



ГПБ
Инвестиции

УТВЕРЖДЕН

Генеральным директором

ООО «ГПБ Инвестиции»

Приказ №Д/141220/1 от 14.12.2020

**ПОРЯДОК ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ
С КЛИЕНТАМИ
ООО «ГПБ ИНВЕСТИЦИИ»**

г. Москва

2020 г.

1. Общие Положения

1.1. Настоящий Порядок взаимодействия с клиентами (далее – Порядок) разработан Обществом с ограниченной ответственностью «ГПБ Инвестиции» в соответствии с Указанием Банка России от 14.04.2020 г. № 5440-У «О порядке предоставления кредитными организациями и некредитными финансовыми организациями гражданам сведений о наличии счетов и иной информации, необходимой для представления гражданами сведений о доходах, расходах, об имуществе и обязательствах имущественного характера, о единой форме предоставления сведений и порядке ее заполнения», «Базовым стандартом защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих брокеров» и «Базовым стандартом защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих управляющих», утвержденных Банком России 20.12.2018 (протокол № КФНП-39).

1.2. В Порядке используются следующие термины и определения:

Договор о брокерском обслуживании - договор об оказании определенных Регламентом брокерского обслуживания услуг, а также договор об оказании определенных Регламентом брокерского обслуживания услуг, в рамках которого Брокер открывает и ведет Индивидуальный инвестиционный счет Клиента, заключенный между Брокером и Клиентом путем присоединения Клиента к Регламенту брокерского обслуживания;

Договор доверительного управления - договор доверительного управления ценными бумагами, денежными средствами, предназначенными для совершения сделок с ценными бумагами и (или) заключения договоров, являющихся производными финансовыми инструментами, заключаемый между Компанией и Получателем финансовых услуг;

Жалоба - просьба Получателя финансовых услуг о восстановлении или защите его прав или интересов, нарушенных Компанией;

Компания - Общество с ограниченной ответственностью «ГПБ Инвестиции» (ООО «ГПБ Инвестиции») как профессиональный участник рынка ценных бумаг, осуществляющий брокерскую деятельность, депозитарную деятельность, деятельность по управлению ценными бумагами¹;

Клиент - юридическое или физическое лицо, заключившее с Компанией Договор о брокерском обслуживании и/или Договор доверительного управления;

Контролер - Заместитель генерального директора по внутреннему контролю;

Личный кабинет Клиента (ЛКК) – информационная система удаленного доступа, представляющая собой программное обеспечение, предоставленное Компанией Клиенту, доступ к которому осуществляется с использованием специального логина (имени пользователя) и средств аутентификации, и предназначенное для обмена информацией и электронного документооборота между Компанией и Клиентом через Сеть «Интернет». Доступ в Личный кабинет Клиента осуществляется на официальной интернет-странице специального Приложения Газпромбанк Инвестиции, предназначенного для дистанционного взаимодействия с Клиентами, на сайте Компании в сети «Интернет»: <https://gazprombank.investments> или с использованием версии Приложения Газпромбанк Инвестиции для мобильных устройств.

Место обслуживания получателей финансовых услуг - место, предназначенное для заключения Договоров о брокерском обслуживании или Договоров доверительного управления, оказания Финансовых услуг, приема документов, связанных с оказанием Финансовых услуг, в том числе офис Компании и Личный кабинет Клиента;

Обращение - направленная Получателем финансовых услуг Компании просьба, предложение либо заявление,

¹ В настоящее время ООО «ГПБ Инвестиции» не предоставляет услугу по управлению ценными бумагами. Вся информация, касающаяся данной услуги, представлена ознакомительно. Положения настоящего Порядка, связанные с услугой по управлению ценными бумагами, будут реализованы одновременно с началом предоставления такой услуги.

касающиеся оказания Финансовой услуги, но не являющиеся жалобой;

Получатель финансовых услуг - Клиент, а также юридическое или физическое лицо, намеренное заключить Договор о брокерском обслуживании и(или) Договор доверительного управления;

Регламент брокерского обслуживания – Регламент брокерского обслуживания Клиентов Компании, актуальная версия которого размещена официальной интернет-странице Компании в Сети «Интернет»: <https://gazprombank.investments>.

Саморегулируемая организация - саморегулируемая организация в сфере финансового рынка, объединяющая брокеров и управляющих НАУФОР (109004, Москва, ул. Земляной Вал, д.65, стр.2);

Сведения – сведения о наличии счетов и иная информация, необходимая для представления гражданами сведений о доходах, расходах, об имуществе и обязательствах имущественного характера;

Сеть «Интернет» - информационно-телекоммуникационная сеть «Интернет»;

Финансовая услуга - исполнение поручения клиента на совершение гражданско-правовых сделок с ценными бумагами и (или) на заключение договоров, являющихся производными финансовыми инструментами; или доверительное управление ценными бумагами, денежными средствами, предназначенными для совершения сделок с ценными бумагами и (или) заключения договоров, являющихся производными финансовыми инструментами.

