УТВЕРЖДЕНО
Приказом генерального директора
АО «Инвестиционная компания ЛМС»
от 26.06.2024 г. №06/05-П

**ПОЛОЖЕНИЕ
О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ
в АО «Инвестиционная компания ЛМС»
(действует с 01.07. 2024)**

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений в АО «Инвестиционная компания ЛМС» (далее – Положение) разработано в соответствии с требованиями действующего законодательства Российской Федерации о рынке ценных бумаг, нормативными актами Центрального банка Российской Федерации (далее - Банк России), базовыми и внутренними стандартами саморегулируемой организации НАУФОР (далее – НАУФОР), членом которой является АО «Инвестиционная компания ЛМС» (далее – Компания), учредительными и внутренними документами Компании, связанными с осуществлением профессиональной деятельности на рынке ценных бумаг.

1.2. В целях настоящего Положения рассматриваются отношения Компании с её клиентами по заключенным договорам на оказание брокерских услуг, договорам на оказание услуг по доверительному управлению, и депонентами, обслуживаемым по депозитарным договорам (далее – Клиенты), а также иными лицами, обратившимися в Компанию (далее – вместе именуемые заявители) по вопросам осуществления Компанией профессиональной деятельности на рынке ценных бумаг.

1.3. Для целей настоящего Положения используются следующие понятия (далее – вместе именуемые обращения):

- **Жалоба** – направленная Клиентом или иным лицом в Компанию просьба о восстановлении или защите прав, или интересов Клиента или иного лица, содержащая сведения о возможном нарушении Компанией требований законодательства Российской Федерации о рынке ценных бумаг, базовых и внутренних стандартов саморегулируемой организации, учредительных и внутренних документов Компании, связанных с осуществлением профессиональной деятельности на рынке ценных бумаг.
- **Запрос** – любое обращение Клиента или иного лица в Компанию, не являющееся жалобой, целью которого является получение интересующей информации, предоставление которой предусмотрено законодательством, документами НАУФОР или внутренними документами Компании.

Запросом не является обращение, содержание которого требует осуществление Компанией операции (депозитарной, брокерской, доверительного управления) в рамках оказания заявителю услуг на рынке ценных бумаг в соответствии с заключенным с ним договором.

1.4. Настоящее Положение применяется только к обращениям, связанным с осуществлением Компанией деятельности профессионального участника рынка ценных бумаг, в формах, указанных в п.1.3 настоящего Положения.

Иные обращения рассматриваются Компанией в соответствии с требованиями действующего законодательства Российской Федерации.

1.5. Основной целью рассмотрения жалоб заявителей является устранение нарушений и их последствий, которые явились основанием для их обращения в Компанию.

1.6. Основной целью рассмотрения запросов заявителей является предоставление им требуемой информации, предоставление которой предусмотрено законодательством Российской Федерации, документами НАУФОР, Регламентом оказания брокерских услуг, Регламентом оказания услуг по доверительному управлению, Условиями осуществления депозитарной деятельности (Клиентским регламентом), иными внутренними документами Компании.

1.7. Порядок рассмотрения жалоб, установленный настоящим Положением, является для Клиента обязательным досудебным порядком при разрешении всех его споров с Компанией при оказании услуг по брокерской деятельности, деятельности по доверительному управлению, депозитарной деятельности.

1.8. Порядок и сроки рассмотрения запросов и иных обращений уполномоченных государственных органов Российской Федерации устанавливается законодательством Российской Федерации и/или указываются в поступивших запросах (обращениях). В иных случаях Компания руководствуется порядком и сроками, установленными настоящим Положением.

2. Порядок приема обращений и информирования заявителя о получении обращения

2.1. Обращения заявителей принимаются в письменном виде на бумажном носителе, а также в форме электронных документов в формате «*.pdf», «*.jpeg», «*.doc», «*.docx», «*.tiff» (рекомендуемая форма обращения представлена в Приложении № 1 к настоящему Положению).

