Общество с ограниченной ответственностью
«ББР БРОКЕР»

Утверждено
Приказом Генерального директора
ООО «ББР БРОКЕР»
от 28.06.2024 № 137-2

Положение
о порядке рассмотрения обращений, поступающих в Общество с ограниченной ответственностью «ББР БРОКЕР»

(редакция № 1)

2024
Санкт-Петербург

Оглавление

1. Общие положения 3
2. Термины и определения 3
3. Способ подачи обращений 4
4. Порядок и сроки рассмотрения обращения 4
5. Порядок направления ответа на обращение 4
6. Соблюдение конфиденциальности при рассмотрении обращений 6
7. Учет и хранение обращений 6
8. Заключительные положения 6
Приложение 1 7

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений, поступающих в Общество с ограниченной ответственностью «ББР БРОКЕР»[1] (далее - Положение) разработано в соответствии с требованиями действующего законодательства Российской Федерации[2], нормативно-правовыми актами Центрального Банка Российской Федерации, а также правилами и Стандартами саморегулируемой организации НАУФОР[3], устанавливает порядок и срок рассмотрения обращений поступающих в ООО «ББР БРОКЕР».

1.2. ООО «ББР БРОКЕР» рассматривает обращения физических и юридических лиц[4], связанных с осуществлением ООО «ББР БРОКЕР» деятельности профессионального участника рынка ценных бумаг в соответствии с Федеральным законом от 22.04.1996 № 39-ФЗ «О рынке ценных бумаг».

2. Термины и определения

2.1 В целях настоящего Положения используются следующие термины и определения:

Заявитель – физическое или юридическое лицо, являющееся Клиентом или другим лицом, обратившееся в Общество с обращением.

Клиент – юридическое или физическое лицо, которому Общество оказывает услуги на основании Договора.

Личный кабинет – конфиденциальный сервис Общества в сети Интернет, обеспечивающий обмен между Клиентом и Обществом электронными документами, подписанными электронными подписями, а также содержащий материалы информационного характера, расположенный по адресу https://lk.bbrbroker.ru. Переход в Личный кабинет осуществляется с Сайта Общества, посредством web-интерфейса или в офисе Общества с использованием специальных технических средств.

Обращение консультационного характера – обращение Клиента или иного лица, не требующее предоставления Обществом официальной информации и не носящее претензионный характер.

Обращение (жалоба) – обращение Клиента или другого лица, содержащее сведения о возможном нарушении Обществом и (или) его сотрудниками норм законодательства Российской Федерации, нормативных актов Банка России, базовых стандартов, внутренних стандартов СРО, возможном ущемлении прав и охраняемых законом интересов Клиента.

Рабочий день – календарный день, кроме официально установленных выходных или нерабочих праздничных дней в соответствии с законодательством Российской Федерации (включительно выходных дней, официально перенесенных на рабочие дни в соответствии с законодательством Российской Федерации), если иное дополнительно не установлено в Договоре, заключенного между Обществом и Клиентом. Рабочим временем Общества признаются рабочие дни с 09:00:00 до 18:00:00 московского времени.

СРО – саморегулируемая организация в сфере финансовых рынков, членом которой является Общество по осуществляемым видам деятельности профессионального участника рынка ценных бумаг.

Служба внутреннего контроля – структурное подразделение, созданное в целях обеспечения соблюдения ООО «ББР БРОКЕР» и его сотрудниками требований законодательства Российской Федерации и принятых в соответствии с ними нормативных

[1] Далее – Общество.
[2] Далее – Банк России.
[3] Далее – СРО.
[4] Далее – Заявитель.

актов Банка России, базовых стандартов, внутренних СРО, учредительных документов и внутренних нормативных документов Общества.

3. Способ подачи обращений

3.1. Общество обеспечивает прием обращений, направленных следующими способами:
3.1.1. посредством почтовой связи или нарочным на бумажном носителе, по адресу в пределах места нахождения Общества, указанного в едином государственном реестре юридических лиц;
3.1.2. через Личный кабинет;
3.1.3. в электронной форме на адрес электронной почты info@bbrbroker.ru;
3.1.4. в электронной форме через раздел «Направить обращение» на Сайте Общества в сети Интернет https://bbrbroker.ru/napravit-obrashchenie/ .
3.2. Наличие подписи Заявителя в обращении не требуется.

4. Порядок и сроки рассмотрения обращения

4.1. Прием и регистрация поступающих обращений осуществляется Обществом в Рабочее время.

4.2. Обращение (жалоба) подлежит обязательной регистрации не позднее рабочего дня, следующего за днем его поступления в Общество.

4.3. В случае поступления обращения (жалобы) в форме электронного документа Общество уведомляет Заявителя о регистрации обращения[5] не позднее дня регистрации обращения способом, предусмотренным п. 5.2. настоящего Положения.

4.4. Общество рассматривает обращение и по результатам его рассмотрения направляет Заявителю ответ на обращение в течение 15 (пятнадцати) рабочих дней со дня регистрации обращения, если иные сроки не предусмотрены Федеральными законами и иными нормативными актами Банка России.

4.5. В случае необходимости запроса дополнительных документов и материалов в целях объективного и всестороннего рассмотрения обращения Общество по решению Генерального директора, или уполномоченного ими лица вправе продлить срок рассмотрения обращения, но не более чем на 10 (десять) рабочих дней, если иное не предусмотрено Федеральными законами и иными нормативными актами Банка России. Общество обязано уведомить Заявителя о продлении срока рассмотрения обращения с указанием обоснования такого продления, направив Заявителю соответствующее уведомление[6].

