

БЕНЕФОРТ

УТВЕРЖДЕН
Приказом
Генерального директора
ООО «Бенефорт»
№ 24-14/06-1 от 14 июня 2024 г.

**Положение
о порядке рассмотрения обращений
Общества с ограниченной ответственностью
«Бенефорт»**

**г. Москва
2024 г.**

Содержание

Содержание	2
1. Общие положения.....	3
1.1. Назначение документа	3
1.2. Список Терминов.....	3
2. Рассмотрение обращений.....	5
3. Конфиденциальность информации, полученной в связи с рассмотрением обращений	6
Приложение № 1	8

1. Общие положения

1.1. Назначение документа

Настоящее Положение о порядке приема и рассмотрения обращений Получателей финансовых услуг ООО «Бенефорт» (далее – Положение), разработано в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, Гражданским Кодексом Российской Федерации, Федеральным законом от 22.04.1996 г. № 39-ФЗ “О рынке ценных бумаг”, Федеральным законом от 25.08.2023 г. № 442-ФЗ «О внесении изменений в федеральный закон "О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)" и отдельные законодательные акты Российской Федерации и о признании утратившими силу отдельных положений законодательных актов Российской Федерации», Указанием Банка России от 28 декабря 2020 г. № 5683-У «О требованиях к системе внутреннего контроля Компании рынка ценных бумаг», Базовым стандартом защиты прав и интересов физических и юридических лиц - Получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, разработанным на основании части 2 статьи 5 Федерального закона от 13 июля 2015 года № 223-ФЗ «О саморегулируемых организациях в сфере финансового рынка» в соответствии с требованиями Указания Банка России от 26 октября 2017 года № 4585-У «О требованиях к содержанию базовых стандартов защиты прав и интересов физических и юридических лиц-получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих брокеров, управляющих, депозитариев и регистраторов» и другими нормативными правовыми актами в сфере финансовых рынков.

Рассмотрение обращений Получателей финансовых услуг осуществляется в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, Правилами организации и осуществления внутреннего контроля в ООО «Бенефорт» и настоящим Положением.

Основной целью рассмотрения обращений Получателей финансовых услуг является устранение нарушений, явившихся основанием для обращения Получателей финансовых услуг.

1.2. Список Терминов

- 1) **Компания** – Общество с ограниченной ответственностью «Бенефорт»;
 - 2) **Депозитарий** – обособленное структурное подразделение Компании, к исключительной компетенцией которого является осуществление деятельности депозитария;
 - 3) **финансовая услуга** – услуга, оказываемая Компанией клиенту в соответствии с договором об оказании услуг, заключенных между ними, как то: брокерские услуги, услуги инвестиционного консультанта, услуги доверительного управляющего или услуги депозитария;
 - 4) **клиент** – юридическое или физическое лицо, имеющее с Компанией действующий договор на оказание финансовых услуг;
 - 5) **потенциальный клиент** – физическое или юридическое лицо, намеренное заключить с Компанией договор об оказании финансовых услуг и с которым Компания намерена заключить договор об оказании финансовых услуг;
 - 6) **бывший клиент** – физическое или юридическое лицо, договор об оказании финансовых услуг с которым прекращен;
 - 7) **наследники** – физические или юридические лица, являющиеся наследниками (наследниками наследников) умерших клиентов Компании;
- Далее по тексту лица, указанные в подпунктах 4-7, настоящего пункта, именуются «Получатели финансовых услуг»¹
- 8) **обращение** – информационное сообщение, направленное заявителем в Компанию, связанное с осуществлением Компанией профессиональной деятельности в соответствии с Федеральным законом «О рынке ценных бумаг».

¹ Под Получателем финансовых услуг понимается в том числе уполномоченный им представитель.

2. Рассмотрение обращений

2.1. Компания рассматривает обращение физического лица или юридического лица (далее для целей настоящей главы - заявитель), связанное с осуществлением Компанией профессиональной деятельности, и обеспечивает прием обращений, направленных посредством почтовой связи или нарочным на бумажном носителе, по адресу в пределах места нахождения Компании, адресу места нахождения филиала, представительства Компании, указанным в едином государственном реестре юридических лиц, а также направленных на адрес электронной почты Компании, указанный на официальном сайте Компании в сети «Интернет». Наличие подписи заявителя в обращении не требуется.

Компания вправе не рассматривать и не отвечать по существу на обращения направленные по иным адресам электронной почты, кроме указанных выше.

Компания не использует дополнительные способы приема обращений, кроме указанных выше.

2.2. Обращение подлежит обязательной регистрации не позднее рабочего дня, следующего за днем его поступления. В случае поступления обращения в форме электронного документа Компания обязана уведомить заявителя о регистрации обращения (далее - уведомление о регистрации) не позднее дня регистрации обращения способом, предусмотренным пунктом 5 настоящей статьи.