Обращения могут быть направлены заявителями следующими способами:

- переданы нарочным либо лично в офисе Компании;
- почтовым отправлением по адресу: Россия, 191181, Санкт-Петербург, набережная реки Мойки, дом 11, литер А, помещение 21-Н;
- направлены на электронный адрес Компании: lms@lmsic.com;

- направлены через Личный кабинет Клиента или посредством специальной формы, размещенной на интернет-сайте Компании по адресу www.lmsic.com.

2.2. Обращение должно содержать указание на существо жалобы или запроса заявителя.

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

Регистрация поступающих обращений осуществляется в рабочее время Компании работником, ответственным за прием и регистрацию корреспонденции.

В случае поступления обращения в иное структурное подразделение Компании, работники такого подразделения незамедлительно направляют полученное обращение на регистрацию работнику, ответственному за прием и регистрацию корреспонденции.

2.4. Компания в отношении каждого поступившего обращения фиксирует следующие сведения:

- дату регистрации и входящий номер обращения;
- в отношении физических лиц – фамилию, имя, отчество (при наличии) лица направившего обращение, номер договора (при наличии); в отношении юридических лиц – наименование лица, от имени которого направлено обращение, номер договора (при наличии);
- тематику обращения;
- дату регистрации и исходящий номер ответа на обращение, включая направленные уведомления.

2.5. В случае поступления обращения в форме электронного документа от заявителя Компания уведомляет его о регистрации обращения (далее - уведомление о регистрации) не позднее дня регистрации обращения способом, указанным в п. 4 настоящего Положения.

2.6. В случае поступления обращения заявителя в форме электронного документа от Банка России, предусмотренного статьей 79.3 Федерального закона "О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)" Компания уведомляет заявителя о регистрации обращения (далее - уведомление о регистрации) не позднее дня регистрации обращения способом, указанным в п. 4 настоящего Положения, а также направляет в Банк России копию уведомления о регистрации в день направления его заявителю.

2.7. Поступившие обращения после их регистрации направляются на рассмотрение контролеру по профессиональной деятельности на рынке ценных бумаг Компании (далее – контролер).

2.8. Контролер после получения поступившего обращения передает его в структурное подразделение Компании, в зависимости от существа обращения в срок не позднее одного рабочего дня со дня регистрации обращения.

2.9. Заявители вправе обратиться в Компанию в устной форме по вопросам её деятельности.

2.10. Работники Компании в случае обращения к ним заявителя с обращением в устной форме, который подпадает под признаки жалобы или требует предоставления соответствующей информации, обязаны проинформировать об этом заявителя и предложить ему оформить жалобу или запрос в письменном виде.

2.11. Устный ответ работника Компании не является официальным ответом от имени Компании и не может рассматриваться заявителем в качестве достаточного доказательства при разрешении споров в суде.

3. Процедура рассмотрения обращений

3.1. Под процедурой рассмотрения обращений понимается осуществление следующих действий:

- анализ обращения;
- составление ответа на обращение в письменной форме;
- направление заявителю ответа на обращение.

3.2. Работники структурного подразделения Компании, получившие на рассмотрение по существу обращение, не позднее 5 (пяти) рабочих дней готовят мотивированный ответ на обращение и предоставляют контролеру для согласования.

3.3. Если к обращению не приложены документы, необходимые для его рассмотрения, они запрашиваются у заявителя с указанием срока их предоставления.

3.4. Компания вправе при рассмотрении обращения запросить дополнительные документы и сведения у заявителя.

3.5. В случае отсутствия затребованных документов к указанному сроку обращение рассматривается на основании имеющихся документов.

3.6. Работники структурных подразделений Компании, задействованные при рассмотрении обращений, в пределах своей компетенции обязаны:

- всесторонне, объективно и своевременно рассматривать поступившие обращения;
- передавать контролеру результаты рассмотрения обращений;
- участвовать в подготовке ответов на обращения;
- руководители структурных подразделений должны систематически анализировать жалобы заявителей для выявления и устранения причин, которые явились основанием обращений с жалобой.

3.7. Компания рассматривает обращения в срок не позднее 15 (пятнадцати) рабочих дней со дня регистрации обращения, если федеральными законами не предусмотрены иные сроки рассмотрения обращения.

