

УТВЕРЖДЕНО

Директором  
ООО ИК «ММК-Финанс»  
Приказ № ИК-01/021 от 31 мая 2024 г.

**Положение**  
**о рассмотрении обращений и жалоб получателей финансовых услуг**  
**Общества с ограниченной ответственностью Инвестиционная компания**  
**«ММК-Финанс»**

Магнитогорск 2024 г.

Положение о рассмотрении обращений и жалоб получателей финансовых услуг  
Общества с ограниченной ответственностью Инвестиционная компания «ММК-Финанс»

Настоящее Положение о рассмотрении обращений и жалоб получателей финансовых услуг ООО ИК «ММК-Финанс» (далее – Положение) разработано в соответствии с Федеральным законом от 04.08.2023 N 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", а также с Базовым стандартом НАУФОР защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих брокеров, Базовым стандартом защиты прав и интересов физических и юридических лиц-получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих депозитариев.

**Термины и определения:**

Общество (ООО ИК «ММК-Финанс») - профессиональный участник рынка ценных бумаг, оказывающий на основании соответствующих лицензий (брокерский и депозитарной деятельности) услуги Клиентам;

клиент (заявитель) - юридическое или физическое лицо, заключившее с брокером и/или депозитарием договор о брокерском и/или депозитарном обслуживании;

получатель финансовых услуг - клиент, а также юридическое или физическое лицо, намеренное заключить договор о брокерском и / или депозитарном обслуживании;

саморегулируемая организация / НАУФОР - саморегулируемая организация в сфере финансового рынка, объединяющая брокеров и членом которой является Общество;

финансовая услуга - исполнение поручения клиента на совершение гражданско-правовых сделок с ценными бумагами / услуга по учету и переходу прав на бездокументарные ценные бумаги;

жалоба — просьба получателя финансовых услуг о восстановлении или защите его прав или интересов, нарушенных брокером;

Положение о рассмотрении обращений и жалоб получателей финансовых услуг  
Общества с ограниченной ответственностью Инвестиционная компания «ММК-Финанс»

обращение - направленная получателем финансовых услуг брокеру просьба, предложение либо заявление, касающееся оказания финансовой услуги, но не являющееся жалобой.

**1. Рассмотрение обращений и жалоб получателей финансовых услуг.**

1.1. Общество обязано рассмотреть обращение физического лица или юридического лица, связанное с осуществлением Обществом профессиональной деятельности, обеспечить прием обращений, направленных посредством почтовой связи или нарочным на бумажном носителе, по адресу в пределах места нахождения Общества: 455019, РФ, Челябинская обл., г. Магнитогорск, ул. Кирова, д. 70, направленных на адрес электронной почты Общества: [mmkfinance@mmk.ru](mailto:mmkfinance@mmk.ru) , а также на сайте Общества в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" : <https://mmk-finance.mmk.ru/> .

Наличие подписи заявителя в обращении не требуется.

1.2. 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, за исключением случаев, указанных в пункте 1.3 настоящего Положения.

1.3. Ответ на обращение по существу Общество не дает 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 Общества, а также угрозы жизни, здоровью и имуществу работника Общества, а также членов его семьи;
- 4) текст обращения не поддается прочтению;
- 5) текст обращения не позволяет определить его суть.

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

2.1. Для рассмотрения поступающих обращений (жалоб) Общество определяет уполномоченное лицо.

2.2. Обращение подлежит обязательной регистрации не позднее рабочего дня, следующего за днем его поступления. В случае поступления обращения в форме электронного документа Общество обязано уведомить заявителя о регистрации обращения (далее - уведомление о регистрации) не позднее дня регистрации обращения способом, указанным в обращении.

2.3. Общество обязано 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 настоящим Положением.

