

ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ И ОБРАЩЕНИЙ В ООО «СПЭК ИНВЕСТМЕНТ»**1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1. Настоящий Порядок рассмотрения жалоб и обращений в ООО «СПЭК ИНВЕСТМЕНТ» (далее – «Порядок») является внутренним нормативным документом ООО «СПЭК ИНВЕСТМЕНТ» (далее – «Компания») направлен на объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение Обращений (Жалоб), поступивших от Получателей финансовых услуг и/или клиентов Компании, либо иных физических или юридических лиц. Порядок определяет общие правила оформления и направления Обращений (Жалоб) Компании, порядок приёма и информирования о приёме Обращений (Жалоб), порядок рассмотрения и направления ответов на поступившие Обращения (Жалобы), а также порядок взаимодействия с Банком России при поступлении Обращений (Жалоб), регламентирует порядок и сроки предоставления информации (документов и их копий) по Запросу Получателя финансовых услуг.

1.2. Требования Порядка распространяются на деятельность Компании в качестве профессионального участника рынка ценных бумаг, осуществляющего депозитарную и брокерскую деятельность в соответствии с требованиями действующего законодательства Российской Федерации, нормативных актов Банка России, стандартами НАУФОР, а также внутренними нормативными документами Компании. При условии применения Компанией особых подходов в рассмотрении Обращений (Жалоб), Запросов в зависимости от вида профессиональной деятельности на рынке ценных бумаг, по тексту Порядка делается соответствующее указание.

1.3. Порядок разработан в соответствии со следующими документами:

- Федеральным законом от 05.03.1999 № 46-ФЗ «О защите прав и законных интересов инвесторов на рынке ценных бумаг»;
- Федеральным законом от 22.04.1996 № 39-ФЗ «О рынке ценных бумаг»;
- Указанием Банка России от 28.12.2020 № 5683-У «О требованиях к системе внутреннего контроля профессионального участника рынка ценных бумаг»;
- Базовым стандартом защиты прав и интересов физических и юридических лиц -Получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих брокеров;
- Базовым стандартом защиты прав и интересов физических и юридических лиц -Получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих депозитариев.

1.4. Порядок регламентирует:

- взаимоотношения между Компанией и Получателями финансовых услуг при подаче ими Обращений (Жалоб), и Запросов;
- процесс приема, регистрации, оформления Обращений (Жалоб), Запросов, а также сроки их рассмотрения, принятия решений, подготовки ответа и порядок информирования заявителей о принятом Компанией решении;
- порядок взаимодействия между подразделениями Компании в процессе подготовки ответа на Обращения (Жалобы), Запросы;
- сферы ответственности работников Компании, участвующих в обработке Обращений (Жалоб), Запросов;
- порядок контроля мероприятий, выполненных в связи с Обращениями (Жалобами), Запросами.

1.5. Основными целями рассмотрения Обращений (Жалоб), Запросов являются:

- восстановление и защита прав и/или законных интересов Получателей финансовых услуг, в случае их нарушения при оказании Компанией услуг, выявленных при проведении проверок по Обращениям (Жалобам);
- предоставление Получателям финансовых услуг требуемой информации, а также документов и их копий в соответствии с законодательством Российской Федерации, нормативными правовыми актами Банка России, документами СРО, внутренними нормативными документами Компании, регламентирующими брокерскую и депозитарную деятельность и иными внутренними документами Компании;
- устранение недостатков и нарушений, явившихся основанием для обращения Получателей финансовых услуг, улучшение клиентского сервиса и повышение ответственности работников Компании за выполнение своих должностных обязанностей.

1.6. В Порядке используются следующие термины и определения:

- **Адрес электронной почты Компании** – адрес электронной почты Компании, предназначенный для направления Компанией Обращений (Жалоб), размещенный на Сайте;
- Банк России – Центральный банк Российской Федерации, осуществляющий надзорные функции в отношении Компании;
- **Брокер** – Компания, действующая на основании лицензии профессионального участника рынка ценных бумаг на осуществление брокерской деятельности 177-12924-100000 в качестве брокера при осуществлении брокерской деятельности;
- **Бывший клиент** – юридическое или физическое лицо, договор об оказании Финансовых услуг с которым прекращен;
- **Депозитарий** – Компания, действующая на основании лицензии профессионального участника рынка ценных бумаг на осуществление депозитарной деятельности № 045-14215-000100 в качестве депозитария при осуществлении депозитарной деятельности;
- **Договор о брокерском обслуживании (Договор об оказании Финансовой услуги Брокера)** – возмездный договор, заключаемый между Брокером и Получателем финансовых услуг, в рамках которого Брокер обязуется исполнять поручения Клиента на совершение гражданско-правовых сделок с ценными бумагами и (или) на заключение договоров, являющихся производными финансовыми инструментами;
- **Депозитарный договор (Договор об оказании Финансовой услуги Депозитария)** – возмездный договор, заключаемый между Депозитарием и Получателем финансовых услуг, в рамках которого Депозитарий оказывает услуги по учету и переходу прав на бездокументарные ценные бумаги и бездвиженные документарные ценные бумаги, а также по хранению бездвиженных документарных ценных бумаг при условии оказания услуг по учету и переходу прав на них и в случаях, предусмотренных федеральными законами, по учету цифровых прав (при условии оказания таких услуг);
- **Договор** – Договор об оказании Финансовой услуги Брокера и/или Договор об оказании Финансовой услуги Депозитария;
- **Запрос** – направленная Получателем финансовых услуг и/или клиентом Компании просьба о представлении связанной с оказанием финансовой услуги информации, а также документов и их копий, предусмотренных стандартами НАУФОР. Для целей Порядка Запрос не является обращением (Жалобой) и рассматривается Компанией в порядке и сроки, установленные стандартами НАУФОР;
- **Заявитель** – Получатель финансовых услуг и/или клиент, либо иное физическое или юридическое лицо, направившее Компании Обращение (Жалобу), или по обращению и в интересах которого Банк России направил Компании для рассмотрения Обращение (Жалобу) по существу;
- **Контролер** – заместитель генерального директора, контролёр, должностное лицо, ответственное за осуществление внутреннего контроля в Компании;
- **Клиент** – юридическое или физическое лицо, заключившее с Компанией Договор;
- **Клиент-брокер Депозитария** – профессиональный участник рынка ценных бумаг, осуществляющий брокерскую деятельность, имеющий с Депозитарием действующий договор, в соответствии с которым указанному лицу открыт счет, предназначенный для учета эмиссионных ценных бумаг при их размещении;
- **Клиент-эмитент Депозитария** – эмитент ценных бумаг (лицо, обязанное по ценным бумагам), имеющий с Депозитарием действующий договор, в соответствии с которым Депозитарий, осуществляет ведение эмиссионного счета и (или) обязательное централизованное хранение ценных бумаг (централизованный учет прав на ценные бумаги);

- **Личный кабинет** – составная часть системы электронного документооборота Компании (далее – «Система ЭДО»), открываемая для каждого Клиента, доступ к которой осуществляется через сеть «Интернет» по ссылке <https://lk.specinvestment.ru/> и предназначенная для предоставления доступа Клиента к Системе ЭДО, хранения информации о Клиенте и предоставления Клиенту информации от Компании, оформления и обмена электронными документами, а также использования функциональных возможностей Системы ЭДО.

- **Место обслуживания** – место оказания Финансовых услуг, предназначенное для заключения договоров, приема документов, связанных с оказанием Финансовых услуг: Офис и Личный кабинет;

- **Наследники** – физические или юридические лица, являющиеся наследниками (наследниками наследников) умерших Клиентов;

- **Обращение (Жалоба)** – просьба заявителя, связанная с осуществлением Компанией деятельности, указанной в п. 1.2. Порядка, не являющаяся Запросом, как он определен в п. 1.6. Порядка, и соответствующая любому из следующих условий:

– просьба о восстановлении или защите прав и/или интересов заявителя, содержащая сведения о возможном нарушении Компанией требований законодательства Российской Федерации, базовых и внутренних стандартов саморегулируемой организации, учредительных и внутренних документов Компанией, связанных с осуществлением деятельности, указанной в п.1.2. Порядка;

– просьба и/или предложение и/или заявление, не содержащие сведений о возможном нарушении Компанией требований законодательства Российской Федерации, базовых и внутренних стандартов саморегулируемой организации, учредительных и внутренних документов Компании, связанных с осуществлением деятельности, указанной в п.1.2. Порядка, а также не содержащие требований о восстановлении или защите прав и/или интересов заявителя;

- **Ответственное лицо** – работник Компании, который в силу своих должностных обязанностей или по иным основаниям осуществляющий рассмотрение Обращений (Жалоб) в Компании.