3.8. В случае необходимости запроса дополнительных документов и материалов в целях объективного и всестороннего рассмотрения обращений Компания вправе продлить срок рассмотрения обращения, но не более чем на 10 (десять) рабочих дней, если иное не предусмотрено федеральными законами.

3.9. Компания уведомляет заявителя о продлении срока рассмотрения обращения с указанием обоснования такого продления, направив ему соответствующее уведомление (далее - уведомление о продлении срока) способом, указанным в п.4 настоящего Положения.

3.10. По результатам рассмотрения обращений составляется письменный ответ заявителю, который 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.

3.11. Компания вправе предоставить один ответ на несколько обращений, направленных в Компанию (в том числе по разным канал связи), с обязательным указанием в ответе реквизитов всех поступивших обращений, на которые дается ответ.

3.12. В случае выявления Компанией при рассмотрении обращения нарушения базового стандарта или внутреннего стандарта НАУФОР, Компания направляет копию ответа на обращение и копию обращения в НАУФОР, членом которой является Компания, для осуществления саморегулируемой организацией контроля в порядке, предусмотренном статьей 14 Федерального закона от 13 июля 2015 года № 223-ФЗ "О саморегулируемых организациях в сфере финансового рынка", в день направления ответа на обращение заявителю.

3.13. В случае, если обращение содержит требование имущественного характера, которое связано с восстановлением Компанией нарушенного права заявителя и подлежит рассмотрению финансовым уполномоченным, направление обращения Компании в соответствии с требованиями настоящего Положения является соблюдением заявителем обязанности, предусмотренной частью 1 статьи 16 Федерального закона от 4 июня 2018 года № 123-ФЗ "Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг". Такое обращение подлежит рассмотрению Компанией в порядке и сроки, которые установлены вышеуказанным федеральным законом.

3.14. Ответ на обращение подписывает генеральный директор Компании.

4. Направление ответов на обращения

4.1. Направление заявителю уведомления о регистрации обращения, уведомления о продлении срока рассмотрения обращения, ответа на поступившее обращение производится работником Компании, осуществляющим прием и регистрацию корреспонденции Компании.

4.2. 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 Компанией и заявителем, включая Личный кабинет Клиента.

4.3. 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.

В случае отсутствия в обращении заявителя адреса, по которому должен быть направлен ответ, Компания вправе направить ответ на обращение по адресу, с которого поступило обращение. При отсутствии обратного адреса либо адреса для направления ответа в поданном заявителем лично в офисе Компании обращении, Компания вправе вручить ответ на такое обращение заявителю лично в офисе Компании.

4.4. В случае поступления Компании из Банка России обращения, предусмотренного статьей 79.3 Федерального закона "О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)", Компания направляет в Банк России копию ответа на обращение и копии уведомлений (при наличии) в день их направления заявителю.

4.5. Компания хранит обращения, а также копии ответов на обращения и копии уведомлений, предусмотренных настоящим Положением, в течение 3 (трех) лет со дня регистрации таких обращений.

4.6. Ответственным за хранение обращений является работник, осуществляющий прием и регистрацию корреспонденции Компании.

5. Отказ в приеме (рассмотрении) обращений

5.1. Отказ в приеме обращений не допускается.

5.2. Компания не дает ответ на обращение по существу в следующих случаях:

5.2.1. в обращении не указан адрес, по которому должен быть направлен ответ;

5.2.2. в обращении не указана фамилия (наименование) заявителя;

5.2.3. в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу Компании, жизни, или угрозы жизни, здоровью и имуществу работников Компании, а также членов их семей;

5.2.4. текст обращения не поддается прочтению;

5.2.5. текст обращения не позволяет определить его суть.

5.3. В случае обращения Клиента с устным или письменным обращением, содержание которого требует осуществление Компанией операции (депозитарной, брокерской, доверительного управления) в рамках оказания заявителю услуг на рынке ценных бумаг в соответствии с заключенным с ним договором, Компания не рассматривает такое обращение в соответствии с настоящим Положением, информируя заявителя о порядке совершения соответствующей операции в соответствии с утвержденными регламентами соответствующего вида услуг Компании.