2.3. Компания обязана рассмотреть обращение и по результатам его рассмотрения направить заявителю ответ на обращение в течение 15 рабочих дней со дня регистрации обращения, если иные сроки не предусмотрены федеральным законом.

2.4. 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. Компания обязана уведомить заявителя о продлении срока рассмотрения обращения с указанием обоснования такого продления, направив ему соответствующее уведомление (далее - уведомление о продлении срока).

2.5. 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.

Ответ на обращение, а также уведомление о регистрации, уведомление о продлении срока направляются заявителю в зависимости от способа поступления обращения в письменной форме по указанным в обращении адресу электронной почты или почтовому адресу либо способом, предусмотренным условиями договора, заключенного между Компанией и заявителем. В случае, если заявитель при направлении обращения указал способ направления ответа на обращение в форме электронного документа или на бумажном носителе, ответ на обращение должен быть направлен способом, указанным в обращении.

2.6. В случае выявления Компанией при рассмотрении обращения нарушения базового стандарта или внутреннего стандарта, разработанного, согласованного и утвержденного в соответствии с требованиями Федерального [закона](#) от 13 июля 2015 года N 223-ФЗ "О саморегулируемых организациях в сфере финансового рынка", Компания 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 в день направления ответа на обращение заявителю.

2.7. 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 профессионального участника рынка ценных бумаг, жизни, здоровью профессионального участника рынка ценных бумаг, являющегося физическим лицом, зарегистрированным в установленном законодательством Российской Федерации порядке в

качестве индивидуального предпринимателя, а также членов его семьи, или угрозы жизни, здоровью и имуществу работника профессионального участника рынка ценных бумаг, а также членов его семьи;

4) текст обращения не поддается прочтению;

5) текст обращения не позволяет определить его суть.

2.8. Если в случаях, предусмотренных подпунктами 2 - 5 пункта 2.7 настоящего Порядка, Компания принимает решение оставить обращение без ответа по существу, она направляет заявителю уведомление об этом решении в течение пяти рабочих дней со дня регистрации обращения способом, указанным в пункте 5 настоящей статьи, с указанием причин невозможности рассмотрения обращения по существу.

2.9. 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 8 настоящего раздела.

2.10. Компания хранит обращения, а также копии ответов на обращения и копии уведомлений, предусмотренных настоящей статьёй, в течение трех лет со дня регистрации таких обращений.

2.11. В случае, если обращение содержит требование имущественного характера, которое связано с восстановлением Компанией нарушенного права заявителя и подлежит рассмотрению финансовым уполномоченным, направление обращения Компании в соответствии с требованиями настоящей статьи является соблюдением заявителем обязанности, предусмотренной [частью 1 статьи 16](#) Федерального закона от 4 июня 2018 года N 123-ФЗ "Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг", и обращение подлежит рассмотрению профессиональным участником рынка ценных бумаг в порядке и сроки, которые установлены указанным Федеральным [законом](#).

2.12. В случае поступления Компании из Банка России обращения, предусмотренного статьёй 79.3 Федерального [закона](#) "О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)", Компания обязана рассмотреть обращение в соответствии с требованиями настоящей статьи, а также направить в Банк России копию ответа на обращение и копии уведомлений (при наличии), предусмотренных настоящей статьёй, в день их направления заявителю.

3. Порядок принятия и рассмотрения обращений.

3.1. Прием и регистрация обращений осуществляются в соответствии с порядком приема, регистрации входящих документов, установленным в Компании. Поступившее в Компанию обращение подлежит регистрации не позднее рабочего дня, следующего за днем получения обращения. Обращения в течение одного рабочего дня направляются Контролеру.

3.2. Контролер направляет копию обращения в подразделение Компании, в отношении деятельности которого направлено обращение. Порядок регистрации и работы с обращениями, касающимися деятельности Депозитария, регулируется в соответствии с отдельным внутренним документом Компании.

3.3. Журнал учета обращений ведется Отделом внутреннего учета в электронной форме (Приложение №1 к настоящему Положению). В отношении каждого поступившего обращения Компания осуществляет фиксацию следующих сведений:

- дату регистрации и входящий номер обращения;
- в отношении физических лиц - фамилию, имя, отчество (при наличии) заявителя, а в отношении юридических лиц – наименование заявителя, от имени которого направлено обращение;
- тематику обращения;
- дату регистрации и исходящий номер ответа на обращение;
- сведения об удовлетворении или отказе в удовлетворении обращения;
- дату, время составления ответа на требования, изложенные в обращении;
- сведения о передаче Заявителю ответа на обращение;

- форма передачи Заявителю на обращение (лично в руки, по почте, по факсу, по электронной почте);
- подпись ответственного лица, выдавшего ответ на обращение.

