

**Общество с ограниченной ответственностью «РОН Инвест»,
ООО «РОНИН»**

УТВЕРЖДЕНО
Советом директоров
ООО «РОНИН»
Протокол № 189
от «31» мая 2024 г.

УТВЕРЖДЕНО
Генеральным директором
ООО "РОНИН"
Приказ № 31/05-01/ОД
от «31» мая 2024 г.

**Общий порядок рассмотрения
ООО «РОНИН» обращений**

Москва
2024

1. Общие положения

Настоящий Общий порядок рассмотрения ООО «РОНИН» обращений (далее также «Порядок») разработан в соответствии с законодательством Российской Федерации (Статья 15.11. Федерального закона от 22.04.1996 N 39-ФЗ "О рынке ценных бумаг", др.), нормативными правовыми актами органов исполнительной власти Российской Федерации и Банка России, Стандартами профессиональной деятельности на рынке ценных бумаг Национальной ассоциации участников фондового рынка (далее также «Стандарты НАУФОР»), внутренними документами ООО «РОНИН» - профессионального участника рынка ценных бумаг (далее также «Общество» или «Профессиональный участник рынка ценных бумаг»).

При этом другие внутренние документы Общества, закрепляющие порядок рассмотрения Обществом обращений, связанных с осуществлением Обществом депозитарной деятельности, брокерской деятельности, внутреннего контроля, применяется в части, не противоречащей настоящему общему Порядку.

Вопросы рассмотрения обращений, не урегулированные настоящим Порядком и другими внутренними документами Общества, регулируются законодательством Российской Федерации, Стандартами НАУФОР, приказами генерального директора Общества.

Если в результате изменения законодательства Российской Федерации, в том числе нормативных правовых актов Банка России, Стандартов НАУФОР отдельные статьи (положения) настоящего Порядка вступают в противоречие с ними, то эти статьи (положения) утрачивают силу, т.е. действуют в части, не противоречащей указанному законодательству и стандартам, до момента внесения изменений в настоящий Порядок.

Термины и определения, применяемые в настоящем Порядке и не определенные настоящим документом, используются в соответствии с их определениями, изложенными в действующем законодательстве Российской Федерации, нормативных правовых актах органов исполнительной власти Российской Федерации и Банка России, методических рекомендациях Банка России, Стандартах НАУФОР, и значениями, используемыми в деловом обороте в сфере финансовых рынков.

2. Рассмотрение обращений

2.1. Профессиональный участник рынка ценных бумаг рассматривает обращение физического лица или юридического лица (далее также заявитель), связанное с осуществлением профессиональным участником рынка ценных бумаг профессиональной деятельности, и обеспечивает прием обращений, направленных посредством:

- почтовой связи; или
- нарочным на бумажном носителе, по адресу в пределах места нахождения профессионального участника рынка ценных бумаг, указанным в едином государственном реестре юридических лиц;
- электронной почты на адрес электронной почты профессионального участника рынка ценных бумаг.

Наличие подписи заявителя в обращении не требуется.

2.2. Информация об адресах, указанных в пункте 2.1. настоящей статьи, размещена в местах обслуживания потребителей услуг профессионального участника рынка ценных бумаг, а также на

сайте профессионального участника рынка ценных бумаг в информационно - телекоммуникационной сети "Интернет".

2.3. В случае организации приема обращений дополнительным способом, не предусмотренным пунктом 2.1. настоящей статьи, профессиональный участник рынка ценных бумаг включает информацию о дополнительном способе приема обращений во внутренние документы и размещает ее на сайте профессионального участника рынка ценных бумаг в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", а также осуществляет рассмотрение таких обращений в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.

3. Порядок и сроки рассмотрения обращений

3.1. Обращение подлежит обязательной регистрации секретарем Общества не позднее рабочего дня, следующего за днем его поступления. В случае поступления обращения в форме электронного документа профессиональный участник рынка ценных бумаг обязан уведомить заявителя о регистрации обращения (далее - уведомление о регистрации) **не позднее дня регистрации обращения** способом, предусмотренным пунктом 3.4. настоящей статьи.

