

УТВЕРЖДЕНО:

Приказом №1-01/01 от «17» июня 2024 года
Вступает в силу с «01» июля 2024 года

Директор
Акционерного общества
Финансовое ателье ГроттБьерн



(Signature)
/Лебедев В.Ю./

«17» июня 2024 года

**ПОРЯДОК
рассмотрения обращений
Акционерного общества Финансовое ателье
ГроттБьерн**

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.

Настоящий «Порядок рассмотрения обращений Акционерного общества Финансовое ателье (далее – Порядок) разработан Акционерным обществом Финансовое ателье ГроттБьерн (далее - Компания) в соответствии с требованиями:

- действующего законодательства РФ, в том числе Указанием Банка России от 28.12.2020 N 5683-У «О требованиях к системе внутреннего контроля профессионального участника рынка ценных бумаг»;
- Базового стандарта защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих брокеров, и Базового стандарта защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих брокеров;
- Базового стандарта защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих брокеров, и Базового стандарта защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих управляющих;
- Базового стандарта защиты прав и интересов физических и юридических лиц-получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих депозитарии, и устанавливает способы направления Обращений в Компанию, порядок и сроки рассмотрения Обращений и направления Компанией ответов на поступившие Обращения;
- Федерального закона от 22.04.1996 N 39-ФЗ (ред. от 11.03.2024) "О рынке ценных бумаг" (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.07.2024).

1.1. В целях настоящего Порядка применяются следующие термины и определения:

Клиент (заявитель) – физическое или юридическое лицо, у которого с Компанией заключен (или был заключен) договор на обслуживание в рамках профессиональных видов деятельности, осуществляемых Компанией на основании лицензий (брокерская, депозитарная, доверительное управление ценными бумагами);

Получатель финансовых услуг – Клиент, а также физическое или юридическое лицо, намеренное заключить договор на обслуживание в рамках профессиональных видов деятельности, осуществляемых Компанией на основании лицензий (брокерская, депозитарная, доверительное управление ценными бумагами) (Потенциальный клиент). В рамках осуществления *депозитарной* деятельности к категории Получателей финансовых услуг также относятся следующие категории:

- бывший клиент — физическое или юридическое лицо, договор об оказании финансовых услуг с которым прекращен;
- клиент-эмитент — эмитент ценных бумаг (лицо, обязанное по ценным бумагам), имеющий с депозитарием действующий договор, в соответствии с которым депозитарий осуществляет ведение эмиссионного счета и (или) обязательное централизованное хранение ценных бумаг (централизованный учет прав на ценные бумаги);
- клиент-брокер - брокер, имеющий с депозитарием действующий договор, в соответствии с которым брокеру открыт счет, предназначенный для учета эмиссионных ценных бумаг при их размещении;
- наследники — физические или юридические лица, являющиеся наследниками (наследниками наследников) умерших клиентов депозитария.

Обращение - Заявления и (или) Жалобы Получателей финансовых услуг, направленные в Компанию, при осуществлении последней профессиональной деятельности на финансовых рынках.

Жалоба - просьба Получателя финансовых услуг о восстановлении или защите его нарушенных прав или законных интересов, содержащее сведения о возможном нарушении Компанией:

- законодательства РФ, в том числе о рынке ценных бумаг, нормативных актов Банка России, типовых и базовых стандартов НАУФОР по направлениям деятельности, осуществляемой Компанией;
- учредительных и внутренних документов Компании, связанных с осуществлением профессиональной деятельности на рынке ценных бумаг;
- договора, заключенного между Компанией и Клиентом;
- и (или) обращение, содержащее информацию о потенциальном или существующем конфликте интересов между Клиентом и Компанией и (или) работником Компании;
- и (или) обращение, содержащее непосредственно жалобу на действия Компании и (или) работников Компании.

