

УТВЕРЖДЕН:  
Приказом Генерального директора  
ООО «Пермская фондовая  
компания»  
№22-03-01/1-ОД от «01» марта  
2022 года



Вступает в действие с 01 марта  
2022 года  
Генеральный директор  
С.Г. Токарев

### **Порядок и сроки рассмотрения жалоб (обращений) ООО «Пермская фондовая компания»**

1.1. ООО «Пермская фондовая компания» (далее – Организация) обеспечивает объективное и своевременное рассмотрение обращений (жалоб) и дает ответ по существу поставленных в обращении (жалобе) вопросов, за исключением случаев, указанных в пункте 1.4 настоящего Порядка.

Под обращением (жалобой) понимается направленная Получателем финансовых услуг Организации (в том числе, уполномоченного им представителя) просьба о восстановлении или защите прав или интересов Получателя финансовых услуг, содержащая сведения о возможном нарушении Организацией) требованиях законодательства Российской Федерации о рынке ценных бумаг, базовых и внутренних стандартов саморегулируемой организации, учредительных и внутренних документов Организации, связанных с осуществлением профессиональной деятельности на рынке ценных бумаг (далее по тексту - Обращение (жалоба)).

1.2. Организация принимает обращения (жалобы) посредством почтового отправления по адресу Компании: Россия, 614000, г. Пермь, ул. Монастырская, 15, либо путем представления лично в письменном виде Получателем финансовых услуг Организации (в том числе, уполномоченным им представителем).

1.3. Организация обеспечивает информирование Получателя финансовых услуг о получении обращения (жалобы). Информирование осуществляется путем уведомления по контактному данным, указанным в обращении (жалобе), либо посредством проставления регистрационной отметки с входящим номером на копии обращения (жалобы).

1.4. Организация вправе не отвечать на поступившее к нему обращение (жалобу) в следующих случаях:

- 1) в обращении (жалобе) 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 и место нахождения юридического лица), а также адрес (реквизиты) для направления ответа;
- 2) в обращении (жалобе) содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу Организации, имуществу, жизни и (или) здоровью работников Организации, а также членов их семей;
- 3) текст письменного обращения (жалобы) не поддается прочтению;
- 4) в обращении (жалобе) содержится вопрос, на который Получателю финансовых услуг ранее предоставлялся письменный ответ по существу, и при этом во вновь полученном обращении (жалобе) не приводятся новые доводы или обстоятельства, либо обращение

(жалоба) содержит вопрос, рассмотрение которого не входит в компетенцию Организации, о чем уведомляется Получатель финансовых услуг;

5) в обращении (жалобе) отсутствует подпись Получателя финансовых услуг или его уполномоченного представителя (в отношении юридических лиц).

1.5. В отношении каждого поступившего обращения (жалобы) Организация осуществляет фиксацию следующих сведений:

- 1) дату регистрации и входящий номер обращения (жалобы);
- 2) в отношении физических лиц - фамилию, имя, отчество (при наличии) Получателя финансовых услуг, а в отношении юридических лиц – наименование Получателя финансовых услуг, от имени которого направлено обращение (жалоба);
- 3) тематику обращения (жалобы);
- 4) дату регистрации и исходящий номер ответа на обращение (жалобу).

1.6. Организация обязана письменно на бумажном носителе или на электронный адрес Получателя финансовых услуг Организации (если иное не указано в обращении (жалобе)) ответить на обращение (жалобу) (за исключением случаев, предусмотренных пунктом 1.4. настоящего Порядка) в срок не позднее 30 (тридцати) календарных дней со дня поступления обращения (жалобы).

1.7. При удовлетворении обращения (жалобы) ответ Организации должен содержать разъяснение, какие действия предпринимаются Организацией по обращению (жалобе) и какие действия должен предпринять Получатель финансовых услуг (если они необходимы). Если обращение (жалоба) не удовлетворено, то Получателю финансовых услуг направляется ответ с указанием мотивированных причин отказа. Ответ Организации о результатах рассмотрения обращения (жалобы) в любом случае должен содержать обоснованный (со ссылкой на соответствующие требования законодательства Российской Федерации, иных нормативных актов, базовых и внутренних стандартов НАУФОР, внутренних документов Организации, депозитарного договора, а также на фактические обстоятельства рассматриваемого вопроса) ответ на каждый изложенный Получателем финансовых услуг довод. Организация вправе при рассмотрении обращения запросить дополнительные документы и сведения у заявителя.