

Порядок рассмотрения обращений и жалоб физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых Обществом с ограниченной ответственностью «Инвестиционная компания «Вивайт» а также порядок разрешения споров, связанных с исполнением договоров.

1. Общие положения.

1.1. Настоящий «Порядок рассмотрения обращений и жалоб физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых Обществом с ограниченной ответственностью «Инвестиционная компания «Вивайт» а также порядок разрешения споров, связанных с исполнением договоров» разработан в целях обеспечения защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых Обществом с ограниченной ответственностью «Инвестиционная компания «Вивайт».

1.2. Общество обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений (жалоб), поступивших от получателей финансовых услуг, и дает ответ по существу поставленных в обращении (жалобе) вопросов, за исключением случаев, указанных в п. 3.4 Настоящего Порядка.

2. Термины и определения:

- Общество - Общество с ограниченной ответственностью «Инвестиционная компания «Вивайт»
- НАУФОР (Национальная ассоциация участников фондового рынка) - саморегулируемая организация в сфере финансового рынка, членом которой является Общество;
- финансовая услуга - исполнение поручения клиента на совершение гражданско-правовых сделок с ценными бумагами и (или) на заключение договоров, являющихся производными финансовыми инструментами и/или доверительное управление ценными бумагами, денежными средствами, предназначенными для совершения сделок с ценными бумагами и (или) заключения договоров, являющихся производными финансовыми инструментами;
- договор –
 - договор о брокерском обслуживании: возмездный договор, в рамках которого Общество обязуется исполнять поручения клиента на совершение гражданско-правовых сделок с ценными бумагами и (или) на заключение договоров, являющихся производными финансовыми инструментами) или
 - договор доверительного управления: договор доверительного управления ценными бумагами, денежными средствами, предназначенными для совершения сделок с ценными бумагами и (или) заключения договоров, являющихся производными финансовыми инструментами;

- клиент - юридическое или физическое лицо, заключившее с Обществом договор о брокерском обслуживании и/или договор доверительного управления;
- получатель финансовых услуг - клиент, а также юридическое или физическое лицо, намеренное заключить договор о брокерском обслуживании / договор доверительного управления;
- жалоба - просьба получателя финансовых услуг о восстановлении или защите его прав или интересов, нарушенных Обществом;
- обращение - направленная получателем финансовых услуг Обществу просьба, предложение либо заявление, касающееся оказания финансовой услуги, но не являющееся жалобой.

3. Рассмотрение обращений и жалоб получателей финансовых услуг.

3.1. В отношении каждого поступившего обращения (жалобы) Общество документально фиксирует:

3.1.1. дату регистрации и входящий номер обращения (жалобы);

3.1.2. в отношении физических лиц - фамилию, имя, отчество (при наличии) получателя финансовых услуг, направившего обращение (жалобу), а в отношении юридических лиц - наименование получателя финансовых услуг, от имени которого направлено обращение (жалоба);

3.1.3. тематику обращения (жалобы);

3.1.4. дату регистрации и исходящий номер ответа на обращение (жалобу).

3.2. Общество информирует получателя финансовых услуг о получении обращения (жалобы) путем предоставления информации о входящем номере обращения (жалобы) и дате регистрации. Информация, указанная в настоящем пункте, предоставляется Заявителю способом и по адресу, указанному Заявителем для получения ответа на обращение (жалобу).

3.3. Общество отказывает в рассмотрении обращения (жалобы) получателя финансовых услуг по существу в следующих случаях:

3.3.1. в обращении (жалобе) не указаны идентифицирующие получателя финансовых услуг сведения;

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

3.3.3. в обращении (жалобе) содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу управляющего, имуществу, жизни и (или) здоровью работников управляющего, а также членов их семей;

3.3.4. текст письменного обращения (жалобы) не поддается прочтению;

3.3.5. в обращении (жалобе) 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 (жалоба) содержит вопрос, рассмотрение которого не входит в компетенцию Общества, о чем уведомляется лицо, направившее обращение.

3.4. Общество принимает решение по полученной им жалобе и направляет ответ на поступившую к нему жалобу в течение 30 календарных дней со дня ее получения. Ответ на жалобу, не требующую дополнительного изучения и проверки направляется в течение 15 календарных дней с даты ее получения.