Заявление – просьба Получателя финансовых услуг о содействии в реализации прав и (или) законных интересов, предоставлении и (или) разъяснении информации, о рекомендациях по улучшению качества обслуживания и т.п., не относящаяся непосредственно к типовым и (или) регламентным заявлениям (иным документам), направляемым Клиентами при исполнении заключенных договоров на брокерское обслуживание, счета депо, доверительного управления.

Сайт Компании – сайт Акционерного общества Финансовое ателье ГроттБьерн в сети Интернет по адресу: www.grottbjorn.com

1.2. Основной целью рассмотрения Обращений является улучшение качества обслуживания Клиентов, предотвращение возникновения конфликтных ситуаций, устранение нарушений, явившихся основанием для Обращений, связанных с осуществлением Компанией профессиональной деятельности.

1.3. Порядок рассмотрения Обращений, некасающихся осуществления Компанией профессиональной деятельности на финансовых рынках, регулируются действующим законодательством РФ и положениями соответствующих договоров и соглашений.

1.4. Компания обязана хранить обращения, а также копии ответов на обращения и копии уведомлений, предусмотренных настоящим порядком, в течение трех лет со дня регистрации таких обращений.

1.5. Компания и его должностные лица не вправе использовать иначе, чем в целях, предусмотренных настоящим Федеральным законом, и разглашать в какой-либо форме полученные при рассмотрении обращения персональные данные заявителя, а также информацию, составляющую коммерческую, служебную, банковскую тайну, тайну страхования и иную охраняемую законом тайну, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации".

2. СПОСОБЫ НАПРАВЛЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ.

2.1. Обращения передаются Получателями финансовых услуг в письменном виде с приложенными, при необходимости, подтверждающими документами:

- на бумажном носителе путем предоставления в офис Компании либо почтовым отправлением по месту нахождения Компании;
- в электронном виде путем направления через Личный кабинет Клиента, либо через систему оператора электронного документооборота, либо по электронной почте, либо на Сайте Компании.

Клиент признает, что иные способы обмена сообщениями (в том числе, но не ограничиваясь: мессенджеры, социальные сети, чаты и т. п.) не предназначены для направления официальных обращений Клиента к Компании, Компания вправе не отвечать на сообщения, полученные по таким каналам направления сообщений.

Обращение должно содержать идентифицирующие Получателя финансовых услуг признаки/сведения:

- фамилия, имя, отчество (при наличии) для физического лица;
- полное наименование - для юридического лица или организации без образования юридического лица; а также адрес/реквизиты для направления ответа.

Обращение может содержать номер контактного телефона и адрес электронной почты.

2.2. О получении Обращения Компания информирует:

в случае поступления обращения в форме электронного документа Компания обязана уведомить заявителя о регистрации обращения (далее - уведомление о регистрации) не позднее дня регистрации обращения, в зависимости от способа поступления обращения, в письменной форме по указанным в обращении адресу электронной почты или почтовому адресу либо способом, предусмотренным условиями договора, заключенного между Компанией и заявителем. В случае, если заявитель при направлении обращения указал способ направления ответа на обращение в форме электронного документа или на бумажном носителе, ответ на обращение должен быть направлен способом, указанным в обращении.

3. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ.

3.1. Все поступившие в Компанию Обращения подлежат регистрации работниками Отдела обслуживания клиентов (Клиентского отдела) не позднее рабочего дня, следующего за днем его поступления в Журнале регистрации Обращений (Приложение № 1 к Порядку), который ведется в электронном виде передаются соответствующему ответственному лицу для рассмотрения.

Заявления передаются руководителю Отдела обслуживания клиентов, являющемуся ответственным лицом в Компании за рассмотрение поступающих Заявлений, относящихся к брокерской деятельности и деятельности по управлению ценными бумагами и Руководителю Депозитария, если поступающее Заявление относится к депозитарной деятельности. Во время объективного отсутствия указанных лиц, заявления передаются для рассмотрения Заместителю директора по внутреннему

контролю и/или Контролеру, а также могут быть переданы по указанию Заместителя директора по внутреннему контролю и/или Контролера иному сотруднику в зависимости от тематики обращения.

