

УТВЕРЖДЕНО

Индивидуальный предприниматель

Наумов Сергей Сергеевич

Приказ № 1 от «08» июня 2023 г.

Положение о порядке рассмотрения и работы с обращениями (жалобами, претензиями) получателей финансовых услуг

1. Письменные обращения, жалобы и (или) претензии (далее – обращения) могут быть направлены (представлены) Инвестиционному советнику (далее – Инвестиционный советник) лично, посредством вручения под роспись; почтовым отправлением; по адресу электронной почты Инвестиционного советника: info@sergeynaumov.com ; через личный кабинет на официальном сайте Инвестиционного советника в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" по адресу: <https://sergeynaumov.com/> (далее – сайт).
2. Приём и рассмотрение обращений от получателей финансовых услуг, поступивших почтовым отправлением, по электронной почте, через личный кабинет на официальном сайте Инвестиционного советника <https://sergeynaumov.com/> осуществляется непосредственно Инвестиционным советником/
3. Срок регистрации письменных обращений составляет – 1 календарный день. В случае, если день получения обращения выпадает на праздничный или выходной день, регистрация может быть осуществлена в ближайший, следующий за ними рабочий день.
4. Для регистрации обращений Инвестиционный советник ведет журнал входящей и исходящей корреспонденции. Инвестиционный советник регистрирует каждое поступившее обращение, каждый ответ на обращение и документально фиксирует:
 - дату регистрации и входящий номер обращения;
 - в отношении физических лиц – фамилию, имя, отчество (при наличии) получателя финансовых услуг, а в отношении юридических лица – наименование получателя финансовых услуг, от имени которого направлено обращение;
 - тематику обращения;
 - дату регистрации и исходящий номер ответа на обращение.
5. Инвестиционный советник обеспечивает информирование получателя финансовых услуг о получении обращения способом, которым было получено соответствующее обращение (письменно, на бумажном носителе либо в электронной форме). Информирование получателя финансовых услуг осуществляется в течение 3-х рабочих дней со дня поступления обращения.

В дополнении к порядку и способу информирования получателя финансовых услуг, указанному в абзаце 1 настоящего пункта, Инвестиционный советник вправе дополнительно проинформировать обратившееся лицо по номеру телефона, указанному в обращении.
6. Обращения, поступившее Инвестиционному советнику, подлежат рассмотрению в срок не позднее 30 календарных дней со дня поступления.
8. По результатам рассмотрения обращения Инвестиционным советником принимаются следующие решения:
 - об удовлетворении обращения;
 - об отказе в удовлетворении обращения.
9. Принятые к рассмотрению обращения считаются рассмотренными, если разрешены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры по устранению указанных недостатков и в установленные сроки получателю финансовых услуг дан ответ.

10. Ответ на обращение получателя финансовых услуг предоставляется в порядке, установленном пунктом 5 настоящего Положения.

На поступившее Инвестиционному советнику обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, ответ может быть размещен на официальном сайте Инвестиционного советника в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" по адресу: <https://sergeynaumov.com/> (далее – сайт).

11. При удовлетворении обращения ответ Инвестиционного советника должен содержать разъяснение, какие действия предпринимаются инвестиционным советником по обращению и какие действия должен предпринять получатель финансовых услуг.

Если обращение оставлено без удовлетворения, то получателю финансовых услуг направляется ответ с указанием мотивированных причин отказа.

Ответ Инвестиционного советника о результатах рассмотрения обращения должен содержать мотивированный (со ссылкой на соответствующие требования законодательства Российской Федерации, иных нормативных актов, базовых и внутренних стандартов саморегулируемой организации, внутренних документов инвестиционного советника, договора об инвестиционном консультировании, а также на фактические обстоятельства рассматриваемого вопроса) комментарий на каждый изложенный получателем финансовых услуг довод.

12. Инвестиционный советник вправе не отвечать на поступившее к нему обращение в следующих случаях:

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.

в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу инвестиционного советника, жизни и (или) здоровью инвестиционного советника, являющегося индивидуальным предпринимателем, работников инвестиционного советника, а также членов их семей;

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 содержится вопрос, рассмотрение которого не входит в компетенцию инвестиционного советника, о чем уведомляется получатель финансовых услуг;

в обращении отсутствует подпись (электронная подпись) получателя финансовых услуг.

13. Настоящий документ подлежит опубликованию на официальном сайте Инвестиционного советника.