5.4. Если в случаях, предусмотренных подпунктами 5.2.2-5.2.5 настоящего Положения, Компания принимает решение оставить обращение без ответа по существу, Компания должна направить заявителю уведомление об этом решении в течение 5 (пяти) рабочих дней со дня регистрации обращения способом, указанным в пункте 4 настоящего Положения, с указанием причин невозможности рассмотрения обращения по существу.

5.5. 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, Компания 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 5.4. настоящего Положения.

6. Процедура контроля за рассмотрением обращений

6.1. Контроль за исполнением требований, изложенных в настоящем Положении, возлагается на контролера, который в пределах своей компетенции:

- осуществляет анализ и обобщение обращений заявителей, в частности жалоб и запросов Клиентов;
- разрабатывает рекомендации по улучшению организации работы с обращениями;
- вносит в органы управления Компании предложения по результатам рассмотрения обращений;
- осуществляет проверку соблюдения работниками Компании должностных инструкций, требований действующего законодательства Российской Федерации, требований НАУФОР при рассмотрении ими обращений;
- осуществляет проверку соблюдения сроков направления ответов на поступившие обращения;
- сообщает обо всех случаях нарушения порядка и сроков, установленных настоящим Положением, генеральному директору Компании.

6.2. Компания и её работники не вправе использовать иначе, чем в целях, предусмотренных Федеральным законом от 22.04.1996 № 39-ФЗ «О рынке ценных бумаг», 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.

6.3. За невыполнение или ненадлежащее выполнение требований настоящего Положения работники Компании несут дисциплинарную ответственность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

7. Заключительные положения

7.1. Настоящее Положение утверждается генеральным директором Компании и подлежит исполнению всеми работниками Компании, задействованными в осуществлении Компанией профессиональной деятельности на рынке ценных бумаг.

7.2. Настоящее Положение подлежит публикации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте Компании по адресу: www.lmsic.com.

8. Список приложений

Приложение № 1 – Рекомендуемая форма обращения в Компанию

Генеральному директору
АО «Инвестиционная компания ЛМС»
Ильину А.Ю.

от _____
(Ф.И.О (наименование) заявителя)

Договор на брокерское обслуживание
/депозитарный договор/
договор доверительного управления

Исх. № _____
от « ____ » _____ 20__ г.

№ _____ от _____

Вх. № _____
от « ____ » _____ 20__ г.

ЖАЛОБА (ЗАПРОС)

Содержание жалобы (запроса):

Прилагаю подтверждающие документы: _____

Ответ прошу направить _____
(в электронном виде/ на бумажном носителе/личный кабинет)

по адресу: _____
(почтовый/электронный адрес/личный кабинет)

Согласие на обработку персональных данных.

Я, _____ (Ф.И.О (наименование) заявителя),
выражаю своё согласие на обработку АО «Инвестиционная компания ЛМС», адрес: 191181, Санкт-Петербург, наб. реки Мойки, дом
11, лит. А, пом.21-Н, ИНН: 7806027770, ОГРН: 1027807976680 (далее – Компания) всех указанных мной в настоящем документе
персональных данных, в целях выполнения Компанией положений законодательства РФ

Настоящее согласие на обработку персональных данных включает согласие на осуществление любых действий в отношении
персональных данных, которые необходимы для достижения вышеуказанных целей, как с использованием средств автоматизации так
и без использования таких средств, включая сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение),
извлечение, использование, обезличивание, блокирование, удаление уничтожение, а также на распространение (передачу) таких
персональных данных третьим лицам (в том числе, организаторам торговли на рынке ценных бумаг, эмитентам, депозитариям,
регистраторам, клиринговым и расчетным организациям), при условии обеспечения конфиденциальности и безопасности
персональных данных при их обработке.

Данное согласие действует бессрочно и может быть отозвано путем предоставления соответствующего письменного заявления в
произвольной форме, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

Должность (для юр. лиц)

подпись

(Ф.И.О.)

М.П.
(при наличии)