Приложение № 2
к Приказу от «20» мая 2023г. № 14
Дата вступления в силу: 09 июня 2023 г.

Порядок рассмотрения обращений (претензий, жалоб, запросов).

Инвестиционный советник обеспечивает рассмотрение поступивших ему обращений (претензий, жалоб, запросов), содержащих сведения о возможном нарушении Инвестиционным советником требований законодательства Российской Федерации, нормативных актов, базовых и внутренних стандартов саморегулируемой организации, внутренних документов, связанных с осуществлением деятельности инвестиционного консультирования (далее - обращения), в порядке и сроки, предусмотренные настоящим Порядком.

Обращение в адрес ИП Гольцблат П.А. можно направить:

- в письменной форме путем передачи лично или посредством почтовой/курьерской связи: 127540, г. Москва, улица Дубнинская, дом 14, корпус 3, квартира 12;
- в электронном виде путем направления обращения по электронной почте:info@goltsblatcapital.com.

Обращения, являющиеся претензиями / жалобами получателя финансовых услуг, принимаются только в письменной форме, а также с использованием выделенных телекоммуникационных каналов связи при условии соблюдения требований законодательства к электронной подписи, наличию возможности аутентификации и криптозащиты документов.

Инвестиционный советник регистрирует каждое поступившее обращение, каждый ответ на обращение и документарно фиксирует:

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

Обращение должно содержать:

- фамилию, имя, отчество (при наличии) получателя финансовых услуг;
- контактные данные для обратной связи (получения ответа);
- номер основного документа, удостоверяющего личность, сведения о дате выдачи и выдавшем его органе;
- подпись (ее аналог) получателя финансовых услуг или его представителя (для обращений, оформленных в письменном виде);
- наименование Инвестиционного советника;
- требования получателя финансовых услуг;
- обстоятельства, на которых основываются требования;
- доказательства, подтверждающие требования;
- перечень прилагаемых к обращению документов и иных доказательств;
- иные сведения и документы, необходимые для урегулирования спора/вопроса.

Функция рассмотрения обращения Инвестиционным советником исполняется бесплатно.

Направление ответа на обращение заявителя (получателя финансовых услуг) производится по тому же каналу, по которому оно поступило на рассмотрение, либо каналу, указанному в обращении заявителя.

В случае отсутствия в обращении клиента реквизитов для получения ответа, ответ (отказ в рассмотрении обращения) направляется по последнему из известных ему адресов.

Срок рассмотрения обращений – 30 (тридцать) дней со дня регистрации Инвестиционным советником письменного обращения.

Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех календарных дней с момента поступления Инвестиционному советнику.

В случае получения запроса о предоставлении информации в отношении данной ранее индивидуальной инвестиционной рекомендации от лица, договор об инвестиционном консультировании с которым прекратился, а также от клиента (далее - лицо, направившее запрос), направленного в рамках сроков, предусмотренных для хранения документов и информации Указания № 5014-У от 17.12.2018г., Инвестиционный советник в течение 10 рабочих дней со дня получения запроса должен предоставить лицу, направившему запрос, индивидуальную инвестиционную рекомендацию, данную ему ранее в рамках договора об инвестиционном консультировании, или ее копию способом, указанным в запросе, в одной из следующих форм:

– в форме документа на бумажном носителе или в форме электронного документа, подписанного электронной подписью Инвестиционного советника, по выбору лица, направившего запрос, - в случае если индивидуальная инвестиционная рекомендация ранее была предоставлена в форме документа на бумажном носителе;

– в форме документа на бумажном носителе или в форме электронного документа, подписанного электронной подписью Инвестиционного советника, позволяющего без использования программы автоследования получить содержание предоставленной индивидуальной инвестиционной рекомендации, по выбору лица, направившего запрос, - в случае если индивидуальная инвестиционная рекомендация ранее была предоставлена в форме электронного документа;

– в форме документа на бумажном носителе, содержащего расшифровку аудиозаписи предоставленной индивидуальной инвестиционной рекомендации, или в форме электронного документа, подписанного электронной подписью инвестиционного советника, содержащего аудиозапись предоставленной индивидуальной инвестиционной рекомендации или расшифровку аудиозаписи, по выбору лица, направившего запрос, - в случае если индивидуальная инвестиционная рекомендация была предоставлена в устной форме.

Обращения могут быть оставлены без рассмотрения, если:

– при получении письменного/устного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, обращение может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов с одновременным уведомлением клиента, направившего обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

– повторное обращение не содержит новых данных, а все изложенные в них доводы ранее полно и объективно рассматривались, и клиенту был дан соответствующий ответ;

– в обращении не указаны идентифицирующие признаки получателя финансовых услуг (в том числе, в отношении физического лица - фамилия, имя, отчество (при наличии), в отношении юридического лица - полное наименование и место нахождения юридического лица), а также адрес (реквизиты) для направления ответа

– текст письменного обращения не поддается прочтению;

– в обращении содержится вопрос, на который получателю финансовых услуг; ранее предоставлялся ответ по существу, и при этом во вновь полученном обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, либо обращение содержит вопрос, рассмотрение которого не входит в компетенцию инвестиционного советника, о чем уведомляется получатель финансовых услуг;

– в обращении отсутствует подпись (электронная подпись) получателя финансовых услуг или его уполномоченного представителя (в отношении юридических лиц).

Одновременно клиенту направляется извещение об оставлении обращения без рассмотрения со ссылкой на данный ранее ответ.

Инвестиционный советник вправе при рассмотрении обращения запросить дополнительные документы и сведения у заявителя, с указанием срока их предоставления.

В случае непредоставления заявителем запрошенных документов и/или сведений в указанные сроки, обращения рассматриваются на основании имеющихся сведений, либо заявителю направляется мотивированный отказ.

Инвестиционный советник обеспечивает информирование получателя финансовых услуг о получении обращения по тому каналу связи, по которому обращение поступило в адрес Инвестиционного советника.

Ответ на электронную почту может быть предоставлен только при условии совпадения электронного адреса в обращении с электронным адресом, ранее заявленным заявителем Инвестиционному советнику, и при предоставлении заявителем согласия на получение информации по незащищенным каналам связи (указывается заявителем в тексте обращения при его подаче).

Информирование получателя финансовых услуг о получении обращения (жалобы) осуществляется не позднее следующего рабочего дня с даты регистрации входящего обращения.

Письменный ответ заявителю о результатах рассмотрения обращения должен содержать обоснованный (со ссылкой на соответствующее требование законодательства, в том числе нормативных правовых актов Банка России, договоров, имеющих отношение к рассматриваемому вопросу, а также на фактические обстоятельства рассматриваемого вопроса) ответ на каждый изложенный заявителем довод.

Если обращение, содержащее жалобу/претензию на действия Инвестиционного советника и/или его работников, удовлетворено, в ответе заявителю приводится разъяснение, какие действия предприняты по жалобе/претензии и какие действия должен предпринять заявитель (если они необходимы).

Если обращение (жалоба/претензия) не удовлетворена, то заявителю направляется мотивированный ответ с указанием причин отказа.