

Приложение №1
к Приказу № 1-О/17-Р от 16 августа 2017
УТВЕРЖДАЮ

ПОЛОЖЕНИЕ

«О порядке рассмотрения обращений физических и юридических лиц в Общество с ограниченной ответственностью «Мэйнс страховые брокеры и консультанты»

г. Москва, 2017 г.

Оглавление

1. Общие положения.....	3
2. Термины и определения.....	3
3. Требования к обращениям.....	4
4. Организация работы с обращениями	4
5. Срок рассмотрения обращений	5
6. Решение по обращению	5
7. Неразглашение информации	6
8. Ответственность	6
9. Заключительные положения.....	6

1. Общие положения

- 1.1. Положение «О порядке рассмотрения обращений физических и юридических лиц в Общество с ограниченной ответственностью «Мэйнс страховые брокеры и консультанты» (далее – Положение) разработано в соответствии с базовыми стандартами, внутренними стандартами Ассоциации Профессиональных Страховых Брокеров (далее -Ассоциация) и Уставом Общества с ограниченной ответственностью «Мэйнс страховые брокеры и консультанты» (далее – Общество).
- 1.2. Порядок рассмотрения обращений физических и юридических лиц в Общество, включая обращения в отношении ее сотрудников, определяется в соответствии с Положением и законодательством Российской Федерации.

2. Термины и определения

- 2.1. Для целей настоящего Положения используются следующие основные понятия, термины и определения:

Генеральный директор	единоличный исполнительный орган Общества.
Заявитель	физическое или юридическое лицо, направившее в Общество обращение.
Обращение	заявление, жалоба или уведомление, направленные заявителем в письменной форме в Общество.
Заявление	письменная просьба заявителя о содействии в реализации его прав, свобод и законных интересов.
Уведомление	письменное извещение заявителя, в том числе сообщение о возможных или выявленных нарушениях сотрудниками Общества требований федеральных законов, нормативных правовых актов Российской Федерации, нормативных актов Банка России, регулирующих деятельность в сфере финансового рынка, базовых стандартов, внутренних стандартов Ассоциации и иных внутренних документов Общества.
Жалоба	письменное обращение заявителя на действия Общества или его сотрудника. Жалоба может содержать требование о привлечении сотрудника к дисциплинарной ответственности за нарушение им базовых стандартов, внутренних стандартов Ассоциации и иных внутренних документов Общества.

- 2.2. Понятия, термины и определения, используемые в Положении и не установленные пунктом 2.1 настоящего раздела, применяются в соответствии с их определениями и (или) толкованием, установленными законодательством Российской Федерации.

3. Требования к обращениям

- 3.1. Обращение в адрес Общества должно быть составлено на русском языке (либо к нему должен быть приложен перевод на русский язык), а также содержать следующую информацию: фамилию, имя, отчество физического лица – заявителя и его паспортные данные (серия, номер, кем выдан, дата выдачи) или полное наименование юридического лица – заявителя; контактные данные заявителя (адрес, номера телефона и (или) факса, адрес электронной почты); изложение существа обращения; подпись заявителя и дату составления обращения. К обращению могут быть приложены документы, подтверждающие изложенную в нем информацию.
- 3.2. Обращение, в котором отсутствует часть существенной информации, предусмотренной пунктом 3.1. Положения, в том числе информация о заявителе, которая бы позволила его идентифицировать и оперативно с ним связаться при необходимости, не подлежит рассмотрению.
- 3.3. Обращение может быть передано в Общество заявителем или его уполномоченным представителем нарочно либо почтовым отправлением. Полномочия представителя заявителя удостоверяются в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.
- 3.4. Датой приема Обществом обращения заявителя считается дата его получения Обществом.

4. Организация работы с обращениями

- 4.1. Организацию работы с обращениями осуществляет Генеральный директор Общества.
- 4.2. В случае недостаточности представленных заявителем информации и (или) документов Общества запрашивает у заявителя дополнительные сведения и документы, которые представляются в Общество в течение пяти рабочих дней с даты отправки соответствующего запроса на адрес электронной почты заявителя.
- 4.3. Заявитель, обратившийся в Общество с обращением, имеет право предоставлять дополнительную информацию (данные, сведения и документы) по обращению; получить в установленный Положением срок официальный ответ в письменной форме о результатах рассмотрения обращения; отозвать обращение до вынесения решения по нему.
- 4.4. В случае выявления в результате рассмотрения обращения нарушения сотрудником Общества требований базовых стандартов, внутренних стандартов, условий членства в Ассоциации, иных внутренних документов Общества Общество применяет в отношении такого члена меры дисциплинарного воздействия.
- 4.5. Если в обращении указывается на нарушение сотрудником Общества, не связанное с осуществлением последним профессиональной деятельности, то заявителю в установленные Положением сроки рассмотрения обращений может быть разъяснен возможный порядок обжалования действий такого лица в суде, арбитражном суде, органах государственной власти и других организациях в соответствии с их компетенцией.

