**Вступает в силу с 01.07.2024**

**Выдержка из Стандарта обслуживания получателей финансовых услуг**

**«8. Порядок и сроки рассмотрения обращений**

8.1. Получатель финансовых услуг вправе подать обращение на бумажном носителе посредством почтовой связи или нарочным по адресу в пределах местонахождения офиса Организации. Обращения в электронном виде могут быть направлены на адреса электронной почты clients@indeavour.ru, [info@indeavour.ru](mailto:info@indeavour.ru) либо с использованием онлайн сервиса на официальном сайте Организации. Наличие подписи Получателя финансовых услуг на обращении не требуется.

Под Обращением получателя финансовых услуг понимается направленная получателем финансовых услуг Организации просьба, предложение либо заявление, касающееся оказания финансовых услуг, а также жалоба получателя финансовых услуг с просьбой о восстановлении или защите его прав или интересов, нарушенных Брокером.

8.2. Обращение должно содержать следующую информацию о получателе финансовых услуг:

* + - * + Фамилия, имя, отчество (при наличии) – для физического лица,
        + Полное наименование – для юридического лица,
        + Почтовый адрес, адрес электронной почты и телефон для связи
        + Иные идентификационные данные (например, номер договора, номер заявки, сумма и т.д.)

8.3. Лицом, ответственным за рассмотрение обращений, является Контролер-Заместитель Генерального директора (далее – Контролер).

8.4. Контролер регистрирует поступающие обращения не позднее рабочего дня, следующего за днем его поступления. В случае поступления обращения в форме электронного документа Контролер уведомляет Получателя финансовых услуг о регистрации не позднее дня регистрации обращения.

8.5. Обращения, не требующие дополнительной проверки и изучения, рассматриваются в срок не более 15 (пятнадцати) календарных дней со дня поступления в Организацию.

8.6. Организация вправе запросить дополнительные документы и материалы в целях объективного и всестороннего рассмотрения обращения. По решению Организации срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более чем на 10 рабочих дней, если иное не предусмотрено Федеральными законами. Контролер уведомляет Получателя финансовых услуг о продлении срока рассмотрения обращения с указанием обоснования такого продления, направляя уведомление о продлении срока рассмотрения.

8.7. Организация отказывает в рассмотрении обращения получателя финансовых услуг в следующих случаях:

- отсутствие идентификационных сведений получателя финансовых услуг;

- отсутствие подписи получателя финансовых услуг или его уполномоченного представителя;

- присутствуют нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу Организации, имуществу, жизни и (или) здоровью сотрудников Организации, а также членам их семей;

- текст письменного обращения не поддается прочтению

- повторного вопроса от получателя финансовых услуг, на который Организацией ранее был представлен ответ по существу, и при этом в новом полученном обращении или жалобе не содержатся новые доводы или обстоятельства;

- рассматриваемый в обращении вопрос не входит в компетенцию Организации.

В случаях, указанных в настоящем пункте, Организация принимает решение оставить обращение без ответа по существу. Уведомление об этом решении с указанием причин невозможности рассмотрения по существу Контролер направляет Получателю финансовых услуг в течение 5 рабочих дней со дня регистрации обращения способом, предусмотренным п. 8.10.

8.8. Все поступившие обращения подлежат обязательной регистрации в Журнале регистрации обращений Получателей финансовых услуг (Приложение №1), который ведется в электронном виде и при необходимости распечатывается, заверяется подписью Генерального директора и Контролера.

8.9. При рассмотрении обращения Получателя финансовых услуг Контролер вправе запросить объяснения сотрудников Организации по существу обращения, а также документы, необходимые для его рассмотрения.

8.10. Ответы и уведомления направляются Получателю финансовых услуг в зависимости от способа поступления обращения в письменной форме по указанным в обращении адресу электронной почты или почтовому адресу либо способом, предусмотренным условиями заключенного с Организацией договора. В случае, если Получатель финансовых услуг при направлении обращения казал способ направления ответа на обращение в форме электронного документа или на бумажном носителе, ответ на обращение направляется способом, указанном в обращении.

8.11. В мотивированном ответе получателю финансовых услуг должна содержаться информация по поставленным вопросам. В случае подтверждения негативных сведений, указанных в жалобе получателя финансовых услуг, в мотивированном ответе указываются меры, принятые по результатам рассмотрения.

8.12. При полном или частичном отказе в удовлетворении обращения указываются обоснованные мотивы отказа со ссылкой на соответствующие обстоятельства, обосновывающие отказ.

8.13. Результаты рассмотрения обращений фиксируются в Журнале регистрации обращений получателей финансовых услуг.

8.14. Подготовленный ответ на обращение получателя финансовых услуг в обязательном порядке согласовывается с Генеральным директором.

8.15. Организация ежеквартально направляет через личный кабинет на сайте саморегулируемой организации НАУФОР сведения о количестве и тематике поступивших за отчетный квартал обращений, а также нарушениях, выявленных в ходе рассмотрения обращения или жалобы, в срок не позднее 30 рабочих дней, следующих за днем окончания отчетного квартала.»