5. Порядок направления ответа на обращение

5.1. 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.

5.2. 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

[5] Далее – Уведомление о регистрации.
[6] Далее – Уведомление о продлении срока.

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.

5.3. Ответ на обращение, по существу, не дается Обществом в следующих случаях:
5.3.1. в обращении не указан адрес, по которому должен быть направлен ответ;
5.3.2. в обращении не указана фамилия (наименование) Заявителя;
5.3.3. в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу Общества или угрозы жизни, здоровью и имуществу сотрудника Общества, а также членов его семьи;
5.3.4. текст обращения не поддается прочтению;
5.3.5. текст обращения не позволяет определить его суть.

5.4. Если в случаях, предусмотренных пп. 5.3.2. – 5.3.5. п. 5.3. Общество принимает решение не рассматривать обращение по существу, оно должно направить Заявителю уведомление об этом решении в течение 5 (пяти) рабочих дней со дня регистрации обращения способом, указанным в п. 5.2. настоящего Положения, с указанием причин невозможности рассмотрения обращения, по существу.

5.5. 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 вправе самостоятельно принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с Заявителем по данному вопросу. Об этом решении Заявитель уведомляется в порядке, предусмотренном п. 5.2. настоящего Положения.

5.6. Общество рассматривает Заявление потребителя финансовых услуг о восстановлении нарушенного права и направляет ему мотивированный ответ об удовлетворении, о частичном удовлетворении или об отказе в удовлетворении предъявленного требования в порядке и сроки, которые установлены ст.16 Федерального закона от 04.06.2018 № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг».

5.7. В случае поступления в Общество из Банка России обращения, предусмотренного статьей 79.3 Федерального закона от 10.07.2002 № 86-ФЗ «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)», Общество рассматривает обращение в соответствии с настоящим Положением, а также направляет в Банк России копию ответа на обращение и копии уведомлений (при наличии), предусмотренных настоящим Положением, в день их направления Заявителю.

5.8. Обращения, связанные с осуществлением Обществом профессиональной деятельности в соответствии с Федеральным законом от 22.04.1996 № 39-ФЗ «О рынке ценных бумаг», подлежат рассмотрению при непосредственном участии Службы внутреннего контроля Общества.

5.9. В случае выявления Службой внутреннего контроля Общества, при рассмотрении обращения, нарушения базового стандарта или внутреннего стандарта, разработанного, согласованного и утвержденного в соответствии с требованиями Федерального закона от 13.07.2015 № 223-ФЗ «О саморегулируемых организациях в сфере финансового рынка», Служба внутреннего контроля Общества направляет копию ответа на обращение и копию обращения в СРО, членом которой Общество является на момент направления указанных копий, для осуществления СРО контроля в порядке, предусмотренном ст. 14 указанного Федерального закона, в день направления ответа на обращение Заявителю.

6. Соблюдение конфиденциальности при рассмотрении обращений

Общество и ее должностные лица не вправе использовать иначе, чем в целях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, 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.

7. Учет и хранение обращений

7.1. Общество ведет отдельный учет всех поступивших обращений, предоставленных в соответствии с ними уведомлений, а также данных на них ответов в Журнале регистрации обращений по форме Приложения № 1 к настоящему Положению.

7.2. Обращения консультационного характера не подлежат учету в Журнале регистрации обращений.

7.3. Журнал регистрации обращений ведется в электронном виде в формате Excel.

7.4. Служба внутреннего контроля осуществляет хранение:

7.4.1. журнала регистрации обращений (приложение № 1 к настоящему Положению);
7.4.2. копии Обращений (жалоб) и Заявлений, связанных с деятельностью Общества, документов по их рассмотрению;
7.4.3. копии ответов на обращения (жалобы) и заявления с отметкой о вручении Заявителю (почтовые уведомления с отметкой о получении адресатом или возвращенные почтовой службой письма).

7.5. Общество хранит Обращения, а также копии ответов на обращения и копии Уведомлений о регистрации, Уведомление о продлении срока, предусмотренных настоящим Положением, в течение 3 (трех) лет со дня регистрации таких Обращений.

8. Заключительные положения

8.1 Настоящий Порядок утверждается генеральным директором ООО «ББР БРОКЕР».
8.2 Изменения и дополнения в текст настоящего Положения вносятся путем утверждения новой редакции Положения. С момента утверждения новой редакции Положения предыдущая утрачивает силу.
8.3 Настоящее Положение подлежит раскрытию на официальном сайте ООО «ББР БРОКЕР» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» не позднее 5 (пяти) рабочих дней, следующих за днем его утверждения.

Приложение № 1
к Положению о порядке
рассмотрения обращений, поступающих в ООО «ББР БРОКЕР» (редакция №1),
утвержденному приказом Генерального директора
ООО «ББР БРОКЕР» от 28.06.2024 № 137-2

Журнал регистрации обращений

№ п/п	Дата, время получения	Дата, № регистрации обращения (жалобы)	ФИО/ Наименование Заявителя	Номер Договора/ Код клиента	Краткое содержание обращения	Вид деятельности	Способ получения Обращения	Принятое решение по Обращению (жалобе)	Результат рассмотрения обращения	Наличие нарушений по итогам рассмотрения	Ответ на обращение (жалобу), дата, №	Способ направления ответа Заявителю
1												
2												
3												