3.2. Профессиональный участник рынка ценных бумаг обязан 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 федеральными законами.

3.3. В случае необходимости запроса дополнительных документов и материалов в целях объективного и всестороннего рассмотрения обращения по решению профессионального участника рынка ценных бумаг (единоличного исполнительного органа, заместителя единоличного исполнительного органа или уполномоченного ими лица), профессиональный участник рынка ценных бумаг вправе продлить срок рассмотрения обращения, но **не более чем на 10 рабочих дней**, если иное не предусмотрено федеральными законами. Профессиональный участник рынка ценных бумаг обязан уведомить заявителя о продлении срока рассмотрения обращения с указанием обоснования такого продления, направив ему соответствующее уведомление (далее - уведомление о продлении срока).

3.4. 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 профессиональным участником рынка ценных бумаг 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.

3.5. В случае выявления профессиональным участником рынка ценных бумаг 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", профессиональный участник рынка ценных бумаг 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](#) указанного Федерального закона, в день направления ответа на обращение заявителю.

3.6. Ответ на обращение, по существу, не дается профессиональным участником рынка ценных бумаг 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 профессионального участника рынка ценных бумаг, жизни, здоровью профессионального участника рынка ценных бумаг, являющегося физическим лицом, зарегистрированным в установленном законодательством Российской Федерации порядке в качестве индивидуального предпринимателя, а также членов его семьи, или угрозы жизни, здоровью и имуществу работника профессионального участника рынка ценных бумаг, а также членов его семьи;

4) текст обращения не поддается прочтению;

5) текст обращения не позволяет определить его суть.

3.7. Если в случаях, предусмотренных [подпунктами 2 - 5 пункта 6](#) настоящей статьи, профессиональный участник рынка ценных бумаг принимает решение оставить обращение без ответа по существу, он должен направить заявителю уведомление об этом решении в течение пяти рабочих дней со дня регистрации обращения способом, указанным в [пункте 4](#) настоящей статьи, с указанием причин невозможности рассмотрения обращения по существу.

3.8. 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, профессиональный участник рынка ценных бумаг 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 7](#) настоящей статьи.

3.9. Профессиональный участник рынка ценных бумаг обязан хранить обращения, а также копии ответов на обращения и копии уведомлений, предусмотренных настоящей статьей, в течение трех лет со дня регистрации таких обращений.

3.10. В случае, если обращение содержит требование имущественного характера, которое связано с восстановлением профессиональным участником рынка ценных бумаг нарушенного права заявителя и подлежит рассмотрению финансовым уполномоченным, направление обращения профессиональному участнику рынка ценных бумаг 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 профессиональным участником рынка ценных бумаг в порядке и сроки, которые установлены указанным Федеральным [законом](#).

3.11. В случае поступления профессиональному участнику рынка ценных бумаг из Банка России обращения, предусмотренного [статьей 79.3](#) Федерального закона "О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)", профессиональный участник рынка ценных бумаг обязан рассмотреть обращение в соответствии с требованиями настоящей статьи, а также направить в Банк России копию ответа на обращение и копии уведомлений (при наличии), предусмотренных настоящей статьёй, в день их направления заявителю.

3.12. Профессиональный участник рынка ценных бумаг и его должностные лица не вправе использовать иначе, чем в целях, предусмотренных Федеральным законом от 22.04.1996 N 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.

4. Контроль соблюдения требований

4.1. Систематический контроль соблюдения требований, предусмотренных настоящим документом, осуществляет контролер профессионального участника рынка ценных бумаг (далее также Контролер).

4.2. Контролер с периодичностью, установленной инструкцией о внутреннем контроле ООО «РОНИН», отчитывается перед генеральным директором Общества о состоянии работы с обращениями (жалобами, заявлениями, др.).