

УТВЕРЖДЕНО
Генеральным директором
КИТ Финанс (ООО)
Приказ № 34 от 12.08.2010 г.


_____ А.В. Свинцов



Положение
о порядке рассмотрения обращений
в КИТ Финанс (ООО)

ОГЛАВЛЕНИЕ

1	Общие положения.....	3
2	Обращения.....	4
3	Порядок приема обращений	4
4	Отказ в приеме/рассмотрении обращений Заявителей	5
5	Процедура рассмотрения обращений	5
6	Направление ответов Заявителю	6
7	Особенности рассмотрения Обращений в рамках Федерального закона Российской Федерации «О персональных данных»	6
8	Процедура контроля за рассмотрением жалоб и запросов Клиентов.....	7
	Приложение 1.....	9

Общие положения

1.1 Настоящее «Положение о порядке рассмотрения обращений в КИТ Финанс (ООО)» (далее – Положение) разработано в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации, нормативными правовыми актами федерального органа исполнительной власти по рынку ценных бумаг, а также правилами и рекомендациями ассоциаций профессиональных участников рынка ценных бумаг (далее – СРО), не противоречащих законодательству Российской Федерации.

1.2 В целях настоящего Положения рассматриваются отношения КИТ Финанс (Общество с ограниченной ответственностью) (далее - Компания) с её клиентами, обслуживаемыми Компанией по договорам на брокерское обслуживание, и депонентами, обслуживаемыми по депозитарным договорам (далее именуемые Клиентами), а также иными лицами, обратившимися в Компанию (далее также вместе именуемые Заявители).

1.3 Для целей настоящего Положения:

- под «жалобой» понимается – письменное обращение Клиента или иного лица, полагающего, что сотрудниками Компании нарушены его права и охраняемые законом интересы.
- под «запросом» понимается – любое письменное обращение Клиента или иного лица в Компанию, целью которого является получение интересующей информации, предоставление которой предусмотрено законодательством, документами СРО или внутренними документами Компании и существо которого не требует осуществления Компанией депозитарной информационной операции.
- далее иные обращения, жалобы и запросы именуются как «обращения».

1.4 Основной целью рассмотрения жалоб Заявителей является устранение нарушений и их последствий, которые явились основанием для их обращения в Компанию.

1.5 Основной целью рассмотрения запросов Заявителей является предоставление им требуемой информации, предоставление которой предусмотрено законодательством Российской Федерации, документами СРО, Регламентом оказания брокерских услуг КИТ Финанс (ООО), Клиентским регламентом (Условиями осуществления депозитарной деятельности) КИТ Финанс (ООО), иными внутренними документами Компании.

1.6 Рассмотрение обращений Заявителей в Компании осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации и настоящим Положением.

1.7 Порядок рассмотрения жалобы, установленный настоящим Положением, является для Клиента обязательным при разрешении всех его споров с Компанией в процессе осуществления последней брокерской и депозитарной деятельности.

1.8 Порядок и сроки рассмотрения запросов и иных обращений уполномоченных государственных органов Российской Федерации устанавливается законодательством Российской Федерации и/или указываются в поступивших запросах (обращениях). В иных случаях Компания руководствуется порядком и сроками, установленными настоящим Положением.

2 Обращения

2.1 Официальные обращения Заявителей принимаются только в письменном виде (рекомендуемая Форма обращения изложена в Приложении 1 к настоящему Положению).

2.2 Обращения должны содержать указание на существо претензии или запроса Заявителя.

2.3 Обращения, не содержащие сведений о наименовании (фамилии) или месте нахождения (адресе) Заявителя, признаются анонимными и не рассматриваются, за исключением случаев, когда Заявитель является (являлся) клиентом Компании - физическим лицом и указал в обращении присвоенный ему Компанией идентификационный код (номер и дату договора на брокерское обслуживание/депозитарного договора), при наличии в обращении подписи Заявителя.

2.4 В целях упрощения и ускорения взаимодействия с Заявителем при подаче им обращения, Компания, по своему усмотрению, принимает факсимильные и электронные копии обращений. Предоставление оригиналов обращений в данном случае обязательно.

2.5 Обращения направляются Заявителем непосредственно в головной офис Компании или передаются в ближайший офис Компании/агента Компании.

2.6 Клиенты/депоненты Компании и иные лица вправе обратиться в Компанию в устной форме по вопросам её деятельности.

2.7 Сотрудники Компании в случае обращения к ним Заявителя с обращением в устной форме, который подпадает под признаки официальной жалобы или требует предоставления соответствующей информации, обязаны проинформировать об этом Заявителя и предложить ему оформить жалобу или запрос в письменном виде.

2.8 Устный ответ сотрудника Компании не является официальным ответом от имени Компании и не может рассматриваться Заявителем в качестве достаточного доказательства при разрешении споров в суде.