- **Получатель финансовых услуг** – Клиент (в том числе Клиент – брокер Депозитария, Клиент – эмитент Депозитария, Бывший клиент, Потенциальный клиент), Наследники, а также иные физические и/или юридические лица, направившие Компании Обращение (Жалобу), связанную с осуществлением Компанией профессиональной деятельности на рынке ценных бумаг;

- **Потенциальный клиент** – физическое или юридическое лицо, намеренное заключить с Компанией Договор на оказание Финансовых услуг и с которым Компания намерена заключить Договор;

- **Сайт** - <https://www.specinvestment.pro>

- **СРО** – Национальная Ассоциация Участников Фондового рынка (НАУФОР) -организация, имеющая статус саморегулируемой организации в сфере финансового рынка, членом которой является Компания.

- **Финансовая услуга Депозитария** – услуга по учету и переходу прав на бездокументарные ценные бумаги и обездвиженные документарные ценные бумаги, а также по хранению обездвиженных документарных ценных бумаг при условии оказания услуг по учету и переходу прав на них и в случаях, предусмотренных федеральными законами, по учету цифровых прав (при условии оказания таких услуг);

- **Финансовая услуга Брокера** – исполнение поручения клиента на совершение гражданско-правовых сделок с ценными бумагами и (или) на заключение договоров, являющихся производными финансовыми инструментами;

- **Финансовая услуга** – Финансовая услуга Депозитария, и/или Финансовая услуга Брокера.

1.7. Компания обеспечивает прием Обращений (Жалоб)/Запросов, направленных:

– лично непосредственно в офисе Компании по адресу, указанному в едином государственном реестре юридических лиц, и в Месте обслуживания в соответствии с графиком работы Компании, раскрываемым на Сайте;

– почтовой связью, экспресс или курьерской доставкой по почтовому адресу, соответствующему адресу, указанному в едином государственном реестре юридических лиц и раскрываемому на Сайте Компании;

– по электронной почте по адресу: info@specinvestment.pro;

– с помощью системы электронного документооборота, если использование такой системы предусмотрено Договором об оказании Финансовых услуг;

– иными способами, указанными в Договоре об оказании Финансовых услуг.

В случае подачи обращения (Жалобы) уполномоченным представителем заявителя необходимо представление документа, подтверждающего полномочия такого представителя на осуществление действий от имени Заявителя и заверенного в установленном законодательством Российской Федерации порядке. Наличие подписи Заявителя в обращении (Жалобе) не требуется.

1.8. Ответ на Обращение (Жалобу), уведомление о регистрации Обращения (Жалобы), уведомление об оставлении Обращения (Жалобы) без ответа по существу, уведомление о продлении срока рассмотрения Обращения (Жалобы) направляются Получателю финансовых услуг в зависимости от способа поступления Обращения (Жалобы) в письменной форме по указанным в Обращении (Жалобе) адресу электронной почты или почтовому адресу либо способом, предусмотренным условиями Договора об оказании Финансовых услуг.

В случае, если Заявитель при направлении Обращения (Жалобы) указал способ направления ответа на Обращение (Жалобу) в форме электронного документа или на бумажном носителе, ответ на Обращение (Жалобу) должен быть направлен способом, указанным в Обращении (Жалобе).

1.9. Компания обязана рассмотреть Обращение (Жалобу) и по результатам его рассмотрения направить Заявителю ответ на Обращение (Жалобу) в течение 15 (пятнадцати) рабочих дней со дня регистрации Обращения (Жалобы), если иные сроки не предусмотрены Федеральным законом от 22.04.1996 № 39-ФЗ «О рынке ценных бумаг» и другими федеральными законами.

1.10. В случае если Обращение (Жалоба) предполагает предоставление Компанией информации, которую Компания по независящим от неё причинам не может предоставить Заявителю в срок, указанный в п. 1.9. Порядка, либо имеется необходимость Запроса дополнительных документов и материалов в целях объективного и всестороннего рассмотрения Обращения (Жалобы) по решению единоличного исполнительного органа, заместителя единоличного исполнительного органа или уполномоченного ими лица, Компания вправе продлить срок рассмотрения Обращения (Жалобы), но не более чем на 10 (десять) рабочих дней. Компания обязана уведомить Получателя финансовых услуг о продлении срока рассмотрения Обращения (Жалобы) с указанием обоснования такого продления, направив ему уведомление о продлении срока рассмотрения Обращения (Жалобы).

1.11. На дату утверждения Порядка третьи лица, уполномоченные принимать Обращения (Жалобы), адресованные Заявителем Компании, отсутствуют.

1.12. Компания не предоставляет Финансовые услуги в местах обслуживания, где кредитными организациями оказываются услуги по открытию банковских счетов и привлечению денежных средств во вклады.

1.13. Порядок утверждается Компанией и размещается для всеобщего ознакомления на Сайте.

