



УТВЕРЖДЕНО  
Приказом Генерального директора  
КИТ Финанс (АО)  
№65 от 17.10.2022 г.

  
\_\_\_\_\_  
Р.И. Назаров

**Положение  
о порядке рассмотрения обращений  
в КИТ Финанс (АО)**

Красногорск  
2022 г.

## ОГЛАВЛЕНИЕ

|    |  |    |
|----|--|----|
| 1. | Общие положения  | 3  |
| 2. | Обращения  | 4  |
| 3. | Порядок приема обращений   | 5  |
| 4. | Отказ в приеме/рассмотрении обращений Заявителей   | 5  |
| 5. | Процедура рассмотрения обращений   | 6  |
| 6. | Направление ответов Заявителю  | 7  |
| 7. | Особенности рассмотрения Обращений в рамках Федерального закона Российской Федерации «О персональных данных» | 7  |
| 8. | Процедура контроля за рассмотрением жалоб и запросов Клиентов  | 8  |
|    | Приложение 1   | 10 |

## 1 Общие положения

1.1 Настоящее «Положение о порядке рассмотрения обращений в КИТ Финанс (АО)» (далее - Положение) разработано в соответствии с требованиями действующего законодательства Российской Федерации, нормативными правовыми актами Правительства Российской Федерации, Центрального Банка Российской Федерации (далее - Банк России), а также правилами и Стандартами саморегулируемой организации НАУФОР (далее - СРО), не противоречащими законодательству Российской Федерации.

1.2 КИТ Финанс (АО), далее - Компания, ОГРН 1167847466742, прежнее наименование КИТ Финанс (ПАО), создано в результате реорганизации в форме преобразования КИТ Финанс (ООО), ОГРН 1027809255858, и является правопреемником КИТ Финанс (ООО) в отношении всех его прав и обязанностей.

1.3 В целях настоящего Положения рассматриваются отношения Компании с её клиентами, обслуживаемыми Компанией по договорам на брокерское обслуживание, договорам доверительного управления и по депозитарным договорам (далее именуемые Клиентами/получателями финансовой услуги), а также иными лицами, в том числе лицами, ранее являвшимися клиентами Компании, а также лицами, намеренными заключить договор о брокерском обслуживании и/или договор доверительного управления и/или депозитарный договор, обратившимися в Компанию (далее также вместе именуемые Заявители).

1.4 Для целей настоящего Положения:

- под «жалобой» понимается – письменное обращение Клиента или иного лица, полагающего, что Компанией / сотрудниками Компании нарушены его права и охраняемые законом интересы.
- под «запросом/требованием» (далее – запрос) понимается – любое письменное обращение Клиента или иного лица, в том числе лица, ранее являвшегося клиентом Компании, 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.
- под «возражением» понимается - письменное обращение Клиента в отношении отчетности, которую предоставляет Компания клиентам при осуществлении брокерской деятельности и (или) деятельности по управлению ценными бумагами и (или) депозитарной деятельности, об оказанных услугах (далее – Отчетность), предоставленное Клиентом в Компанию в порядке и сроки, установленные договором с Клиентом.  
далее жалобы, возражения и запросы/требования именуются как «обращения».
- под «системой» понимается — организационно упорядоченная совокупность документов (массивов документов) и информационных технологий с использованием средств вычислительной техники и связи, реализующих информационные процессы и позволяющих осуществлять передачу данных между участниками Системы документов, распоряжений, инструкций, сообщений и иной информации в электронной форме. В целях настоящего Положения под Системой понимаются любые системы, позволяющие осуществлять обмен информацией

между Клиентом (лицом, ранее являвшимся клиентом Компании) и Компанией (Личный кабинет, и иные акцептованные Компанией Системы)

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

1.6 Основной целью рассмотрения запросов Заявителей является предоставление им требуемой информации, предоставление которой предусмотрено законодательством Российской Федерации, Банком России, документами СРО, Регламентом оказания брокерских услуг КИТ Финанс (АО), Договором доверительного управления (Договор присоединения), Клиентским регламентом (Условиями) осуществления депозитарной деятельности КИТ Финанс (АО), иными внутренними документами Компании.

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

1.8 Порядок рассмотрения жалоб и возражений, установленный настоящим Положением, является для Клиента обязательным при разрешении всех его споров с Компанией в процессе осуществления последней брокерской и депозитарной деятельности, а также деятельности по доверительному управлению.

1.9 Порядок и сроки рассмотрения запросов и иных обращений уполномоченных государственных органов Российской Федерации устанавливаются 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 Мотивированные возражения в отношении отчетности принимаются Компанией в письменной форме или с использованием Системы.

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

2.4 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/договора доверительного управления/депозитарного договора), при наличии в обращении подписи Заявителя.

