

Утверждено  
решением Совета директоров  
ООО ИК «Вивайт»  
Протокол № 42 от «19» июня 2024 г.

**Порядок рассмотрения обращений и жалоб физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых Обществом с ограниченной ответственностью «Инвестиционная компания «Вивайт» а также порядок разрешения споров, связанных с исполнением договоров.**

**1. Общие положения.**

1.1. Настоящий «Порядок рассмотрения обращений и жалоб физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых Обществом с ограниченной ответственностью «Инвестиционная компания «Вивайт» а также порядок разрешения споров, связанных с исполнением договоров» (далее – Порядок) разработан в целях обеспечения защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых Обществом с ограниченной ответственностью «Инвестиционная компания «Вивайт» (далее – Общество).

1.2. Настоящий Порядок разработан в соответствии с требованиями

- Федерального закона от 22.04.1996 N 39-ФЗ «О рынке ценных бумаг» (далее Федеральный закон № 39-ФЗ)
- "Базового стандарта защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих управляющих (в новой редакции)" (утв. Банком России, протокол от 20.12.2018 N КФНП-39)
- " Базового стандарта защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих брокеров (в новой редакции)" (утв. Банком России, Протокол от 29.12.2022 N КФНП-49)

1.3. Настоящий Порядок вступает в силу с 01.07.2024.

1.4. Общество обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений, связанных с осуществлением Обществом профессиональной деятельности на рынке ценных бумаг:

- Полученных в соответствии с разделом 5 настоящего Порядка;
- полученных из Банка России в порядке, предусмотренном статьей 79.3 Федерального закона № 86-ФЗ «О Центральном банке Российской Федерации»

Наличие подписи заявителя в обращении не требуется.

**2. Термины и определения:**

- НАУФОР (Национальная ассоциация участников фондового рынка) - саморегулируемая организация в сфере финансового рынка, членом которой является Общество;
- финансовая услуга - исполнение поручения клиента на совершение гражданско-правовых сделок с ценными бумагами и (или) на заключение договоров, являющихся производными финансовыми инструментами и/или доверительное управление ценными бумагами, денежными средствами, предназначенными для совершения сделок с

ценными бумагами и (или) заключения договоров, являющихся производными финансовыми инструментами;

- договор –
  - договор о брокерском обслуживании: возмездный договор, в рамках которого Общество обязуется исполнять поручения клиента на совершение гражданско-правовых сделок с ценными бумагами и (или) на заключение договоров, являющихся производными финансовыми инструментами) или
  - договор доверительного управления: договор доверительного управления ценными бумагами, денежными средствами, предназначенными для совершения сделок с ценными бумагами и (или) заключения договоров, являющихся производными финансовыми инструментами;
- клиент - юридическое или физическое лицо, заключившее с Обществом договор о брокерском обслуживании и/или договор доверительного управления;
- получатель финансовых услуг - клиент, а также юридическое или физическое лицо, намеренное заключить с Обществом договор о брокерском обслуживании / договор доверительного управления;
- заявитель – физическое или юридическое лицо, подавшее обращение, связанное с осуществлением Обществом профессиональной деятельности на рынке ценных бумаг;
- обращение – направленное заявителем обращение, связанное с осуществлением Обществом профессиональной деятельности на рынке ценных бумаг.
- жалоба – обращение получателя финансовых услуг, содержащее просьбу о восстановлении или защите его прав или интересов, нарушенных Обществом;

### **3. Рассмотрение обращений получателей финансовых услуг.**

3.1. Обращение подлежит обязательной регистрации не позднее рабочего дня, следующего за днем его поступления.

- Общество информирует Заявителя о получении обращения путем предоставления информации о входящем номере обращения дате регистрации.
- В случае поступления обращения в форме электронного документа Общество уведомляет заявителя о регистрации обращения не позднее дня регистрации обращения способом, предусмотренным пунктом 3.8.

3.2. 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.

3.3. Общество рассматривает обращение и по результатам его рассмотрения направляет заявителю ответ на обращение в течение 15 рабочих дней со дня регистрации обращения, если иные сроки не предусмотрены настоящим порядком и/или федеральными законами.

3.3.1. В случае необходимости запроса дополнительных документов и материалов в целях объективного и всестороннего рассмотрения обращения по решению генерального директора Общества или уполномоченного ими лица, Общество вправе продлить срок

рассмотрения обращения, но не более чем на 10 рабочих дней, если иное не предусмотрено федеральными законами.

- Общество уведомляет заявителя о продлении срока рассмотрения обращения с указанием обоснования такого продления, направив ему соответствующее уведомление способом, предусмотренным пунктом 3.8. настоящего Порядка.

3.3.2. 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", и обращение подлежит рассмотрению Обществом в порядке и сроки, которые установлены указанным Федеральным законом

3.4. 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.

- Если жалоба удовлетворена, то получателю финансовых услуг направляется ответ, в котором приводится разъяснение, какие действия предпринимаются Обществом по жалобе и какие действия должен предпринять получатель финансовых услуг (если они необходимы).
- Если жалоба не удовлетворена, то получателю финансовых услуг направляется мотивированный ответ с указанием причин отказа.

3.5. В случае выявления Обществом при рассмотрении обращения нарушения базового стандарта или внутреннего стандарта НАУФОР, Общество в день направления ответа на обращение заявителю направляет копию ответа на обращение и копию обращения в НАУФОР, для осуществления НАУФОР контроля в порядке, предусмотренном статьей 14 Федерального закона от 13 июля 2015 года N 223-ФЗ "О саморегулируемых организациях в сфере финансового рынка".