1.14. Компания вправе в одностороннем порядке изменять любые положения Порядка путем внесения в Порядок изменений и/или дополнений.

1.15. При изменении действующего законодательства Российской Федерации, издании новых нормативных правовых актов Банка России, регламентирующих (затрагивающих) совершение указанных в Порядке действий, в Порядок должны быть внесены соответствующие изменения и дополнения. В этом случае до внесения изменений и дополнений в настоящий Порядок (или утверждения его новой редакции) последний применяется в части, не противоречащей действующему законодательству Российской Федерации, нормативным правовым актам Банка России.

1.16. Термины и определения, используемые в настоящем Порядке, имеют значение, определенное в пункте 1.6. раздела 1 «Общие положения» Порядка. Иные термины и определения должны пониматься в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, нормативными актами Банка России.

1.17. Требования Порядка доводятся до сведения работников Компании, осуществляющих взаимодействие с Получателями финансовых услуг или клиентами Компании, и подлежат обязательному исполнению

2. ОБЩИЕ ПРИНЦИПЫ ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ (ЖАЛОБАМИ)

2.1. Обращение (Жалоба) подлежит обязательной регистрации не позднее рабочего дня, следующего за днем его поступления. В случае поступления Обращения (Жалобы) в форме электронного документа Компания обязана уведомить Получателя финансовых услуг о регистрации Обращения (Жалобы) (направить уведомление о регистрации Обращения (Жалобы)) не позднее дня регистрации Обращения (Жалобы) способом, предусмотренным пунктом 1.8. Порядка.

Компания обязана хранить Обращения (Жалобы), а также копии ответов на Обращения (Жалобы) и копии уведомлений, указанных в пунктах 1.8., 2.5., 2.7. Порядка, в течение не менее трех лет со дня регистрации таких Обращений (Жалоб).

2.2. Ответственность за регистрацию Обращения (Жалобы), адресованных Компании, возлагается на работника, определенного внутренними документами Компании, к функциям которого относится прием и регистрация входящих документов/прием документов и непосредственное взаимодействие с Получателями финансовых услуг в Месте обслуживания Получателей финансовых услуг. Данный работник не позднее рабочего дня, следующего за днем регистрации Обращения (Жалобы), передает информацию о зарегистрированном Обращении (Жалобе) Ответственному лицу.

2.3. В отношении каждого поступившего Обращения (Жалобы) фиксируется следующая информация:

- дата регистрации и входящий номер Обращения (Жалобы);

- в отношении физических лиц - фамилия, имя, отчество (при наличии) Получателя финансовых услуг, а в отношении юридических лиц - наименование Получателя финансовых услуг, от имени которого направлено Обращение (Жалоба);

- тематика Обращения (Жалобы);

- дата регистрации и исходящий номер ответа на Обращение (Жалобу).

2.4. Компания принимает решение об оставлении Обращения (Жалобы) без ответа по существу в следующих случаях:

2.4.1. в Обращении (Жалобе) не указан адрес (реквизиты) для направления ответа;

2.4.2. в Обращении (Жалобе) не указаны идентифицирующие признаки Получателя финансовых услуг (в том числе, в отношении физического лица - фамилия, в отношении юридического лица - наименование);

2.4.3. в Обращении (Жалобе) содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу Компании, имуществу, жизни и (или) здоровью работников Компании, а также членов их семей;

2.4.4. текст Обращения (Жалобы) не поддается прочтению;

2.4.5. текст Обращения (Жалобы) не позволяет определить его суть.

2.5. При наличии оснований, указанных в подпунктах 2.4.2. – 2.4.5. пункта 2.5. Порядка, и принятии решения об оставлении Обращения (Жалобы) без ответа по существу, Компания уведомляет Получателя финансовых услуг об этом решении (направляет уведомление об оставлении Обращения (Жалобы) без ответа по существу) в течение 5 (пяти) рабочих дней со дня регистрации Обращения (Жалобы) способом, указанным в п. 1.8. Порядка, с указанием причин невозможности рассмотрения Обращения (Жалобы) по существу.

2.6. Компания вправе принять решение о безосновательности очередного Обращения (Жалобы) и прекращении переписки с Получателем финансовых услуг по данному вопросу в случае если в Обращении (Жалобе) содержится вопрос, на который Получателю финансовых услуг неоднократно давались ответы по существу в связи с ранее направляемыми им Обращениями (Жалобами), и при этом не приводятся новые доводы или обстоятельства.