2.5 Обращения направляются Заявителем почтовым отправлением по адресу местонахождения Компании либо передаются непосредственно в головной офис/ближайший офис.

2.6 Клиенты 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 Компании обращения, относящиеся к деятельности Компании как профессионального участника рынка ценных бумаг, после их регистрации (п. 3.1 настоящего Положения) подлежат рассмотрению лицом, ответственным за осуществление внутреннего контроля в отношении деятельности Компании как профессионального участника на рынке ценных бумаг (далее – Контролер профессионального участника).

3.3. Порядок информирования получателей финансовых услуг о получении Компанией жалобы (обращения): уведомление о получении может быть направлено посредством электронной почты или почтовым отправлением. При этом направление Компанией ответа заявителю на его жалобу/обращение также является надлежащим информированием заявителя о получении жалобы/обращения.

3.4. В случае получения обращений филиалом Компании, оригинал обращения направляется Контролеру профессионального участника. Приём обращений Заявителей производится Компанией в рабочее время.

3.5. Компания вправе взимать плату за предоставленную по требованию Клиента, а также бывшего Клиента (в случае прекращения Договора), копию отчетности на бумажном носителе; размер указанной платы не должен быть выше суммы расходов на ее изготовление.

### **4 Отказ в приеме/рассмотрении обращений Заявителей**

4.1 К рассмотрению не принимаются обращения:

- не поддающиеся прочтению;
- не содержащие идентифицирующих Заявителя сведений (напр., анонимные обращения);
- без подписи Заявителя или его уполномоченного представителя;
- содержащие нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу Компании, имуществу, жизни и (или) здоровью работников Компании, а также членов их семей.

4.2 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 (АО).

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

4.4 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,
- по требованию Клиента или лица, ранее являвшегося клиентом Компании, готовят копии ранее предоставленной отчетности;
- составляют ответ на обращение в письменной форме;
- передают Заявителю ответ на обращение;
- выставляют Заявителю счет для оплаты за услуги по изготовлению копии отчетности на бумажном носителе.

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 рассматривается 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 или в структурное подразделение Компании по внутреннему контролю результаты рассмотрения обращений;
- участвовать в подготовке ответов на обращения, изготавливать копии отчетности, в т.ч. на бумажном носителе;
- 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 в Компанию, 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 Банка России, внутренних документов Компании, договоров, имеющих отношение к рассматриваемому вопросу, а также на фактические обстоятельства рассматриваемого вопроса) ответ на каждый изложенный Заявителем довод.

5.9 Компания принимает все доступные меры на исключение получения сведений о наличии счетов и иной информации, необходимой для представления гражданами сведений о доходах, расходах, об имуществе и обязательствах имущественного характера, гражданами, не являющимися или не являвшимися клиентами Компании в отчетный период и (или) на отчетную дату (их представителями).

5.10 Форма, сроки и порядок представления сведений, указанных в п. 5.9 настоящего Положения устанавливаются нормативными актами Банка России.

5.11 Ответ на обращение подписывает лицо, исполняющее обязанности руководителя Компании, или Контролер профессионального участника Компании.

5.12 Ответ о результатах рассмотрения возражений по отчетности с разъяснением дальнейшего порядка разрешения спора направляется Компанией Клиенту в письменной форме, а также дополнительно в той форме, в которой возражения в отношении отчетности поступили от Клиента.

5.13 Копия ранее предоставленной отчетности предоставляется Клиенту в разумный срок, но не позднее 10 (десяти) рабочих дней со дня получения Компанией соответствующего требования, в той же форме, в которой ранее указанная отчетность была предоставлена Клиенту.

5.14 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 и (или) в электронном виде посредством Системы производится работниками подразделений, осуществляющих сопровождение клиентских операций.

6.2 Направление Заявителю ответа на возражение в электронном виде посредством Системы производится работниками подразделений, осуществляющих сопровождение клиентских операций.

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

6.4 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.

6.5 В целях оперативного взаимодействия с Заявителем Компания, по своему усмотрению, направляет 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 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 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;

8.2 Контролер профессионального участника 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;
- фиксировать все случаи нарушения порядка и сроков, установленных настоящим Положением в квартальном отчете контролера;
- 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 Банка России, стандартов СРО НАУФОР, 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 Правилам внутреннего контроля КИТ Финанс (АО).

Руководителю КИТ Финанс (АО)

от \_\_\_\_\_

ФИО (наименование) Заявителя

Договор на брокерское обслуживание

Депозитарный договор

Договор попечителя счета

Договор доверительного управления

№ \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_

Бывший клиент Компании

Иное \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
(реквизиты для направления ответа)

Обращение / Жалоба / Запрос / / Возражения

Содержание обращения/жалобы /запроса / возражений:

Должность (для юр. лиц)

\_\_\_\_\_  
(подпись)

МП (для юр. лиц)