3.4. Порядок рассмотрения обращения Заявителя включает в себя:

- прием и регистрация обращения;
- анализ обращения;
- составление ответа на обращение;
- передача ответа Заявителю (если ответ передается лично в руки Заявителю, то на копии ответа Заявитель проставляет отметку о получении ответа на обращение).

3.5. В случае, если в обращении содержатся требования о восстановлении нарушенного права, и такие требования удовлетворены, то Заявителю направляется ответ о результатах рассмотрения обращения, который должен содержать обоснованный (со ссылкой на соответствующие требования законодательства Российской Федерации, в том числе нормативных актов Банка России, внутренних документов профессионального участника рынка ценных бумаг, договоров, имеющих отношение к рассматриваемому вопросу, а также на фактические обстоятельства рассматриваемого вопроса) ответ на каждый изложенный заявителем довод. В ответе приводится разъяснение, какие действия предпринимаются Компанией по обращению и какие действия должен предпринять Заявитель (если они необходимы).

3.6. Если требования, содержащиеся в обращении, не удовлетворены, то Заявителю направляется мотивированный ответ с указанием причин отказа.

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

3.8. В случае получения Компанией обращения о предоставлении Сведений, Компания обязана предоставить Клиенту (его представителю) или лицу, являющемуся Клиентом Компании в отчетный период и (или) на отчетную дату, сведения на указанную им отчетную дату на бумажном носителе или в электронном виде (по его выбору) не позднее 5 рабочих дней после дня получения обращения.

Компания до направления ответа на обращение о предоставлении Сведений проводит обновление информации о Клиенте (его представителе) или лице, являющемся Клиентом Компании в отчетный период и (или) на отчетную дату, но не являющимся Клиентом на дату обращения с целью получения достоверной информации о номере телефона и почтовом адресе такого лица и исключения получения Сведений гражданами, не являющимися или не являвшимися клиентами Компании в отчетный период и (или) на отчетную дату (их представителями), в случае, если Компанией получено обращение о предоставлении Сведений от:

- лица, являвшегося Клиентом Компании в отчетный период и (или) на отчетную дату, но не являющегося Клиентом на дату обращения;
- от Клиента, с момента обновления Сведений, о котором прошло более года.

В случае выбора Клиента (его представителя) или лица, являвшегося Клиентом Компании в отчетный период и (или) на отчетную дату, формы предоставления Сведений в электронном виде, такие сведения предоставляются посредством электронной почты Клиента или лица, являвшегося Клиентом Компании в отчетный период и (или) на отчетную дату.

В случае выбора Клиента (его представителя) или лица, являвшегося Клиентом Компании в отчетный период и (или) на отчетную дату, формы предоставления Сведений в бумажном виде, такие сведения направляются на бумажном носителе на почтовый адрес Клиента или лица, являвшегося Клиентом Компании в отчетный период и (или) на отчетную дату, если иной адрес не указан им в обращении.

4. Конфиденциальность информации, полученной в связи с рассмотрением обращений

4.1. Сведения, полученные Компанией в связи с рассмотрением обращений Получателей финансовых услуг, не подлежат разглашению и распространению, за исключением случаев, установленных действующим законодательством Российской Федерации.

4.2. Вся информация, ставшая известной сотрудникам Компании при рассмотрении материалов обращений Получателей финансовых услуг, является конфиденциальной и может быть использована только для целей, связанных с рассмотрением обращений по существу.

4.3. Информация, содержащаяся в обращениях и прилагаемых к ним документах при наличии от Получателя финансовых услуг согласия в письменном виде на ее разглашение, не признается конфиденциальной информацией исключительно для лица, чьи действия (бездействие) обжалуются.

4.4. В случае полного или частичного отказа в удовлетворении обращения либо неудовлетворении признанных требований в срок, указанный в настоящем Положении, либо при неполучении в срок, указанный в настоящем Положении, ответа на обращение заявитель может обжаловать принятое решение в установленном действующим законодательством Российской Федерации порядке.

Журнал регистрации принятых обращений

Дата регистрации обращения	Входящий номер обращения	Краткое содержание обращения	Полное имя (наименование) заявителя	Сведения об удовлетворении или отказе в удовлетворении обращения	Дата, время составления ответа на требования, изложенные в обращении	Исходящий номер ответа на обращение	Сведения о передаче заявителю ответа на обращение	Форма передачи заявителю ответа на обращение (лично в руки, по почте, по электронной почте)	Подпись ответственного лица, выдавшего ответ на обращение
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10