2.7. При наличии основания, указанного в пункте 2.6. Порядка, и принятии решения о безосновательности очередного Обращения (Жалобы) и прекращении переписки с Получателем финансовых услуг по данному вопросу, Компания уведомляет Получателя финансовых услуг об этом решении (направляет уведомление о безосновательности очередного Обращения (Жалобы) и прекращении переписки с Получателем финансовых услуг по данному вопросу) в течение 5 (пяти) рабочих дней со дня регистрации Обращения (Жалобы) с указанием причин невозможности рассмотрения Обращения (Жалобы) по существу.

2.8. В случае поступления в Компанию из Банка России обращения, предусмотренного статьей 79.3. Федерального закона «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)», Компания обязана рассмотреть Обращение (Жалобу) в соответствии с требованиями настоящей статьи, а также направить в Банк России копию ответа на Обращение (Жалобу) и копии уведомлений (при наличии), предусмотренных пунктами 1.8., 2.5., 2.7. Порядка, в день их направления заявителю. Лицом, осуществляющим взаимодействие с Банком России в отношении поступивших на рассмотрение в Компанию Обращений (Жалоб) Заявителей посредством использования информационных ресурсов, размещённых на официальном сайте Банка России в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», в том числе путём предоставления доступа к личному кабинету Банка России в соответствии с требованиями Указания Банка России от 05.10.2021 № 5969-У является Контролер.

2.9. В целях клиентоориентированности и повышения эффективности работы с Получателями финансовых услуг Компания для обеспечения приёма обращений (Жалоб) раскрывает информацию о времени работы офиса Компании и Местах обслуживания, а также иную информацию, подлежащую раскрытию и предназначенную для Получателей финансовых услуг и клиентов на Сайте Компании в соответствии с нормативными актами Банка России, стандартами НАУФОР.

2.10. Все поступившие в Компанию Обращения (Жалобы) направляются Ответственному лицу и Контролёру не позднее рабочего дня, следующего за днём поступления обращения (Жалобы) в Компанию. Контролёр осуществляет фиксацию поступивших Обращений (Жалоб) в реестре учёта Обращений (Жалоб).

2.11. Ответ на Обращение (Жалобу) подготавливает Ответственное лицо. Ответственное лицо имеет право запрашивать у любых работников Компании информацию, необходимую для подготовки ответа на Обращение (Жалобу), а также привлекать работников Компании к участию в подготовке ответа на Обращение (Жалобу). Ответ на Обращение (Жалобу), до направления Получателю финансовых услуг, подлежит согласованию с Контролером и иными работниками/ структурными подразделениями Компании.

2.12. Ответственное лицо и Контролер запрашивают информацию для целей, указанных в пунктах 2.10, 2.11. Порядка посредством внутренней электронной почты Компании. По указанным Запросам работники Компании предоставляют информацию в срок не позднее 2 (двух) рабочих дней после получения соответствующего Запроса о предоставлении информации, если более короткий срок не установлен в Запросе.

2.13. Ответственность за полноту и своевременность ответа на Обращение (Жалобу) возлагается на Ответственное лицо.

2.14. Компания обязана рассмотреть Обращение (Жалобу) и по результатам его рассмотрения направить Получателю финансовых услуг ответ на Обращение (Жалобу) в сроки, установленные пунктами 1.9., 1.10. Порядка, способом, определенным пунктом 1.8. Порядка.

2.15. Ответ на Обращение (Жалобу) должен содержать информацию о результатах объективного и всестороннего рассмотрения Обращения (Жалобы), быть обоснованным и включать ссылки на имеющие отношение к рассматриваемому в Обращении (Жалобе) вопросу требования законодательства Российской Федерации, документы и (или) сведения, связанные с рассмотрением Обращения (Жалобы), а также на фактические обстоятельства рассматриваемого в Обращении (Жалобе) вопроса.

2.16. В случае выявления Компанией при рассмотрении Обращения (Жалобы) нарушения базового стандарта или внутреннего стандарта, разработанного, согласованного и утвержденного в соответствии с требованиями Федерального закона от 13 июля 2015 года № 223-ФЗ «О саморегулируемых организациях в сфере финансового рынка», Компания направляет копию ответа на Обращение (Жалобу) и копию Обращения (Жалобы) в СРО в день направления ответа на Обращение (Жалобу) Получателю финансовых услуг для осуществления СРО контроля в порядке, предусмотренном статьей 14 указанного Федерального закона.

2.17. Сведения о количестве, тематике и результатах рассмотрения Обращений (Жалоб), поступивших в Компанию по итогам квартала, полугодия, года, направляются в СРО ежеквартально в виде сведений за отчетный квартал, включающих сведения о нарушениях, выявленных в ходе их рассмотрения. Форма и порядок направления Компанией отчета устанавливается СРО в отношении своих членов.