5. Срок рассмотрения обращений

- 5.1. Обращения, не требующие дополнительных документов и материалов, рассматриваются в течение тридцати дней, следующих за днем их поступления в Общество.
- 5.2. Срок рассмотрения обращения может быть продлен не более чем на тридцать дней в исключительных случаях, а также в случае необходимости получения Обществом дополнительной информации и (или) документов, необходимых для рассмотрения обращения, а именно:
 - если заявителем не предоставлены или предоставлены не в полном объеме информация и (или) документы, необходимые для объективного рассмотрения обращения (в таком случае рассмотрение обращения приостанавливается до дня поступления необходимой информации и (или) документов);
 - если для принятия обоснованного решения по обращению необходимо получение информации и (или) документов из органов государственной власти, органов местного самоуправления или иных организаций (в таком случае рассмотрение обращения приостанавливается до дня поступления необходимой информации и (или) документов);
 - если направленная заявителем жалоба на нарушение сотрудником Общества базовых стандартов, внутренних стандартов Ассоциации и иных внутренних документов Общества явилась основанием для проведения служебной проверки сотрудника Общества (в таком случае рассмотрение обращения приостанавливается до дня получения Обществом результатов служебной проверки сотрудника Общества);
 - если заявителем было подано исковое заявление в суд, а для принятия обоснованного решения по обращению необходимо получить решение суда по предмету иска (в таком случае рассмотрение обращения может быть приостановлено до дня вступления в законную силу решения суда).
- 5.3. Уведомление о продлении срока рассмотрения обращения направляется заявителю в течение трех рабочих дней со дня принятия Обществом такого решения.

6. Решение по обращению

- 6.1. По итогам рассмотрения обращения Обществом принимается одно из следующих решений: о полном или частичном удовлетворении обращения; о полном или частичном отказе в удовлетворении обращения; о прекращении рассмотрения обращения в связи с его отзывом заявителем.
- 6.2. Решение по обращению должно быть мотивированным со ссылкой на конкретные нормативные правовые акты Российской Федерации, нормативные акты Банка России, базовые стандарты, внутренние стандарты Ассоциации, устав и иные внутренние документы Общества.
- 6.3. Решение, принятое по результатам рассмотрения обращения, направляется заявителю в течение трех рабочих дней со дня принятия Обществом такого решения.

7. Неразглашение информации

- 7.1. Информация, полученная работниками Общества от лиц, чьи действия (бездействие) обжалуются, а также по запросу из органов государственной власти, органов местного самоуправления или иных организаций в ходе рассмотрения обращений, является служебной и признается информацией ограниченного доступа.

8. Ответственность

- 8.1. Нарушение работниками Общества установленного Положением порядка или сроков рассмотрения обращений, неправомерный отказ в их приеме, принятие необоснованных, нарушающих законодательство Российской Федерации решений, предоставление недостоверной информации, несанкционированное разглашение сведений влекут ответственность виновных работников Общества в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и внутренними документами Общества.
- 8.2. Заявитель несет ответственность за достоверность сведений, содержащихся в представляемых им в Общество обращении и документах.

9. Заключительные положения

- 9.1. Любые изменения и дополнения вносятся в Положение приказом генерального директора.
- 9.2. Положение, а также все изменения и дополнения к нему вступают в силу с момента их утверждения генеральным директором Общества, если иное не предусмотрено соответствующим приказом.
- 9.3. Все вопросы, не урегулированные Положением, регулируются в соответствии с Уставом Общества, внутренними стандартами Ассоциации и иными внутренними документами Общества, и законодательством Российской Федерации.
- 9.4. Если в результате изменения законодательства Российской Федерации и/или Устава Общества, и/или внутренних стандартов, и/или иных внутренних документов отдельные статьи Положения вступают в противоречие с ними, то эти статьи утрачивают силу и применяются соответствующие нормы законодательства Российской Федерации и/или Устава Общества, и/или внутренних документов. Недействительность отдельных норм настоящего Положения не влечет недействительности других норм и Положения в целом.