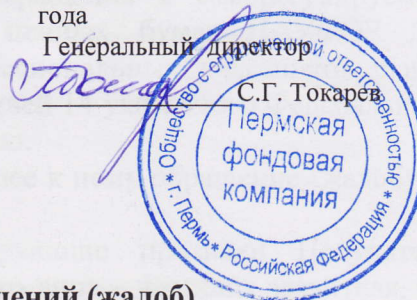


УТВЕРЖДЕН:
Приказом Генерального директора
ООО «Пермская фондовая
компания»
№ 24-06-11/3-ОД от «11» июня
2024 года

Вступает в действие с 01 июля 2024
года

Генеральный директор



Порядок и сроки рассмотрения обращений (жалоб) 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 1.6 настоящего Порядка.

Под обращением (жалобой) понимается направленная Получателем финансовых услуг (в том числе, уполномоченным им представителем) (далее Заявитель) в Организацию просьба о восстановлении или защите прав или интересов Получателя финансовых услуг, содержащая сведения о возможном нарушении Организацией требований 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) направленных посредством почтовой связи или нарочным на бумажном носителе, по адресу в пределах места нахождения Организации по адресу: Россия, 614000, г. Пермь, ул. Монастырская, 15, на сайте компании по адресу www.pfc.ru в сети "Интернет" в разделе «Вопрос-Обращение», либо направленных на адрес электронной почты Организации info@pfc.ru. Наличие подписи заявителя в обращении не требуется.

1.3. Обращение подлежит обязательной регистрации не позднее рабочего дня, следующего за днем его поступления. В случае поступления обращения в форме электронного документа Организация обязана уведомить Заявителя о регистрации обращения (далее - уведомление о регистрации) не позднее дня регистрации обращения способом в зависимости от поступления обращения в письменной форме по указанным в обращении адресу электронной почты или почтовому адресу либо способом, предусмотренным условиями договора, заключенного между профессиональным участником рынка ценных бумаг 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.

1.4. 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.

1.5. В случае выявления Обществом 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", Общество направляет копию ответа на обращение и копию обращения в саморегулируемую организацию профессиональных участников рынка ценных бумаг НАУФОР 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.

1.6. 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 заявителя, а 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) текст обращения не позволяет определить его суть.

Если в случаях, предусмотренных подпунктами 2-4 пункта 1.6, Организация 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 1.3, с указанием причин невозможности рассмотрения обращения по существу.

1.7. 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) Заявителя финансовых услуг, а в отношении юридических лиц – наименование Заявителя финансовых услуг, от имени которого направлено обращение (жалоба);
- 3) тематику обращения (жалобы);
- 4) дату регистрации и исходящий номер ответа на обращение (жалобу).

1.8. Организация обязана письменно на бумажном носителе или в электронной форме в полном соответствии с п.1.3 ответить на обращение (жалобу) (за исключением случаев, предусмотренных пунктом 1.6. настоящего Порядка) в срок не позднее 15 рабочих дней со дня регистрации обращения (жалобы), если иные сроки не предусмотрены федеральными законами.

1.9. При удовлетворении обращения (жалобы) ответ Организации 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.

1.10. 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, профессиональный участник рынка ценных бумаг 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 1.8 настоящего Порядка.

1.11. Общество обязано хранить обращения, а также копии ответов на обращения и копии уведомлений, предусмотренных настоящей статьёй, в течение трех лет со дня регистрации таких обращений.

1.12. В случае, если обращение содержит требование имущественного характера, которое связано с восстановлением Обществом нарушенного права Заявителя и подлежит рассмотрению финансовым уполномоченным, направление обращения Обществу в соответствии с требованиями настоящей пункта 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 Обществом в порядке и сроки, которые установлены указанным Федеральным законом.

1.13. В случае поступления Обществу из Банка России обращения, предусмотренного статьёй 79.3 Федерального закона "О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)", Общество обязано 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.

1.14. Общество и его должностные лица не вправе использовать иначе, чем в целях, предусмотренных настоящим Порядком, 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.

Пронумеровано, пронумеровано,
скреплено печатью

3 (три) листа(ов)

Генеральный директор
С.Г. Токарев

Дата подписания