2.18. Сведения, указанные пункте 2.17. Порядка, направляются в виде отчета в электронной форме в срок, не превышающий 30 (тридцати) рабочих дней со дня окончания квартала.

2.19. Компания стремится к разрешению споров между ней и Получателем финансовых услуг преимущественно в досудебном (внесудебном) порядке, в том числе посредством процедуры медиации, претензионного порядка или других установленных законодательством Российской Федерации способов досудебного (внесудебного) разрешения споров. Условия, порядок и способы досудебного урегулирования споров определяются Договором об оказании Финансовых услуг.

3. ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ИНФОРМАЦИИ И ДОКУМЕНТОВ ПОЛУЧАТЕЛЯМ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ. РАССМОТРЕНИЕ ЗАПРОСОВ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ

3.1. Компания предоставляет Получателям финансовых услуг информацию, указанную в п.3.6. Порядка, для ознакомления в Месте обслуживания Получателей финансовых услуг, в том числе на Сайте (в том числе посредством размещения документов (гиперссылок на них)).

3.2. Компания предоставляет информацию, указанную в п.3.6. Порядка, а также документы и их копии, содержащие такую информацию (при необходимости) по Запросу Получателя финансовых услуг по выбору Компании способом, которым был направлен такой Запрос (если иное не указано в Запросе), или почтовым отправлением (или иным способом, гарантирующим доставку ответа) в течение 15 (пятнадцати) рабочих дней со дня получения Запроса.

3.3. Запрос подлежит обязательной регистрации не позднее рабочего дня, следующего за днем его поступления. Ответственность за регистрацию Запроса, адресованного Компании, возлагается на работника Компании, указанного в п. 2.2. Порядка.

3.4. В отношении каждого поступившего Запроса фиксируется информация, предусмотренная п. 2.3. Порядка.

3.5. Работник, указанный в п. 2.2. Порядка, не позднее рабочего дня, следующего за днем регистрации Запроса, передает информацию о зарегистрированном Запросе Ответственному лицу. Ответственное лицо при получении Запроса осуществляет действия, предусмотренные п. 2.11. - 2.13. Порядка.

3.6. Информация, предоставляемая Компанией Получателям финансовых услуг:

- о полном и сокращенном (при наличии) фирменных наименованиях Компании (в соответствии со сведениями, указанными в Едином государственном реестре юридических лиц и в уставе Компании);

- о государственной регистрации Компании в качестве юридического лица;

- об используемом знаке обслуживания, включая его изображение (при наличии);

- о лицензии на осуществление профессиональной деятельности на рынке ценных бумаг, включая номер, дату выдачи и срок действия лицензии;

- о членстве в СРО (с указанием наименования такой СРО, адреса официального сайта СРО в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»);

- о базовых стандартах, разработанных, согласованных и утвержденных в соответствии с требованиями Федерального закона от 13 июля 2015 года № 223-ФЗ «О саморегулируемых организациях в сфере финансового рынка» и регулирующих деятельность Компании в качестве профессионального участника рынка ценных бумаг;

- об адресе Компании, об адресах офисов Компании, адресе электронной почты, контактном телефоне и об адресе Сайта;

- о Финансовых услугах, в том числе оказываемых на основании Договора об оказании Финансовых услуг, а также о дополнительных услугах Компании, в том числе оказываемых за дополнительную плату;

- о порядке получения Финансовой услуги, предлагаемой Компанией Получателям финансовых услуг, в том числе документах, связанных с оказанием Финансовой услуги;

- об органе, осуществляющем полномочия по контролю и надзору за деятельностью Компании (с указанием наименования такого органа, адреса официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»);

- о способах и об адресах направления Обращений (Жалоб) в адрес Компании, СРО, органа, осуществляющего полномочия по контролю и надзору за деятельностью Компании;

- о способах защиты прав Получателя финансовых услуг, включая информацию о возможности и способах досудебного (внесудебного) урегулирования спора, в том числе о наличии претензионного порядка, процедуре медиации (при их наличии);

- о способах и порядке изменения условий Договора об оказании Финансовых услуг, в том числе в результате внесения Компанией изменений во внутренние документы, ссылка на которые содержится в Договоре об оказании Финансовых услуг;

- об уставном капитале, о размере собственных средств Компании и ее резервном фонде.

