

УТВЕРЖДЕНО
Приказом генерального директора
АО «Инвестиционная компания ЛМС»
от 13.07.2023 г. №07/01-П

**ПОЛОЖЕНИЕ
О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ
в АО «Инвестиционная компания ЛМС»
(действует с 13.07.2023)**

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений в АО «Инвестиционная компания ЛМС» (далее – Положение) разработано в соответствии с требованиями действующего законодательства Российской Федерации о рынке ценных бумаг, нормативными актами Банка России, базовыми и внутренними стандартами саморегулируемой организации НАУФОР (далее – НАУФОР), членом которой является АО «Инвестиционная компания ЛМС» (далее – Компания), учредительными и внутренними документами Компании, связанными с осуществлением профессиональной деятельности на рынке ценных бумаг.

1.2. В целях настоящего Положения рассматриваются отношения Компании с её клиентами по заключенным договорам на оказание брокерских услуг, договорам на оказание услуг по доверительному управлению, и депонентами, обслуживаемым по депозитарным договорам (далее – Клиенты), а также иными лицами, обратившимися в Компанию (далее – вместе именуемые Заявители) по вопросам осуществления Компанией профессиональной деятельности на рынке ценных бумаг.

1.3. Для целей настоящего Положения используются следующие понятия (далее – вместе именуемые Обращения):

- **Жалоба** – направленная Клиентом или иным лицом в Компанию просьба о восстановлении или защите прав или интересов Клиента или иного лица, содержащая сведения о возможном нарушении Компанией требований законодательства Российской Федерации о рынке ценных бумаг, базовых и внутренних стандартов саморегулируемой организации, учредительных и внутренних документов депозитария, связанных с осуществлением профессиональной деятельности на рынке ценных бумаг.
- **Запрос** – любое обращение Клиента или иного лица в Компанию, целью которого является получение интересующей информации, предоставление которой предусмотрено законодательством, документами НАУФОР или внутренними документами Компании и существо которого не требует осуществления Компанией депозитарной информационной операции.

1.4. Настоящее Положение применяется только к обращениям, связанным с осуществлением Компанией деятельности профессионального участника рынка ценных бумаг, в формах, указанных в п.1.3 настоящего Положения.

Иные обращения рассматриваются Компанией в соответствии с требованиями действующего законодательства Российской Федерации.

1.5. Основной целью рассмотрения жалоб 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, документами НАУФОР, Регламентом оказания брокерских услуг, Регламентом оказания услуг по доверительному управлению, Условиями осуществления депозитарной деятельности (Клиентским регламентом), иными внутренними документами Компании.

1.7. Порядок рассмотрения жалоб, установленный настоящим Положением, является для Клиента обязательным досудебным порядком при разрешении всех его споров с Компанией при оказании услуг по брокерской деятельности, деятельности по доверительному управлению, 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. Порядок приема обращений и информирования Заявителя о получении обращения

2.1. Официальные обращения Заявителей принимаются только в письменном виде (рекомендуемая форма обращения изложена в Приложении № 1 к настоящему Положению) при наличии подписи (электронной подписи) Заявителя или его уполномоченного представителя (в отношении юридических лиц).

Обращения могут быть направлены Заявителями следующими способами:

- переданы нарочным либо лично в офисе Компании;
- почтовым отправлением по адресу: Россия, 191186, Санкт-Петербург, набережная реки Мойки, дом 11, литер А, помещение 21-Н;
- направлены на электронный адрес Компании: lms@lmsic.com;
- направлены через Личный кабинет Клиента или посредством заполнения специальной формы, размещенной на интернет-сайте Компании по адресу www.lmsic.com.

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

2.3. Компания обеспечивает информирование Заявителя о получении обращения любым доступным Компании способом - по усмотрению Компании.

2.4. Заявители вправе обратиться в Компанию в устной форме по вопросам её деятельности.

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

2.6. 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.

2.7. Сотрудники, получившие обращения, направляют данные обращения на регистрацию в структурное подразделение Компании, осуществляющее прием и регистрацию корреспонденции Компании. Регистрация обращений Заявителей производится Компанией в рабочее время.

2.8. Компания в отношении каждого поступившего обращения документально фиксирует следующие сведения:

- дату регистрации и входящий номер обращения;
- в отношении физических лиц – фамилию, имя, отчество (при наличии) лица направившего обращение, номер договора (при наличии); в отношении юридических лиц – наименование лица, от имени которого направлено обращение, номер договора (при наличии);
- тематику обращения;
- дату регистрации и исходящий номер ответа на обращения.

2.9. Поступившие обращения после их регистрации направляются на рассмотрение сотруднику, являющемуся Контролером по профессиональной деятельности на рынке ценных бумаг (далее – Контролер).

2.10. Контролер после получения поступившего обращения передает его в структурное подразделение Компании, в зависимости от существа обращения.

3. Процедура рассмотрения обращений

3.1. Под процедурой рассмотрения обращений понимается осуществление следующих действий:

- анализ обращения;
- составление ответа на обращение в письменной форме;
- направление Заявителю ответа на обращение.

3.2. Сотрудники структурного подразделения Компании, получившие обращение, готовят мотивированный ответ на обращение и не позднее чем за 10 (десять) календарных дней до окончания срока рассмотрения обращения предоставляют его Контролеру для согласования.

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

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

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

3.6. Сотрудники структурных подразделений Компании, задействованные при рассмотрении обращений, в пределах своей компетенции обязаны:

- всесторонне, объективно и своевременно рассматривать поступившие обращения;
- передавать Контролеру 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.