Жалобы передаются Заместителю директора по внутреннему контролю и/или Контролеру, являющемуся ответственным лицом в Компании за рассмотрение поступающих Жалоб.

3.2. Компания вправе отказать в рассмотрении Обращения по существу в следующих случаях:

- в Обращении не указаны идентифицирующие признаки Получателя финансовых услуг (в том числе, в отношении физического лица - фамилия, имя, отчество (при наличии), в отношении юридического лица - полное наименование, а также адрес (реквизиты) для направления ответа;
- в Обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу Компании, имуществу, жизни и (или) здоровью работников Компании, а также членов их семей;
- текст письменного Обращения не поддается прочтению;
- текст обращения не позволяет определить его суть.

3.3. Компания обязана рассмотреть обращение и по результатам его рассмотрения направить заявителю ответ на обращение в течение 15 рабочих дней со дня регистрации обращения, если иные сроки не предусмотрены настоящим Федеральным законом и другими федеральными законами. В случае необходимости запроса дополнительных документов и материалов в целях объективного и всестороннего рассмотрения обращения, по решению Заместитель директора по внутреннему контролю (Контролера), Руководитель Отдела обслуживания клиентов и Руководитель депозитария Компании, Компания вправе продлить срок рассмотрения обращения, но не более чем на 10 рабочих дней, если иное не предусмотрено федеральными законами. В этом случае, Компания уведомляет заявителя о продлении срока рассмотрения обращения с указанием обоснования такого продления, направив ему соответствующее уведомление (далее - уведомление о продлении срока).

3.4. В случае, если в обращении содержится вопрос, на который заявителю неоднократно давались ответы по существу в связи с ранее направляемыми им обращениями, и при этом не приводятся новые доводы или обстоятельства, Компания вправе самостоятельно принять решение о обоснованности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу. Об этом решении заявитель уведомляется в порядке, предусмотренном пунктом 4.2 настоящего порядка.

4. НАПРАВЛЕНИЕ ОТВЕТОВ НА ОБРАЩЕНИЯ.

4.1. Ответ о результатах рассмотрения Обращения должен содержать информацию о результатах объективного и всестороннего рассмотрения обращения, быть обоснованным (со ссылкой на конкретные нормативные правовые акты Российской Федерации, в том числе Банка России, внутренние нормативные документы Компании, договоры, имеющие отношение к рассматриваемому вопросу, а также на фактические обстоятельства) ответ на каждый изложенный Получателем финансовых услуг довод.

4.2. Ответ на обращение, а также уведомление о регистрации, уведомление о продлении срока направляются заявителю в зависимости от способа поступления обращения в письменной форме по указанным в обращении адресу электронной почты или почтовому адресу либо способом, предусмотренным условиями договора, заключенного между профессиональным участником рынка ценных бумаг и заявителем. В случае, если заявитель при направлении обращения указал способ направления ответа на обращение в форме электронного документа или на бумажном носителе, ответ на обращение направляется способом, указанным в обращении.

Ответ на Жалобу подписывается заместителем директора по внутреннему контролю (контролером) или единоличным исполнительным органом Компании. Ответ на Заявление подписывается руководителем Отдела обслуживания клиентов, или заместителем директора по внутреннему контролю (контролером), или единоличным исполнительным органом Компании.

В случае выявления Компанией при рассмотрении обращения нарушения базового стандарта или внутреннего стандарта, разработанного, согласованного и утвержденного в соответствии с требованиями Федерального закона от 13 июля 2015 года N 223-ФЗ "О саморегулируемых организациях в сфере финансового рынка", Компания направляет копию ответа на обращение и копию обращения в саморегулируемую организацию профессиональных участников рынка ценных бумаг, членом которой он является на момент направления указанных копий, для осуществления саморегулируемой организацией профессиональных участников рынка ценных бумаг контроля в порядке, предусмотренном [статьей 14](#) указанного Федерального закона, в день направления ответа на обращение заявителю.