3.7. Информация о размере либо порядке расчета вознаграждения Депозитария, иных видах и суммах платежей (порядке определения сумм платежей), которые Получатель финансовых услуг должен будет уплатить за предоставление ему Финансовой услуги Депозитария, должна быть предоставлена в срок, не превышающий 30 (тридцати) рабочих дней со дня получения Депозитарием соответствующего Запроса. Такая информация по решению Депозитария может быть предоставлена путем ее размещения на Сайте с направлением Получателю финансовых услуг полного адреса страницы на Сайте, где размещена указанная информация, а также наименования раздела официального Сайта, на котором она размещена (при наличии), если иное не предусмотрено Запросом.

3.8. Информация о размере либо порядке расчета вознаграждения Брокера, иных видах и суммах платежей (порядке определения сумм платежей), которые Получатель финансовых услуг должен будет уплатить за предоставление ему Финансовой услуги Брокера, а также информация, указанная в п. 3.8.1 – 3.8.2. Порядка, должна быть предоставлена в срок, не превышающий 5 (пяти) рабочих дней со дня получения Брокером такого Запроса.

Заверенная копия Договора об оказании Финансовой услуги Брокера, внутренних документов, ссылка на которые содержится в Договоре об оказании Финансовой услуги Брокера, действующих на дату, указанную в Запросе в рамках срока действия Договора об оказании Финансовой услуги Брокера, отчеты о деятельности Брокера, а также документы по сделкам на рынке ценных бумаг, совершенным Брокером по поручению такого Получателя финансовых услуг, должны быть предоставлены в срок, не превышающий 30 (тридцати)

календарных дней со дня получения Запроса Клиента/Бывшего клиента, направленного в Компанию в любое время, но не позднее 5 (пяти) лет со дня прекращения Договора, если иной срок не установлен федеральными законами и принятыми в соответствии с ними нормативными актами.

3.8.1. В случае если Брокер оказывает услуги по приобретению паев паевых инвестиционных фондов, Брокер предоставляет Получателю финансовых услуг по его Запросу следующую информацию (документы):

- инвестиционную декларацию паевого инвестиционного фонда;
- источник получения сведений об изменении расчетной стоимости инвестиционного пая за последние шесть месяцев (в случае предоставления такой информации управляющей компанией паевого инвестиционного фонда и (или) нахождения такой информации в свободном доступе);
- размер вознаграждения управляющей компании и общий размер вознаграждения специализированного депозитария, лица, осуществляющего ведение реестра владельцев инвестиционных паев, аудиторской организации, а также оценщика, если инвестиционная декларация паевого инвестиционного фонда предусматривает возможность инвестирования в имущество, оценка которого осуществляется оценщиком;
- порядок и сроки выплаты денежной компенсации в связи с погашением инвестиционных паев.

3.8.2. В случае если Брокер оказывает услуги по заключению договоров, являющихся производными финансовыми инструментами, Брокер предоставляет Получателю финансовых услуг по Запросу следующую информацию (документы) о таких договорах:

- спецификацию договора, являющегося производным финансовым инструментом (в случае если базисным активом производного финансового инструмента является другой производный финансовый инструмент, необходимо также предоставить спецификацию такого договора, являющегося производным финансовым инструментом);
- размер суммы денежных средств, которую необходимо уплатить на момент заключения договора, являющегося производным финансовым инструментом;
- источник получения сведений о колебании цены (значения) базисного актива за последние шесть месяцев, предшествующих дате заключения договора, являющегося производным финансовым инструментом (в случае наличия у Брокера информации о таком источнике).

3.9. Брокер при приобретении у него ценных бумаг Получателем финансовых услуг либо при приобретении Брокером ценных бумаг по поручению Получателя финансовых услуг по Запросу такого Получателя финансовых услуг предоставляет следующую информацию:

- сведения о регистрации выпуска этих ценных бумаг, в том числе регистрационный номер этого выпуска;
- сведения, содержащиеся в решении о выпуске этих ценных бумаг и проспекте этих ценных бумаг;
- сведения о ценах этих ценных бумаг на организованных торгах в течение шести недель, предшествовавших дате предъявления инвестором требования о предоставлении информации, если эти ценные бумаги включены в котировальный список биржи, либо сведения об отсутствии этих ценных бумаг в котировальных списках бирж;
- сведения о ценах, по которым эти ценные бумаги покупались и продавались Брокером в течение шести недель, предшествовавших дате предъявления Получателем финансовых услуг требования о предоставлении информации, либо сведения о том, что такие операции не проводились;
- сведения о кредитных рейтингах, присвоенных кредитным рейтинговым агентством или иностранным кредитным рейтинговым агентством, осуществляющим в соответствии со своим личным законом рейтинговую деятельность, этим ценным бумагам, эмитенту этих ценных бумаг (в случае присвоения кредитного рейтинга этим ценным бумагам, кредитного рейтинга эмитенту этих ценных бумаг), а также сведения об их подтверждении, пересмотре или отзыве.

