



Утвержден решением Коллегии  
Ассоциации форекс-дилеров  
(Протокол № 29 от 13.12.2018 г.)

**Положение  
о порядке рассмотрения обращений (предложений), поступающих  
в Ассоциацию форекс-дилеров**

**Москва 2018**

## 1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений (предложений), поступающих в Ассоциацию форекс-дилеров (далее – Положение и АФД соответственно) разработан в соответствии с требованиями Федерального закона от 13.07.2015 № 223-ФЗ «О саморегулируемых организациях в сфере финансового рынка», базовых стандартов, внутренних стандартов АФД и иных внутренних документов АФД и определяет порядок, сроки и условия рассмотрения обращений и предложений, поступающих в АФД.

1.2. АФД рассматривает обращения физических и юридических лиц, включая обращения в отношении своих членов.

АФД также рассматривает предложения, поступившие в АФД в порядке, на условиях и в сроки, установленные настоящим Положением.

1.3. В случае если в обращении указываются сведения в отношении организации (должностного лица или работника) не являющейся членом АФД заявителю представляется ответ с разъяснением возможного порядка обжалования действий (бездействий) такой организации (должностного лица или работника) в Банке России, в суде, иных органах государственной власти.

1.4. В случае если в обращении указываются сведения в отношении члена АФД, не связанные с нарушением законодательства Российской Федерации, нормативных правовых актов Банка России, иных нормативных актов в сфере финансового рынка, устава АФД, базовых стандартов, внутренних стандартов и иных внутренних документов АФД, представляемый заявителю ответ должен содержать сведения о возможных способах обжалования действий (бездействия) организации (должностного лица или работника) члена АФД в претензионном порядке, в Банке России, в суде и иных органах государственной власти Российской Федерации.

## 2. Термины и определения

2.1. В настоящем Положении используются следующие термины и определения:

<b>Заявитель</b>	физическое или юридическое лицо, включая членов АФД, направившие в АФД обращение/предложение.
<b>Обращение</b>	заявление, жалоба заявителя, направленное в АФД о возможном нарушении законодательства Российской Федерации, нормативных правовых актов Банка России, иных нормативных актов в сфере финансового рынка, устава АФД, базовых стандартов, внутренних стандартов и иных внутренних документов АФД, допущенном при осуществлении деятельности на финансовом рынке членами АФД.
<b>Предложение</b>	обращение заявителя, не связанное с нарушением законодательства Российской Федерации, нормативных правовых актов Банка России, иных нормативных актов в сфере финансового рынка, устава АФД, базовых стандартов, внутренних стандартов и иных внутренних документов АФД, содержащее рекомендации по улучшению деятельности АФД или члена АФД.
<b>Сайт АФД</b>	официальный сайт АФД в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» - <a href="https://sroafd.ru/">https://sroafd.ru/</a> .

2.2. Термины и определения, специально не определенные в пункте 2.1 настоящего Положения, в том числе, иными его статьями, используются в значениях, установленных нормативными актами Российской Федерации, базовыми стандартами, внутренними стандартами и иными внутренними документами АФД.

## 3. Порядок направления обращений и предложений

3.1. Обращение (жалоба) или предложение может быть подано заявителем (иным уполномоченным лицом заявителя) в письменном виде по адресу места нахождения АФД или в электронном виде путем заполнения полей соответствующей формы на сайте АФД.

3.2. Обращение или предложение в письменной форме или электронной форме должно содержать следующие сведения:

- наименование организации - члена АФД в отношении которой (которого) подается обращение/предложение;
- для заявителей физических лиц: фамилия, имя, отчество (при наличии), адрес (место жительства), реквизиты документа, удостоверяющего личность, адрес электронной почты и номер телефона; для заявителей юридических лиц: наименование и регистрационный номер (ОГРН), адрес (место нахождения), адрес электронной почты и номер телефона;
- доверенность или иной документ, подтверждающий в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, полномочия представителя заявителя (в случае подачи обращения уполномоченным лицом заявителя или представителем юридического лица);
- изложение существа обращения или предложения;
- документы, сведения, подтверждающие по мнению заявителя факты, изложенные в обращении/предложении;
- документы, подтверждающие наличие договорных правоотношений между организацией - членом АФД в отношении которой (которого) подается обращение/предложение и заявителем (рамочный договор, документы, предоставленные членом АФД, снимок экрана (скриншот) личного кабинета, торговой системы, иное);
- подпись заявителя (иного уполномоченного лица) при подаче обращения или предложения в письменном виде.

3.3. При подаче обращения или предложения в электронном виде через сайт АФД заявителем (иным уполномоченным лицом) должны быть заполнены необходимые поля соответствующей формы.

3.4. В случае подачи обращения/предложения представителем заявителя (иным уполномоченным лицом) должна быть приложена доверенность (иной документ в соответствии с законодательством Российской Федерации), подтверждающий полномочия представителя заявителя.

3.5. Заявитель (уполномоченный представитель заявителя) вправе до направления ему ответа на обращение или предложение представлять дополнительные документы и материалы в АФД либо подавать ходатайства об их истребовании (в рамках полномочий АФД).

3.6. Заявитель (уполномоченный представитель заявителя) вправе до направления ему ответа отозвать обращение или предложение.

#### **4. Порядок рассмотрения обращений и предложений**

4.1. Обращения или предложения, поступившие в АФД в письменном виде, подлежат обязательной регистрации в соответствии с порядком, установленном в АФД для регистрации входящих документов.

4.2. Обращения или предложения, поступившие в АФД подлежат рассмотрению должностными лицами Комитета по контролю за деятельностью членов АФД (далее – Комитет по контролю) в соответствии с должностными обязанностями соответствующих работников.

