

УТВЕРЖДЁН
Приказом Генерального директора
ООО «ИНТЕР РАО Инвест»
№ ИВ/55 от 01.07.2024 г.

**ПОРЯДОК РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ
В ООО «ИНТЕР РАО Инвест»**

2024 г.

1. Настоящий Порядок работы с обращениями в ООО «ИНТЕР РАО Инвест» (далее – Порядок) разработан в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, Гражданским Кодексом Российской Федерации, Федеральным законом от 22.04.1996 г. № 39-ФЗ “О рынке ценных бумаг”, нормативных актов Банка России в сфере финансового рынка, стандартов, разработанных саморегулируемой организацией в сфере финансового рынка, объединяющей брокеров, утвержденных и согласованных в соответствии с требованиями Федерального закона от 13 июля 2015 года N 223-ФЗ "О саморегулируемых организациях в сфере финансового рынка".

2. ООО «ИНТЕР РАО Инвест» (далее – Общество) обязано рассмотреть обращение физического лица или юридического лица (далее вместе - заявитель), связанное с осуществлением Обществом профессиональной деятельности на рынке ценных бумаг в соответствии с законодательством РФ, и обеспечить прием обращений, направленных посредством почтовой связи или нарочным на бумажном носителе, по адресу места нахождения Общества, а также направленных на адрес электронной почты профессионального участника рынка ценных бумаг, указанных в пункте 3 настоящего Порядка. Наличие подписи заявителя в обращении не требуется.

3. Информация об ООО «ИНТЕР РАО Инвест»:

Адрес места нахождения Общества (адрес офиса)	119435, г. Москва, Большой Саввинский переулок, д. 11, подъезд № 1, этаж № 5
Адрес электронной почты	interraoinvest@interrao.ru

4. Обращение подлежит обязательной регистрации не позднее рабочего дня, следующего за днем его поступления. В случае поступления обращения в форме электронного документа Общество обязано уведомить заявителя о регистрации обращения (далее - уведомление о регистрации) не позднее дня регистрации обращения способом, предусмотренным пунктом 2 настоящего Порядка.

Контролер профессионального участника рынка ценных бумаг обеспечивает регистрацию обращений в Журнале регистрации и учета обращений. Журнал регистрации и учета обращений ведется в электронной форме.

Общество обеспечивает информирование получателя финансовых услуг о получении обращения (жалобы). Уведомление о получении обращения (жалобы) может быть направлено по адресу (реквизитам), указанным в обращении (жалобе) заказным письмом с уведомлением, электронным письмом (если в обращении (жалобе) указан адрес электронной почты).

В отношении каждого поступившего обращения (жалобы) Общество осуществляет фиксацию следующих сведений:

- дату регистрации и входящий номер обращения (жалобы);
- 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 (жалоба);
- тематику обращения (жалобы);
- дату регистрации и исходящий номер ответа на обращение (жалобу).

5. ООО «ИНТЕР РАО Инвест» обязано рассмотреть обращение и по результатам его

рассмотрения направить заявителю ответ на обращение в течение 15 рабочих дней со дня регистрации обращения, если иные сроки не предусмотрены настоящим Порядком и другими федеральными законами.

6. В случае необходимости запроса дополнительных документов и материалов в целях объективного и всестороннего рассмотрения обращения по решению единоличного исполнительного органа, заместителя единоличного исполнительного органа 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 обязано уведомить заявителя о продлении срока рассмотрения обращения с указанием обоснования такого продления, направив ему соответствующее уведомление (далее - уведомление о продлении срока).

7. 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.

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 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.

8. В случае выявления ООО «ИНТЕР РАО Инвест» при рассмотрении обращения нарушения базового стандарта или внутреннего стандарта, разработанного, согласованного и утвержденного в соответствии с требованиями Федерального закона от 13 июля 2015 года N 223-ФЗ "О саморегулируемых организациях в сфере финансового рынка" (далее – Закон № 223-ФЗ), Общество направляет копию ответа на обращение и копию обращения в саморегулируемую организацию профессиональных участников рынка ценных бумаг, членом которой он является на момент направления указанных копий, для осуществления саморегулируемой организацией профессиональных участников рынка ценных бумаг контроля в порядке, предусмотренном статьей 14 Закона № 223-ФЗ, в день направления ответа на обращение заявителю.

9. Ответ на обращение, по существу, не дается Обществом в следующих случаях:

- 1) в обращении не указан адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- 2) в обращении не указана фамилия (наименование) заявителя;
- 3) в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу Общества или угрозы жизни, здоровью и имуществу работника

Общества, а также членов его семьи;

4) текст обращения не поддается прочтению;

5) текст обращения не позволяет определить его суть.

10. Если в случаях, предусмотренных подпунктами 2 - 5 пункта 9 настоящего Порядка, ООО «ИНТЕР РАО Инвест» принимает решение оставить обращение без ответа по существу, оно должно направить заявителю уведомление об этом решении в течение пяти рабочих дней со дня регистрации обращения способом, указанным в пункте 2 настоящего Порядка, с указанием причин невозможности рассмотрения обращения по существу.

11. 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 пунктом 10 настоящего Порядка.

12. ООО «ИНТЕР РАО Инвест» обязано хранить обращения, а также копии ответов на обращения и копии уведомлений, предусмотренных настоящим Порядком, в течение трех лет со дня регистрации таких обращений.

13. В случае, если обращение содержит требование имущественного характера, которое связано с восстановлением Обществом нарушенного права заявителя и подлежит рассмотрению финансовым уполномоченным, направление обращения Обществу в соответствии с требованиями настоящей статьи 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.

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

15. ООО «ИНТЕР РАО Инвест» и его должностные лица не вправе использовать иначе, чем в целях, предусмотренных настоящим Порядком, 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.