

УТВЕРЖДЕНО  
Приказом Генерального директора  
КИТ Финанс (АО)  
№29 от 28.06.2024 г.

  
\_\_\_\_\_ М.О. Белявский

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

## ОГЛАВЛЕНИЕ

1.	Общие положения	3
2.	Рассмотрение обращений	4
3.	Порядок и сроки рассмотрения обращений	5
4.	Особенности рассмотрения Обращений в рамках федерального закона Российской Федерации «О персональных данных»	7
5.	Процедура контроля за рассмотрением жалоб и запросов Клиентов	9
6.	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, по депозитарным договорам, и/или договорам об инвестиционном консультировании (далее именуемые Клиентами), 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, и/или договор об инвестиционном консультировании, обратившимися в Компанию (далее также вместе именуемые Заявители).

1.4 Для целей настоящего Положения:

- Жалоба – обращение Заявителя на действия (бездействия) Компании и (или) ее работников в отношении нарушений требований законодательства Российской Федерации, нормативных актов Банка России, базовых стандартов СРО и внутренних стандартов СРО, членом которой является Компания, внутренних документов Компании, связанных с осуществлением Компанией профессиональной деятельности в соответствии с Федеральным законом от 22.04.1996 № 39-ФЗ «О рынке ценных бумаг» и регламентирующих взаимодействие с клиентами, а также по вопросам нарушения прав и интересов клиентов Компании.
- Запрос/требование (далее – запрос) – любое 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 операции.

Далее жалобы, возражения и запросы/требования именуются как «обращения».

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

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

1.7 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.

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

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

1.10 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. Рассмотрение обращений**

2.1. Компания обязана рассмотреть обращение физического лица или юридического лица (далее для целей настоящей главы - Заявитель), связанное с осуществлением Компанией профессиональной деятельности в соответствии с Федеральным законом от 22.04.1996 № 39-ФЗ «О рынке ценных бумаг».

2.2. Прием обращений осуществляется Компанией следующими способами:

- посредством почтовой связи или нарочным на бумажном носителе, по адресу в пределах места нахождения Компании, адресам мест нахождения филиалов Компании, указанным в едином государственном реестре юридических лиц;
- посредством электронной почты [zhaloba@brokerkf.ru](mailto:zhaloba@brokerkf.ru).

2.3. Наличие подписи Заявителя в обращении не требуется.

2.4. Клиенты Компании и иные лица вправе обратиться в Компанию в устной форме по вопросам ее деятельности.

2.5. Сотрудники Компании в случае обращения к ним Заявителя с обращением в устной форме, которое связано с осуществлением Компанией профессиональной деятельности в соответствии с Федеральным законом от 22.04.1996 № 39-ФЗ «О рынке ценных бумаг», обязаны проинформировать Заявителя о способах приема таких обращений Компанией, указанных в пункте 2.2 настоящего Положения.

2.6. Заявитель вправе обратиться в Службы клиентской и технической поддержки Компании с целью получения консультаций и направления информации, которая не является жалобой, запросом/требованием, указанными в пункте 1.4 настоящего Положения. Информация, направленная Заявителем в Службы клиентской и технической поддержки Компании, не рассматривается в соответствии с настоящим Положением.

2.7. Консультации работников Служб клиентской и технической поддержки Компании не являются официальным ответом от имени Компании, не являются и не могут рассматриваться как индивидуальные инвестиционные рекомендации, не могут рассматриваться Заявителем в качестве достаточного доказательства при разрешении споров в суде.

2.8. В случае обращения Заявителя с устным или письменным запросом, существо которого требует осуществления Депозитарием Компании депозитарной операции, Компания информирует Клиента о порядке совершения депозитарной операции в соответствии с порядком, утвержденным Клиентским регламентом (Условиями) осуществления депозитарной деятельности КИТ Финанс АО).

### **3. Порядок и сроки рассмотрения обращений**

3.1. Прием и регистрация обращений осуществляется Компанией в рабочее время. Обращение подлежит регистрации не позднее рабочего дня, следующего за днем его поступления.