3.7. Обращения рассматриваются в срок не позднее 30 (Тридцати) календарных дней со дня его получения. Ответ на обращение, не требующее дополнительного изучения и проверки, направляется в течение 15 (Пятнадцати) календарных дней с даты его получения.

3.8. По результатам рассмотрения обращений составляется письменный ответ Заявителю, который должен содержать обоснованный (со ссылкой на соответствующие требования законодательства Российской Федерации, иных нормативных актов, базовых и внутренних стандартов НАУФОР, внутренних документов Компании, а также на фактические обстоятельства рассматриваемого вопроса) ответ на каждый изложенный Заявителем довод.

При удовлетворении жалобы, в ответе дополнительно приводятся разъяснения, какие действия предпринимаются Компанией по жалобе и какие действия должен предпринять Заявитель (если они необходимы). Если жалоба не удовлетворена, то Заявителю направляется мотивированный ответ с указанием причин отказа.

3.9. Ответ на обращение подписывает генеральный директор Компании или Контролер.

4. Направление ответов на обращения

4.1. Направление Заявителю ответа на поступившее обращение или отказа в рассмотрении обращения производится структурным подразделением Компании, осуществляющим прием и регистрацию корреспонденции Компании или иным уполномоченным лицом Компании.

4.2. Ответ на обращение направляется Заявителю тем же способом, которым было направлено обращение (если иное не указано в обращении), либо вручается под расписку. В случае направления обращения посредством заполнения формы, размещенной на интернет-сайте Компании, ответ на обращения направляется по указанному Заявителем адресу электронной почты.

4.3. В случае отсутствия в обращении Клиента обратного адреса для получения ответа, Компания направляет ответ по адресу для корреспонденции указанном в анкете Клиента.

4.4. В случае отсутствия в обращении Заявителя, не являющегося Клиентом Компании, обратного адреса для получения ответа, ответ вручается лично в офисе Компании.

5. Отказ в приеме (рассмотрении) обращений

5.1. Отказ в приеме обращений не допускается.

5.2. Компания отказывает в рассмотрении обращения по существу в следующих случаях:

- в обращении не указаны идентифицирующие признаки Заявителя (в том числе, в отношении физического лица - фамилия, имя, отчество (при наличии), в отношении юридического лица - полное наименование и место нахождения юридического лица), за исключением случаев, когда Заявитель является (являлся) клиентом Компании – физическим лицом и указал в обращении номер и дату договора на брокерское обслуживание (присвоенный код) /депозитарного договора/договора доверительного управления, при наличии в обращении подписи Заявителя.
- в обращении отсутствует подпись (электронная подпись) Заявителя или его уполномоченного представителя (в отношении юридических лиц);
- в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу Компании, имуществу, жизни и (или) здоровью сотрудников Компании, а также членам их семей;
- текст письменного обращения не поддается прочтению;
- в обращении содержится вопрос, на который Заявителю ранее предоставлялся ответ по существу, и при этом во вновь полученном обращении не приводятся новые доводы и обстоятельства, либо обращение содержит вопрос, рассмотрение которого не входит в компетенцию Компании, о чем уведомляется заявитель.

5.3. 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 Условиями осуществления депозитарной деятельности (Клиентским регламентом).

5.4. Обращения, не подлежащие рассмотрению Компанией, за исключением анонимных, в течение 10 (Десяти) рабочих дней с даты поступления возвращаются Заявителю с одновременным письменным разъяснением причин возврата.

6. Процедура контроля за рассмотрением жалоб и запросов

6.1. Контроль за исполнением требований, изложенных в настоящем Положении, возлагается на Контролера, который в пределах своей компетенции:

- 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;
- осуществляет проверку записей регистрации обращений Заявителей и ответов (отказов в рассмотрении) на них;

- осуществляет проверку соблюдения сотрудниками Компании должностных инструкций, требований действующего законодательства Российской Федерации, требований НАУФОР при рассмотрении ими обращений;
- осуществляет проверку соблюдения сроков направления ответов (отказов в рассмотрении) на поступившие обращения;
- сообщает обо всех случаях нарушения порядка и сроков, установленных настоящим Положением генеральному директору Компании.

6.2. За невыполнение или ненадлежащее выполнение требований настоящего Положения, сотрудники Компании несут дисциплинарную ответственность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

7. Заключительные положения

7.1. Настоящее Положение утверждается генеральным директором Компании и подлежит исполнению всеми сотрудниками Компании, задействованными в осуществлении Компанией профессиональной деятельности на рынке ценных бумаг.

7.2. Настоящее Положение подлежит публикации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте Компании по адресу: www.lmsic.com.

8. Список приложений

Приложение № 1 – Рекомендуемая форма обращения в Компанию

Приложение № 1
к Положению о порядке рассмотрения обращений
в АО «Инвестиционная компания ЛМС»

Генеральному директору
АО «Инвестиционная компания ЛМС»
Ильину А.Ю.

от _____
(Ф.И.О (наименование) Заявителя)
адрес: _____
(реквизиты для направления ответа)

Исх. № _____
от « ____ » _____ 20 ____ г.

Договор на брокерское обслуживание
/депозитарный договор/
договор доверительного управления
№ _____ от _____

ЖАЛОБА (ЗАПРОС)

Содержание жалобы (запроса):

Должность (для юр. лиц)

М.П.
(при наличии)

подпись

(Ф.И.О.)