

Утверждаю

Приказ № 5 от 27.11.2023г.

Генеральный директор АО «НИК»

Лобанов О.В.



Порядок информирования Акционерным обществом «Независимая
Инвестиционная Компания» получателя финансовых услуг о получении его
обращения (жалобы).

г. Волгоград

Настоящий порядок информирования Акционерным обществом «Независимая Инвестиционная Компания» (далее Общество) получателя финансовых услуг о получении его обращения (жалобы) (далее именуемый Порядок) разработан в соответствии требованиями Базового стандарта защиты прав физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих депозитарии.

1. Общество принимает обращения (жалобы) получателя финансовых услуг по месту своего нахождения либо по почте.
2. Общество информирует получателя финансовых услуг о получении жалобы в письменном виде.
3. Общество вправе не отвечать на поступившее к нему обращение (жалобу) в следующих случаях:
 - a. 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 адреса и реквизиты для направления ответа;
 - b. В обращении (жалобе) содержатся нецензурные или оскорбительные выражения, угрозы сотрудникам Общества либо имуществу Общества;
 - c. Текст письменного обращения не поддается прочтению;
 - d. В обращении (жалобе) содержится вопрос, на который ранее предоставлялся письменный ответ по существу и при этом во вновь полученном обращении (жалобе) не приводятся новые доводы или обстоятельства, либо обращение (жалоба) содержит вопрос, рассмотрение которого не входит в компетенцию Общества;
 - e. В обращении (жалобе) отсутствует подпись получателя финансовых услуг или его уполномоченного представителя.
4. В отношении каждого поступившего обращения (жалобы) Общество осуществляет фиксацию следующих сведений:
 - a. Дату регистрации и номер обращения;
 - b. В отношении физических лиц – фамилию, имя и отчество(при наличии) получателя финансовых услуг, а в отношении юридических лиц – наименование получателя финансовых услуг;
 - c. Тематику обращения (жалобы);
 - d. Дату регистрации и исходящий номер ответа на обращение (жалобу).
5. При удовлетворении обращения (жалобы) ответ Общества должен содержать разъяснения, какие действия предпринимаются Обществом и какие действия должен предпринять получатель финансовых услуг. Если обращение (жалоба) не удовлетворено, то получателю финансовых услуг направляется ответ с указанием мотивированных причин отказа.
6. Сведения о количестве, тематике и результатах рассмотрения жалоб, поступивших Обществу, по итогам квартала, полугодия, года направляются в саморегулируемую организацию ежеквартально в виде сведений за отчетный квартал, включающих сведения о нарушениях, выявленных в ходе их рассмотрения. Сведения направляются в виде отчета в электронной форме в срок, не превышающий 30 рабочих дней со дня окончания квартала.

7. Общество должно стремиться к разрешению споров между ним и получателем финансовых услуг преимущественно в досудебном порядке. Общество должно рассмотреть полученную претензию и о результатах уведомить получателя финансовых услуг в течение 30 (тридцати) рабочих дней со дня получения претензии, или иного срока, обусловленного договором оказания финансовых услуг.