4.3. Комитет по контролю АФД:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения или предложения, в случае необходимости - с участием заявителя (представителя заявителя);
- запрашивает, в том числе, в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения/предложения документы и материалы;
- принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителя (в рамках полномочий АФД);
- предоставляет ответ по существу поставленных в обращении или предложении вопросов, за исключением случаев, указанных в настоящем Положении.

4.4. Комитет по контролю АФД рассматривает обращения и предложения заявителей в течение 30 (Тридцати) календарных дней, следующих за днем их поступления.

В исключительных случаях, а также в случае необходимости получения дополнительных документов и материалов для рассмотрения обращения/предложения, срок рассмотрения обращения/предложения может быть продлен не более чем на 30 (Тридцать) календарных дней с уведомлением заявителя о продлении срока рассмотрения.

4.5. Ответ на обращение/предложение подписывается руководителем АФД или должностным лицом Комитета по контролю АФД, или иным уполномоченным работником АФД.

4.6. Ответ на обращение/предложение должен быть мотивированным со ссылками на соответствующие нормы законодательства Российской Федерации, нормативных правовых актов Банка России, иных нормативных актов в сфере финансового рынка, устава АФД, базовых стандартов, внутренних стандартов и иных внутренних документов АФД.

4.7. Ответ на обращение/предложение направляется по адресу электронной почты, указанному в обращении/предложении заявителя в срок не позднее 15 (Пятнадцати) календарных дней с даты его составления.

Заявитель в тексте обращения/предложения вправе указать способ получения ответа путем его направления в письменном виде по адресу места жительства, указанному в обращении/предложении.

4.8. Обращение/предложение заявителя по решению руководителя АФД может быть оставлено без рассмотрения в следующих случаях:

4.8.1. если в обращении/предложении не указаны фамилия, имя, отчество (при наличии) заявителя, направившего обращение/предложение, реквизиты документа, удостоверяющего личность, адрес электронной почты по которому должен быть направлен ответ;

4.8.2. если текст обращения не поддается прочтению, а также если не позволяет определить суть обращения/предложения;

4.8.3. если в обращении/предложении содержится вопрос, на который ранее был предоставлен ответ по существу, и при этом в обращении/предложении не приводятся новые доводы или обстоятельства;

4.8.4. если в обращении/предложении указаны недостоверные сведения, в том числе, ложные фамилия, имя, отчество (при наличии) или иные данные о заявителе;

4.8.5. если в обращении/предложении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию АФД.

4.9. В случае если принято решение об оставлении обращения/предложения без рассмотрения по существу по основаниям, указанным в пункте 4.8. Положения, АФД уведомляет заявителя о соответствующем решении в срок не позднее 15 (Пятнадцати) календарных дней с даты его принятия.

4.10. В случае выявления в результате рассмотрения обращения нарушения членом АФД требований базовых стандартов, внутренних стандартов, условий членства в АФД, иных внутренних документов АФД, АФД инициирует проведение внеплановой проверки в отношении члена АФД, в порядке установленном Внутренним стандартом АФД «Порядок проведения АФД проверок соблюдения ее членами требований законодательства Российской Федерации, нормативных актов Банка России, базовых стандартов, внутренних стандартов и иных внутренних документов АФД», а также применяет в отношении такого члена меры в соответствии с Внутренним стандартом АФД «Система мер воздействия и порядок их применения за несоблюдение членами АФД требований базовых стандартов, внутренних стандартов и иных внутренних документов АФД».

В случае необходимости заявитель может быть вызван в качестве свидетеля на заседание Дисциплинарного комитета АФД по вопросу рассмотрения дела о дисциплинарном нарушении в установленном внутренними документами АФД порядке.

4.11. По итогам рассмотрения предложения АФД вправе принять указанные предложения заявителя и/или выступить с соответствующими инициативами перед органами управления АФД, Банком России или иными государственными органами Российской Федерации.

## **5. Личный прием граждан**

5.1. Личный прием граждан в АФД проводится руководителем АФД и/или иными уполномоченными на то лицами. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан путем размещения информации на сайте АФД.

5.2. При личном приеме гражданин обязуется предъявить документ, удостоверяющий его личность.

5.3. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение предоставляется устно в ходе личного приема. В отдельных случаях по ходатайству гражданина может быть предоставлен письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

5.4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

5.5. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию АФД, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

5.6. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

5.7. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

## **6. Иные положения**

6.1. АФД в порядке и сроки, установленные Банком России, предоставляет в Банк России информацию о поступивших обращениях и ответах на обращения.

6.2. В целях осуществления взаимодействия между заявителем и АФД используются данные, указанные заявителем при подаче обращения.

6.3. Ответ на обращение/предложение, сообщения, документы, уведомления иная информация, направленная в электронном виде с адреса АФД - info@sroafd.ru на адрес электронной почты заявителя, указанный при подаче обращения/предложения признаются АФД и заявителем исходящими от АФД и заявителя, а также признаются равными соответствующими документами на бумажном носителе и порождают аналогичные права и обязанности.

6.4. В случае, если заявитель указал в обращении/предложении заведомо ложные сведения (в том числе фамилию, имя, отчество (при наличии), контактные и иные данные), расходы в связи с рассмотрением АФД указанного обращения/предложения, могут быть взысканы с заявителя по решению суда.

6.5. Вся информация, документы и иные сведения, полученные в обращении/предложении (в процессе рассмотрения обращения/предложения), являются конфиденциальными.

6.6. Настоящее Положение вступает в силу с даты его утверждения Коллегией АФД.