3.4.1. Если жалоба удовлетворена, то получателю финансовых услуг направляется ответ, в котором приводится разъяснение, какие действия предпринимаются Обществом по жалобе и какие действия должен предпринять получатель финансовых услуг (если они необходимы).

3.4.2. Если жалоба не удовлетворена, то получателю финансовых услуг направляется мотивированный ответ с указанием причин отказа.

3.5. Общество отвечает на поступившее обращение в течение 30 календарных дней со дня его получения.

3.6. Ответ на обращение (жалобу) направляется получателю финансовых услуг тем же способом, которым было направлено обращение (жалоба), или иным способом, указанным в договоре доверительного управления.

4. Порядок разрешения споров.

4.1. Общество и клиент при взаимном соглашении сторон вправе использовать способы внесудебного разрешения спора, установленные законодательством Российской Федерации, в том числе путем переговоров, посредством претензионного порядка или медиативных процедур.

4.2. Стороны прилагают усилия для разрешения спора путем переговоров.

4.3. В случае получения от клиента претензии в связи с возникновением спора, связанного с исполнением договора, Общество обеспечивает рассмотрение такой претензии в срок 30 дней со дня получения претензии.

4.3.1. При отрицательном решении указывают мотивы отказа со ссылкой на статьи закона, а также доказательства обоснованности отказа.

4.3.2. Результат рассмотрения претензии направляется Заявителю почтовым заказным отправлением с уведомлением о вручении по адресу, указанному в Претензии.

4.4. Претензия должна быть составлена в письменном виде и должна содержать:

4.4.1. Наименование адресата: Общество с ограниченной ответственностью «Инвестиционная компания «Вивайт»;

4.4.2. ФИО и контактные данные обратившегося;

4.4.3. суть претензии с указанием случившихся последствий невыполнения обязательств виновной стороной;

4.4.4. требования ущемлённого лица с ссылкой на статьи законодательства и/или пункты договора;

4.4.5. предложения по урегулированию конфликта; сумма компенсации с приведением расчётов; список документов в подтверждение обоснованности и объективности выдвигаемых требований;

4.4.6. число и роспись с расшифровкой

4.5. Претензия может быть передана:

- Почтовым заказным отправлением с уведомлением о вручении;
- Лично в офисе Организации. В этом случае на копии претензии должна стоять отметка о получении, дата, входящий регистрационный номер, ФИО и подпись лица, зарегистрировавшего претензию.

4.6. Стороны могут заключить соглашение о применении процедуры медиации. В этом случае, разрешение споров между Обществом и получателем финансовых услуг

осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 193-ФЗ «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)».

4.7. Соглашение о проведении процедуры медиации заключается в письменной форме.

4.8. Для проведения процедуры медиации стороны по взаимному согласию выбирают одного или нескольких медиаторов.

4.9. Соглашение о проведении процедуры медиации должно содержать сведения:

- о предмете спора;
- о медиаторе, медиаторах или об организации, осуществляющей деятельность по обеспечению проведения процедуры медиации;
- о порядке проведения процедуры медиации;
- об условиях участия сторон в расходах, связанных с проведением процедуры медиации;
- о сроках проведения процедуры медиации.

5. Способы направления обращений (жалоб) Обществу, в саморегулируемую организацию, в орган, осуществляющий полномочия по контролю и надзору за деятельностью Общества.

5.1. Общество принимает обращения (жалобы) в местах обслуживания получателей финансовых услуг:

- В офисе по адресу местонахождения Общества: Москва ул. Русаковская, дом 13, помещение XXIII/5 (10-03)
- Почтовым отправлением по адресу местонахождения Общества: 107140, Москва, Русаковская улица, дом 13
- По электронной почте по адресу: info@vivait-ic.ru
- На сайте Общества в сети «Интернет» www.vivait-ic.ru

5.2. В случае нарушения Обществом требований законодательства или стандартов НАУФОР (саморегулируемая организация, членом которой является Общество) можно направить жалобу в НАУФОР (<https://naufor.ru/>)

5.3. Жалобу на действия Общества можно направить через интернет – приемную Банка России (<https://www.cbr.ru/Reception/>)