3.2. Сотрудники, получившие обращения в соответствии с настоящим Положением, направляют обращение на регистрацию в структурное подразделение Компании, осуществляющее прием и регистрацию корреспонденции Компании, после чего уведомляют Заявителя о регистрации обращения в порядке, установленном пунктом 3.3. настоящего Положения.

3.3. В случае поступления в Компанию обращения посредством электронной почты Компания уведомляет Заявителя о регистрации обращения не позднее дня регистрации обращения путем направления сообщения на адрес электронной почты, указанной в обращении.

3.4. Обращения, связанные с осуществлением Компанией профессиональной деятельности в соответствии с Федеральным законом от 22.04.1996 № 39-ФЗ «О рынке ценных бумаг», подлежат рассмотрению при непосредственном участии лица, ответственного за осуществление внутреннего контроля (далее – Контролер).

3.5. В случае получения обращений филиалом Компании, оригинал обращения направляется Контролеру.

3.6. В ходе рассмотрения обращения Заявителя сотрудники Компании, задействованные при рассмотрении обращения, в пределах своей Компетенции обязаны:

- всесторонне, объективно и своевременно рассматривать данные обращения;
- передавать Контролеру или в структурное подразделение Компании по внутреннему контролю результаты рассмотрения обращений;

- участвовать в подготовке ответов на обращения, изготавливать копии отчетности, в том числе на бумажном носителе;
- оперативно предоставлять Контролеру необходимые для рассмотрения обращения документы и сведения;
- в случае необходимости выставлять Заявителю счет для оплаты за услуги по изготовлению копии отчетности на бумажном носителе в размере, не превышающем суммы расходов на ее изготовление.

3.7. По результатам рассмотрения обращения Компания направляет Заявителю ответ на обращение в течение 15 (пятнадцати) рабочих дней со дня регистрации обращения, если иные сроки не предусмотрены федеральными законами.

3.8. Копия ранее предоставленной отчетности предоставляется Заявителю в срок не позднее 10 (десяти) рабочих дней со дня получения Компанией соответствующего требования.

3.9. В случае необходимости запроса дополнительных документов и материалов в целях объективного и всестороннего рассмотрения обращения по решению единоличного исполнительного органа, заместителя единоличного исполнительного органа или уполномоченного ими лица, Компания вправе продлить срок рассмотрения обращения, но не более чем на 10 рабочих дней, если иное не предусмотрено федеральными законами.

3.10. Компания уведомляет Заявителя о продлении срока рассмотрения обращения с указанием обоснования такого продления путем направления ему соответствующего уведомления (далее - уведомление о продлении срока).

3.11. Ответ на обращение должен содержать информацию о результатах объективного и всестороннего рассмотрения обращения, быть обоснованным и включать ссылки на имеющие отношение к рассматриваемому в обращении вопросу требования законодательства Российской Федерации, документы и (или) сведения, связанные с рассмотрением обращения, а также на фактические обстоятельства рассматриваемого в обращении вопроса.

3.12. Ответ на обращение, уведомление о продлении срока подписываются единоличным исполнительным органом, заместителем единоличного исполнительного органа или уполномоченным ими лицом, и направляются Заявителю в зависимости от способа поступления обращения в письменной форме по указанным в обращении адресу электронной почты либо почтовому адресу. 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.

Направление ответа на обращение и уведомления о продлении срока по почтовому адресу осуществляется административным подразделением Компании в соответствии с порядком направления и получения корреспонденции, установленным в Компании с учетом настоящего Положения.

Направление ответа на обращение, уведомления о регистрации, уведомления о продлении срока в форме электронного документа осуществляется подразделением,

осуществляющим сопровождение клиентских операций посредством электронной почты.

3.13. Ответ на обращение по существу не дается Компанией в следующих случаях:

- 1) в обращении не указан адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- 2) в обращении не указана фамилия (наименование) Заявителя;
- 3) в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу Компании или угрозы жизни, здоровью и имуществу работника Компании, а также членов его семьи;
- 4) текст обращения не поддается прочтению;
- 5) текст обращения не позволяет определить его суть.