3 Порядок приема обращений

3.1 Сотрудники, получившие обращения в соответствии с разделом 2 настоящего Положения, направляют данные обращения на регистрацию в структурное подразделение Компании, осуществляющее прием и регистрацию корреспонденции Компании.

3.2 Поступившие обращения, относящиеся к деятельности Компании как профессионального участника рынка ценных бумаг и/или биржевого посредника, после их регистрации направляются на рассмотрение сотруднику ответственному за ведение внутреннего контроля в отношении деятельности Компании как профессионального участника на рынке ценных бумаг или деятельности биржевого посредника (далее – Контролер профессионального участника, Контролер биржевого посредника соответственно) в зависимости от сферы деятельности Компании.

3.3 В случае получения обращений филиалом Компании, оригинал обращения

направляется Контролеру профессионального участника или Контролеру биржевого посредника соответственно .

3.4 Приём обращений Заявителей производится Компанией в рабочее время.

4 Отказ в приеме/рассмотрении обращений Заявителей

4.1 Отказ в приёме обращений не допускается.

4.2 К рассмотрению не принимаются обращения, не поддающиеся прочтению.

4.3 Анонимные обращения не рассматриваются.

4.4 В случае обращения Клиента с устным или письменным запросом, существо которого требует осуществления Депозитарием Компании депозитарной информационной операции, Компания отказывает в рассмотрении такого запроса и информирует Клиента о порядке совершения депозитарной информационной операции в соответствии с порядком, утвержденным Клиентским регламентом (Условиями) осуществления депозитарной деятельности КИТ Финанс (ООО).

4.5 Обращения, не подлежащие рассмотрению Компанией, за исключением анонимных, в течение 10 (Десяти) рабочих дней с даты поступления направляются по принадлежности с одновременным письменным извещением об этом Заявителей.

4.6 Обращения могут быть оставлены без рассмотрения, если повторное обращение не содержит новых данных, а все изложенные в них доводы ранее полно и объективно рассматривались Компанией, и Заявителю был дан ответ. Одновременно Заявителю направляется извещение об оставлении обращения без рассмотрения со ссылкой на данный ранее ответ.

5 Процедура рассмотрения обращений

5.1 Под процедурой рассмотрения жалоб и запросов Клиентов понимается установленный Компанией порядок действий, во исполнение которого сотрудники Компании осуществляют следующие действия:

- анализируют обращение;
- составляют ответ на обращение в письменной форме;
- передают Заявителю ответ на обращение.

5.2 Если к обращению не приложены документы, необходимые для их рассмотрения, они запрашиваются у Клиента с указанием срока их предоставления.

5.3 Компания вправе при рассмотрении обращения запросить дополнительные документы и сведения у Заявителя.

5.4 В случае отсутствия затребованных документов к указанному сроку обращение рассматриваются на основании имеющихся документов, либо Заявителю направляется обоснованный отказ в его рассмотрении.

5.5 Сотрудники структурных подразделений Компании, задействованные при рассмотрении обращения, в пределах своей компетенции обязаны:

- всесторонне, объективно и своевременно рассматривать данные обращения;
- передавать Контролеру профессионального участника (Контролеру биржевого посредника) или в структурное подразделение Компании по внутреннему контролю результаты рассмотрения обращений;
- участвовать в подготовке ответов на обращения;
- Руководители структурных подразделений должны систематически анализировать жалобы Заявителей для выявления и устранения причин, которые явились основанием обращений с жалобой.

5.6 Обращения рассматриваются в срок не позднее 30 (Тридцати) дней со дня поступления оригинала обращения, а не требующие дополнительного изучения и проверки – не позднее 15 (Пятнадцати) дней, если иной срок не установлен законодательством Российской Федерации.

5.7 Срок рассмотрения и ответа на обращения устанавливается от даты получения оригинала обращения.

5.8 По результатам рассмотрения обращений составляется письменный ответ Заявителю, который должен содержать обоснованный (со ссылкой на соответствующие требования законодательства Российской Федерации, в том числе нормативных актов федерального органа исполнительной власти по рынку ценных бумаг, внутренних документов Компании, договоров, имеющих отношение к рассматриваемому вопросу, а также на фактические обстоятельства рассматриваемого вопроса) ответ на каждый изложенный Заявителем довод.

5.9 Ответ на обращение подписывает лицо, исполняющее обязанности руководителя Компании, или Контролер профессионального участника (Контролер биржевого посредника) Компании.

5.10 Обращения могут быть оставлены без рассмотрения согласно разделу 4 настоящего Положения.

6 Направление ответов Заявителю

6.1 Направление Заявителю ответа на поступившее обращение или отказа в рассмотрении обращения производится административным подразделением Компании, в соответствии с порядком направления и получения корреспонденции, установленным в Компании с учетом настоящего Положения.

6.2 Ответ на обращение направляется с использованием средств связи, позволяющих фиксировать дату отправления ответа, либо вручается под расписку.