2.4. В случае необходимости запроса дополнительных документов и материалов в целях объективного и всестороннего рассмотрения обращения по решению единоличного исполнительного органа или уполномоченного лица, Общество вправе продлить срок рассмотрения обращения, но не более чем на 10 рабочих дней. Общество обязано 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, 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 Обществом 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 Обществом при рассмотрении обращения нарушения базового стандарта или внутреннего стандарта, разработанного НАУФОР, Общество направляет копию ответа на обращение и копию обращения в НАУФОР для осуществления контроля в порядке, статьи 14 Федерального закона от 13 июля 2015 года N 223-ФЗ "О саморегулируемых организациях в сфере финансового рынка", в день направления ответа на обращение заявителю.

Положение о рассмотрении обращений и жалоб получателей финансовых услуг  
Общества с ограниченной ответственностью Инвестиционная компания «ММК-Финанс»

2.7. Если в случаях, предусмотренных подпунктами 2 - 5 пункта 1.3. Положения, Общество принимает решение оставить обращение без ответа по существу, Общество должно направить заявителю уведомление об этом решении в течение пяти рабочих дней со дня регистрации обращения способом, указанным в пункте 2.5 Положения, с указанием причин невозможности рассмотрения обращения по существу.

2.8. 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, Общество принимает решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу. Об этом решении заявитель уведомляется в порядке, предусмотренном пунктом 2.7. Положения.

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

2.10. В случае поступления Обществу из Банка России обращения, предусмотренного статьей 79.3 Федерального закона "О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)", Общество обязано рассмотреть, в соответствии с Положением, а также направить в Банк России копию ответа на обращение и копии уведомлений (при наличии), в день их направления заявителю.

2.11. Общество и его должностные лица не вправе использовать иначе, чем в целях, предусмотренных Положением, и разглашать в какой-либо форме полученные при рассмотрении обращения персональные данные заявителя, а также информацию, составляющую коммерческую, служебную, и иную охраняемую законом тайну, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации".

2.12. В случае, если обращение содержит требование имущественного характера, которое связано с восстановлением Обществом нарушенного права заявителя и подлежит рассмотрению финансовым уполномоченным, направление обращения Обществу, 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" (далее - Федеральный закон N 123-ФЗ) и обращение подлежит рассмотрению Обществом в порядке и сроки, которые установлены указанным Федеральным

законом N 123-ФЗ.

2.13. В отношении каждого поступившего обращения Общество документально фиксирует:

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

2.14. Общество ежеквартально в срок, не превышающий тридцати рабочих дней со дня окончания квартала, направляет в НАУФОР в электронной форме систематизированные сведения о количестве и тематике поступивших Обществу за отчетный квартал обращений, а также о нарушениях, выявленных в ходе рассмотрения обращений.

### **3. Формы реализации права получателя финансовых услуг на досудебный (внесудебный) порядок разрешения споров**

3.1. В случае поступления от заявителя претензии в связи с возникновением спора, связанного с исполнением договора о брокерском и/или депозитарном обслуживании, Общество обеспечивает рассмотрение такой претензии.

3.2. В случае заключения между Обществом и заявителем соглашения о применении процедуры медиации или наличия в договоре о брокерском и/или депозитарном обслуживании ссылки на документ, содержащий условия урегулирования спора при содействии медиатора (медиативная оговорка), разрешение споров между Обществом и заявителем / получателем финансовых услуг осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 193-ФЗ «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)».

Положение о рассмотрении обращений и жалоб получателей финансовых услуг  
Общества с ограниченной ответственностью Инвестиционная компания «ММК-Финанс»

Приложение 1 к  
Положению о рассмотрении обращений и  
жалоб получателей финансовых услуг  
ООО ИК «ММК-Финанс»

Журнал регистрации принятых обращений/жалоб

№ п/ п	Дата регистра ции обращен ия/жало бы	Входящий номер обращения/ жалобы	Ф.И.О. (наименова ние (ИНН/ОГР Н для юридическ ого лица обративше гося с обращение м /жалобой	Тематика обращения/ жалобы	Дата регистрации и исходящий номер ответа	Дата /номер регистраци и ответа на обращение	Примечание
1	2	3	4	5	6	7	8