3.14. В случаях, предусмотренных подпунктами 2 - 5 пункта 3.13 настоящего Положения, Компания принимает решение оставить обращение без ответа по существу и направляет Заявителю уведомление об этом решении в течение пяти рабочих дней со дня регистрации обращения способом, указанным в пункте 3.12 настоящего Положения, с указанием причин невозможности рассмотрения обращения по существу.

3.15. 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 безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу. Об этом решении заявитель уведомляется в порядке, предусмотренном пунктом 3.12 настоящего Положения.

3.16. В случае поступления в Компанию из Банка России обращения, предусмотренного статьей 79.3 Федерального закона от 10.07.2002 № 86-ФЗ «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)», Компания рассматривает обращение в соответствии с настоящим Положением, а также направляет в Банк России копию ответа на обращение и копии уведомлений (при наличии), предусмотренных настоящим Положением, в день их направления Заявителю.

#### **4. Особенности рассмотрения Обращений в рамках федерального закона Российской Федерации «О персональных данных»**

4.1 В рамках Федерального закона Российской Федерации от 27.07.2006 № 152-ФЗ «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.

4.2 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.

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

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

- подтверждение факта обработки персональных данных оператором;
- правовые основания и цели обработки персональных данных;
- цели и применяемые оператором способы обработки персональных данных;
- наименование и место нахождения оператора, сведения о лицах (за исключением работников оператора), которые имеют доступ к персональным данным или которым могут быть раскрыты персональные данные на основании договора с оператором или на основании федерального закона;
- обрабатываемые персональные данные, относящиеся к соответствующему субъекту персональных данных, источник их получения, если иной порядок представления таких данных не предусмотрен федеральным законом;
- сроки обработки персональных данных, в том числе сроки их хранения;
- порядок осуществления субъектом персональных данных прав, предусмотренных настоящим Федеральным законом;
- информацию об осуществленной или о предполагаемой трансграничной передаче данных;
- наименование или фамилию, имя, отчество и адрес лица, осуществляющего обработку персональных данных по поручению оператора, если обработка поручена или будет поручена такому лицу;
- информацию о способах исполнения оператором обязанностей, установленных статьями 18.1 настоящего Федерального закона;
- иные сведения, предусмотренные Федеральным законом Российской Федерации от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» или другими федеральными законами.

4.5 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.

4.6 Компания и ее должностные лица не вправе использовать иначе, чем в целях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, 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.



## **5. Процедура контроля за рассмотрением жалоб и запросов Клиентов**

5.1 Контролер самостоятельно или совместно с другими подразделениями Компании:

- осуществляет систематический анализ и обобщение обращений Заявителей, в частности жалоб и запросов Клиентов, в целях выявления и устранения причин, которые явились основанием для их направления Заявителем в Компанию;
- разрабатывает рекомендации по улучшению организации работы с обращениями.

5.2 Контролер обязан:

- осуществлять проверку записей регистрации обращений Заявителей и ответов на них, а также уведомлений о регистрации и о продлении срока обращений;
- осуществлять проверку соблюдения сотрудниками Компании должностных инструкций, требований действующего законодательства Российской Федерации, требований СРО при рассмотрении ими обращений;
- осуществлять проверку соблюдения сроков направления ответов на обращения, а также уведомлений о регистрации и о продлении срока обращений;
- сообщать обо всех случаях нарушения порядка и сроков, установленных настоящим Положением единоличному исполнительному органу 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 Компании) в порядке и сроки согласно Правилам внутреннего контроля КИТ Финанс (АО).

5.3. В случае выявления Контролером нарушения базового стандарта или внутреннего стандарта, разработанного, согласованного и утвержденного в соответствии с требованиями Федерального закона от 13 июля 2015 года № 223-ФЗ «О саморегулируемых организациях в сфере финансового рынка», Контролер 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.

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)

Исх.№ \_\_\_\_\_

От « \_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

### ЖАЛОБА (ЗАПРОС) / ВОЗРАЖЕНИЯ

Содержание жалобы (запроса) / возражений:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Должность (для юр. лиц)

\_\_\_\_\_  
(подпись)

МП (для юр. лиц)