6.3 В случае отсутствия в Обращении Клиентов реквизитов для получения ответа, Компания направляет ответ (отказ в рассмотрении обращения) по адресу для корреспонденции, указанном в анкете Клиента.

6.4 В целях оперативного взаимодействия с Заявителем Компания, по своему усмотрению, направляет факсимильную и/или электронную копию ответа Заявителю по реквизитам, указанным в обращении или анкете клиента.

7 Особенности рассмотрения Обращений в рамках Федерального закона Российской Федерации «О персональных данных»

7.1 В рамках Федерального закона Российской Федерации «О персональных

данных» Заявитель, чьи персональные данные обрабатываются Компанией (субъект персональных данных), имеет право на получение сведений о Компании, о месте ее нахождения, о наличии у Компании персональных данных, относящихся к Заявителю, а также на ознакомление с такими персональными данными, за исключением случаев, предусмотренных законодательством РФ. Заявитель вправе требовать от Компании уточнения своих персональных данных, их блокирования или уничтожения в случае, если персональные данные являются неполными, устаревшими, недостоверными, незаконно полученными или не являются необходимыми для заявленной цели обработки, а также принимать предусмотренные законом меры по защите своих прав.

7.2 Компания предоставляет обрабатываемые персональные данные Заявителя непосредственно субъекту персональных данных (Заявителю) или его законному представителю при получении официального запроса в бумажной форме, собственноручная подпись которого заверена нотариально и/или сотрудниками Компании. В случае, если законным представителем является юридическое лицо, запрос должен быть подписан уполномоченным лицом представителя, а также закреплен печатью. Запрос может быть направлен в электронной форме и подписан электронной цифровой подписью в соответствии с законодательством Российской Федерации посредством корпоративных информационных систем Компании.

7.3 Запрос должен содержать номер основного документа, удостоверяющего личность субъекта персональных данных или его законного представителя.

7.4 Заявитель имеет право на получение по запросу информации, касающейся обработки его персональных данных, в том числе содержащей:

- подтверждение факта обработки персональных данных Компанией, а также цель такой обработки;
- способы обработки персональных данных, применяемые Компанией;
- сведения о лицах, которые имеют доступ к персональным данным или которым может быть предоставлен такой доступ;
- перечень обрабатываемых персональных данных и источник их получения;
- сроки обработки персональных данных, в том числе сроки их хранения;
- сведения о том, какие юридические последствия для субъекта персональных данных может повлечь за собой обработка его персональных данных.

7.5 Компания имеет право отказать Заявителю в предоставлении персональных данных или информации о наличии персональных данных о соответствующем субъекте персональных данных, в случаях, установленных законодательством РФ в срок, не превышающий семи рабочих дней со дня получения запроса Заявителя.

8 Процедура контроля за рассмотрением жалоб и запросов Клиентов

8.1 Контролер профессионального участника (Контролер биржевого посредника) Компании самостоятельно или совместно с другими подразделениями Компании:

- осуществляет анализ и обобщение обращений Заявителей, в частности жалоб и запросов Клиентов;

-
- разрабатывает рекомендации по улучшению организации работы с обращениями;
 - вносит в органы управления Компании предложения по результатам рассмотрения обращений.

8.2 Контролер профессионального участника (Контролер биржевого посредника) Компании обязан:

- осуществлять проверку записей регистрации обращений Заявителей и ответов (отказов в рассмотрении) на них;
- осуществлять проверку соблюдения сотрудниками Компании должностных инструкций, требований действующего законодательства Российской Федерации, требований СРО при рассмотрении ими обращений;
- осуществлять проверку соблюдения сроков направления ответов (отказов в рассмотрении) на поступившие обращения;
- сообщать обо всех случаях нарушения порядка и сроков, установленных настоящим Положением Руководителю Компании в отчете о проверке нарушения;
- включать в квартальный отчет контролера обобщенные сведения о результатах рассмотрения обращений (о количестве рассмотренных обращений, о выявленных по итогам рассмотрения обращений нарушениях требований законодательства Российской Федерации, в том числе нормативных правовых актов федерального органа исполнительной власти по рынку ценных бумаг, и внутренних документов Компании, причинах допущения соответствующих нарушений, о принятых мерах по устранению и предупреждению аналогичных нарушений в дальнейшей деятельности профессионального участника) в порядке и сроки согласно Инструкции о внутреннем контроле КИТ Финанс (ООО).

Приложение 1

Руководителю КИТ Финанс (ООО)

от _____

ФИО (наименование) Заявителя

Договор на брокерское обслуживание
(Депозитарный договор)

№ _____ от _____

(реквизиты для направления ответа)

Исх.№ _____

От «__» _____ 20__ г.

ЖАЛОБА (ЗАПРОС)

Содержание жалобы (запроса):

Должность (для юр. лиц)

_____ (подпись)

МП (дл юр. лиц)