3.10. Брокер при отчуждении ценных бумаг Получателем финансовых услуг по Запросу такого Получателя финансовых услуг предоставляет информацию о:

- ценах этих ценных бумаг на организованных торгах в течение шести недель, предшествовавших дате предоставления Получателем финансовых услуг Запроса о предоставлении информации, если эти ценные бумаги включены в котировальный список биржи, либо сведения об отсутствии этих ценных бумаг в котировальных списках бирж;
- ценах, по которым эти ценные бумаги покупались и продавались Брокером в течение шести недель, предшествовавших дате предъявления Получателем финансовых услуг Запроса о предоставлении информации, либо сведения о том, что такие операции не проводились.

3.11. Депозитарий по Запросу предоставляет Бывшим клиентам Депозитария и лицам, в пользу которых установлено обременение ценных бумаг, формы Запросов о предоставлении информации, указанной в пункте 3.6. Порядка, а также информацию о стоимости услуг, оказываемых Бывшим клиентам Депозитария и лицам, в пользу которых установлено обременение ценных бумаг.

3.12. Депозитарий по Запросу предоставляет Потенциальным Клиентам-эмитентам Депозитария договор, в соответствии с которым Депозитарий осуществляет ведение эмиссионного счета и (или) обязательное централизованное хранение ценных бумаг (централизованный учет прав на ценные бумаги), Потенциальным Клиентам-брокерам Депозитария - договор, в соответствии с которым брокеру открывается счет, предназначенный для учета эмиссионных ценных бумаг при их размещении.

3.13. Депозитарий по Запросу предоставляет Наследникам информацию о документах, необходимых для перехода права собственности на принадлежащие депоненту ценные бумаги по наследству к другим лицам в соответствии с завещанием или федеральным законом. Депозитарий предоставляет указанную информацию в Офисе и на Сайте.

3.14. Компания предоставляет информацию, указанную в п.п.3.9. – 3.13. Порядка, а также документы и их копии, содержащие такую информацию (при необходимости) по Запросу Получателя финансовых услуг по выбору Компании способом, которым был направлен такой Запрос (если иное не указано в Запросе), или почтовым отправлением (или иным способом, гарантирующим доставку ответа) в течение 15 (пятнадцати) рабочих дней со дня получения Запроса.

3.15. Компания предоставляет информацию, указанную в п.п.3.7. – 3.8. Порядка, а также документы и их копии, содержащие такую информацию (при необходимости) по Запросу Получателя финансовых услуг по выбору Компании способом, которым был направлен такой Запрос (если иное не указано в Запросе), или почтовым отправлением (или иным способом, гарантирующим доставку ответа), в сроки, установленные п.п.3.7. – 3.8. Порядка.

3.16. Компания не взимает плату за предоставление Получателям финансовых услуг информации, предусмотренной настоящим разделом Порядка, а также документов и их копий, содержащих такую информацию.

3.17. Не допускается предоставление Компанией Получателю финансовых услуг информации, которая может повлечь неоднозначное толкование свойств Финансовой услуги, а также предоставление информации, которая вводит Получателя финансовых услуг в заблуждение относительно предмета заключаемого с ним договора.

3.18. Информация предоставляется Получателю финансовых услуг на русском языке в доступной форме (с использованием удобочитаемых шрифтов, форматов в случае предоставления информации на бумажном носителе) с разъяснением специальных терминов (в случае их наличия), значения которых не определены в федеральных законах и принятых в соответствии с ними нормативных актах. В случае предоставления информации на бумажном носителе Компания руководствуется гигиеническими требованиями к книжным, журнальным и газетным изданиям.

3.19. Документы, содержащие информацию об иностранных финансовых инструментах, в том числе включающие описание прав, предоставляемых (закрепляемых, удостоверяемых) такими иностранными финансовыми инструментами, по решению Компании предоставляются на используемом на финансовом рынке иностранном языке без перевода на русский язык, за исключением случаев, когда законодательством Российской Федерации установлено требование о предоставлении таких документов с переводом на русский язык.

4. ПРОЧИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

4.1. Контролер не реже одного раза в календарный квартал проводит анализ поступивших Обращений (Жалоб), Запросов и направляет генеральному директору предложения о целесообразности применения мер, направленных на улучшение качества обслуживания Получателей финансовых услуг. Указанные предложения могут входить в состав отчета Контролера