3.6. Ответ на обращение по существу не дается в следующих случаях:

- в обращении не указан адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- в обращении не указана фамилия (наименование) заявителя;
- в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу Общества, или угрозы жизни, здоровью и имуществу работника Общества, а также членов его семьи;
- текст обращения не поддается прочтению;
- текст обращения не позволяет определить его суть;
- в обращении (жалобе) содержится вопрос, на который заявителю ранее неоднократно давались ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом во вновь полученном обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства,

3.7. Общество направляет заявителю уведомление об оставлении обращения без ответа по существу в течение 5 (пять) рабочих дней со дня регистрации обращения, способом, указанным в п.3.8.

3.8. Ответ на обращение, а также уведомление о регистрации обращения, уведомление о продлении срока рассмотрения обращения, уведомление об оставлении обращения без ответа по существу направляются заявителю:

- способом, указанным в обращении заявителя (в случае, если заявитель при направлении обращения указал способ направления ответа на обращение в форме электронного документа или на бумажном носителе) либо
- 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

3.9. В случае поступления Обществу из Банка России обращения, предусмотренного статьей 79.3 Федерального закона "О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)", Общество рассматривает обращение в соответствии с требованиями настоящего Порядка, а также направляет в Банк России копию ответа на обращение и копии уведомлений (при наличии), предусмотренных настоящим порядком, в день их направления заявителю.

3.10. Общество и его должностные лица не вправе использовать иначе, чем в целях, предусмотренных Федеральным законом № 39-ФЗ, 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.

#### **4. Порядок разрешения споров.**

4.1. Общество и клиент при взаимном соглашении сторон вправе использовать способы внесудебного разрешения спора, установленные законодательством Российской Федерации, в том числе путем переговоров, посредством претензионного порядка или медиативных процедур.

4.2. Стороны прилагают усилия для разрешения спора путем переговоров.

4.3. В случае получения от клиента претензии в связи с возникновением спора, связанного с исполнением договора, Общество обеспечивает рассмотрение такой претензии в срок 15 календарных дней со дня получения претензии.

- При отрицательном решении указывают мотивы отказа со ссылкой на статьи закона, а также доказательства обоснованности отказа.
- Результат рассмотрения претензии направляется Заявителю почтовым заказным отправлением с уведомлением о вручении по адресу, указанному в Претензии.

4.4. Претензия должна быть составлена в письменном виде и должна содержать:

- Наименование адресата: Общество с ограниченной ответственностью «Инвестиционная компания «Вивайт»;
- ФИО и контактные данные обратившегося;
- суть претензии с указанием случившихся последствий невыполнения обязательств виновной стороной;
- требования ущемлённого лица с ссылкой на статьи законодательства и/или пункты договора;
- предложения по урегулированию конфликта; сумма компенсации с приведением расчётов; список документов в подтверждение обоснованности и объективности выдвигаемых требований;

- число и роспись с расшифровкой
- 4.5. Претензия может быть передана:
- Почтовым заказным отправлением с уведомлением о вручении;
  - Лично в офисе Организации. В этом случае на копии претензии должна стоять отметка о получении, дата, входящий регистрационный номер, ФИО и подпись лица, зарегистрировавшего претензию.
- 4.6. Стороны могут заключить соглашение о применении процедуры медиации. В этом случае, разрешение споров между Обществом и 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)».
- 4.7. Соглашение о проведении процедуры медиации заключается в письменной форме.
- 4.8. Для проведения процедуры медиации стороны по взаимному согласию выбирают одного или нескольких медиаторов.
- 4.9. Соглашение о проведении процедуры медиации должно содержать сведения:
- о предмете спора;
  - о медиаторе, медиаторах или об организации, осуществляющей деятельность по обеспечению проведения процедуры медиации;
  - о порядке проведения процедуры медиации;
  - об условиях участия сторон в расходах, связанных с проведением процедуры медиации;
  - о сроках проведения процедуры медиации.
- 5. Способы направления обращений (жалоб) Обществу, в саморегулируемую организацию, в орган, осуществляющий полномочия по контролю и надзору за деятельностью Общества.**
- 5.1. Общество принимает обращения (жалобы):
- В офисе по адресу местонахождения Общества: Москва ул. Русаковская, дом 13, помещение ХХIII/5 (13-02)
  - направленных посредством почтовой связи или нарочным на бумажном носителе, по адресу места нахождения Общества, указанному в едином государственном реестре юридических лиц: 107140, Г.МОСКВА, ВН.ТЕР.Г. МУНИЦИПАЛЬНЫЙ ОКРУГ КРАСНОСЕЛЬСКИЙ, УЛ РУСАКОВСКАЯ, Д. 13
  - По электронной почте по адресу: [info@vivait-ic.ru](mailto:info@vivait-ic.ru)
  - направленных с использованием раздела «Обратная связь» на сайте Общества в сети «Интернет» [www.vivait-ic.ru](http://www.vivait-ic.ru)
- 5.2. В случае нарушения Обществом требований законодательства или стандартов НАУФОР (саморегулируемая организация, членом которой является Общество) можно направить жалобу в НАУФОР (<https://naufor.ru/>)
- 5.3. Жалобу на действия Общества можно направить через интернет – приемную Банка России (<https://www.cbr.ru/Reception/>)