4.3. В случаях, если Компания принимает решение оставить обращение без ответа по существу, заявителю направляется уведомление об этом решении в течение пяти рабочих дней со дня регистрации обращения способом, указанным в пункте 4.2, с указанием причин невозможности рассмотрения обращения по существу.

5. ОТЧЕТНОСТЬ КОМПАНИИ.

5.1. Компания в порядке и сроки, установленные соответствующим нормативным актом Банка России, направляет в Банк России сведения о Жалобах.

5.2. Компания ежеквартально в срок, не превышающий 30 рабочих дней со дня окончания квартала, направляет в НАУФОР в электронной форме систематизированные сведения о количестве и тематике поступивших Компании за отчетный квартал Обращений (жалоб), а также о нарушениях, выявленных в ходе рассмотрения Обращений (жалоб).

6. СРОКИ РАССМОТРЕНИЯ ЗАПРОСОВ, РЕГУЛИРУЕМЫХ ИНЫМИ НОРМАТИВНЫМИ АКТАМ РФ В СФЕРЕ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ.

6.1. По письменному запросу Клиента Компания, действуя в качестве брокера, обязана предоставить клиенту отчетные документы в срок, не превышающий десяти рабочих дней со дня получения запроса (Положение Банка России от 31.01.2017 N 577-П);

6.2. По письменному запросу Клиента Компания, действуя в качестве доверительного управляющего, обязана в срок, не превышающий 10 рабочих дней со дня получения запроса, предоставить Клиенту информацию об инвестиционном портфеле Клиента, его стоимости, а также о сделках, совершенных за счет этого инвестиционного портфеля (Положение Банка России от 03.08.2015 N 482-П);

6.3. Компания, действуя в качестве депозитария, представляет Клиенту-депоненту по его требованию отчеты об операциях по счетам депо, открытым депоненту, и (или) выписки по таким счетам депо в срок, определенный депозитарным договором. (Положение Банка России от 13.11.2015 N 503-П).

6.4. В случае, если обращение содержит требование имущественного характера, которое связано с восстановлением Компанией нарушенного права заявителя и подлежит рассмотрению финансовым уполномоченным, направление обращения Компании в соответствии с требованиями настоящей статьи является соблюдением заявителем обязанности, предусмотренной частью 1 статьи 16 Федерального закона от 4 июня 2018 года N 123-ФЗ "Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг", и обращение подлежит рассмотрению Компанией в порядке и сроки, которые установлены указанным Федеральным законом.

6.5. В случае поступления профессиональному участнику рынка ценных бумаг из Банка России обращения, предусмотренного статьей 79.3 Федерального закона "О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)", профессиональный участник рынка ценных бумаг обязан рассмотреть обращение в соответствии с требованиями настоящей статьи, а также направить в Банк России копию ответа на обращение и копии уведомлений (при наличии), предусмотренных настоящей статьей, в день их направления заявителю.

6.6. Сроки и порядок рассмотрения Компанией иных запросов, регулируемых прочими нормативными актам Российской Федерации в сфере осуществления профессиональной деятельности, устанавливаются отдельными нормативными актами.

Приложение № 1
к Порядку рассмотрения обращений
Акционерного общества
Финансовое ателье ГроттБьерн

Журнал регистрации Обращений

Сведения о регистрации		Реквизиты Обращения, присвоенные Получателем финансовых услуг		ФИО/Полное наименование Получателя финансовых услуг	Код Клиента	Вид Обращения (Жалоба, Заявление)	Краткое содержание Обращения (тематика)*	Сведения об исполнении Обращения			Примечания (при наличии)
Дата входящая	Номер входящий	Дата исходящая	Номер исходящий					Дата регистрации	Номер исходящий	Ф о р м а п е р е д а ч и о т в е т а	

* заполняется в свободной форме