2. Правила предоставления информации Получателю финансовых услуг

2.1. В Местах обслуживания получателей финансовых услуг (в том числе посредством размещения гиперссылок в Личном кабинете Клиента) Компания предоставляет Получателям финансовых услуг для ознакомления следующую информацию:

- о полном и сокращенном (при наличии) фирменном наименовании Компании в соответствии со сведениями, указанными в едином государственном реестре юридических лиц и в уставе Компании, а также изображение знака обслуживания (при наличии);
- об адресе Компании, адресах офисов Компании, адресе электронной почты и контактном телефоне, адресе официального сайта Компании в сети «Интернет»;
- о лицензиях на осуществление брокерской деятельности и деятельности по управлению ценными бумагами, включая номер, дату выдачи и срок действия лицензий;
- об органе, выдавшем лицензию на осуществление брокерской деятельности и деятельности по управлению ценными бумагами (его наименование, адрес и телефоны);
- о членстве в Саморегулируемой организации, с указанием наименования такой Саморегулируемой организации, адресе сайта Саморегулируемой организации в сети «Интернет» и о ее стандартах по защите прав и интересов получателей финансовых услуг;
- об органе, осуществляющем полномочия по контролю и надзору за деятельностью Компании;
- о Финансовых услугах, оказываемых на основании Договора о брокерском обслуживании и Договора доверительного управления, и дополнительных услугах Компании, в том числе оказываемых Компанией за дополнительную плату;
- о порядке получения Финансовой услуги, в том числе документах, которые должны быть предоставлены Получателем финансовых услуг для ее получения;
- о способах и адресах направления Обращений (Жалоб) Компании, в Саморегулируемую организацию, в орган, осуществляющий полномочия по контролю и надзору за деятельностью Компании;
- о способах защиты прав Получателя финансовых услуг, включая информацию о наличии возможности и способах досудебного или внесудебного урегулирования спора, в том числе о претензионном порядке урегулирования спора, процедуре медиации (при их наличии);

- о способах и порядке изменения условий Договора о брокерском обслуживании и Договора доверительного управления, в том числе в результате внесения Компанией изменений во внутренние документы, ссылка на которые содержится в Договоре о брокерском обслуживании и Договоре доверительного управления.

2.2. При заключении Договора доверительного управления Компания уведомляет Получателя финансовых услуг о рисках, связанных с заключением, исполнением и прекращением Договора доверительного управления. Информирование Получателя финансовых услуг о рисках осуществляется путем предоставления ему декларации о рисках, содержащей, в том числе следующую информацию:

- о риске возможных убытков, связанных с доверительным управлением ценными бумагами и денежными средствами;
- о рисках, связанных с приобретением иностранных ценных бумаг (если приобретение иностранных ценных бумаг предусмотрено Договором доверительного управления);
- о том, что доходность по Договорам доверительного управления не определяется доходностью таких договоров, основанной на показателях доходности в прошлом;
- об отсутствии гарантирования получения дохода по Договору доверительного управления за исключением случаев, когда доходность определена на момент заключения соответствующего договора;
- об общем характере и (или) источниках конфликта интересов;
- о том, что денежные средства, передаваемые по Договору доверительного управления, не подлежат страхованию в соответствии с Федеральным законом от 23.12.2003 № 177-ФЗ «О страховании вкладов физических лиц в банках Российской Федерации»;
- об аффилированности Компании как управляющего с юридическим лицом - эмитентом ценных бумаг, являющихся объектом доверительного управления, в значении, определенном статьей 4 Закона РСФСР от 22.03.1991 № 948-1 «О конкуренции и ограничении монополистической деятельности на товарных рынках».

2.3. До заключения Договора о брокерском обслуживании Компания уведомляет Получателя финансовых услуг о рисках, связанных с заключением, исполнением и прекращением Договора о брокерском обслуживании.

Информирование Получателя финансовых услуг об указанных рисках осуществляется путем предоставления ему декларации об общих рисках, связанных с совершением операций на финансовом рынке, в том числе содержащей информацию:

- о рисках, связанных с использованием Компанией как брокером в своих интересах денежных средств Получателя финансовых услуг, находящихся на специальном брокерском счете (специальных брокерских счетах);
- об общем характере и (или) источниках конфликта интересов;
- о том, что денежные средства, зачисляемые Компанией как брокером на специальный брокерский счет (счета), не подлежат страхованию в соответствии с Федеральным законом от 23.12.2003 № 177-ФЗ «О страховании вкладов физических лиц в банках Российской Федерации»;
- о праве Получателя финансовых услуг на получение по его запросу информации о видах и суммах платежей (порядке определения сумм платежей), которые Получатель финансовой услуги должен будет уплатить за предоставление ему Финансовой услуги, включая информацию о размере вознаграждения (порядке определения размера вознаграждения) Компании как брокера и порядке его уплаты;
- о праве Получателя финансовых услуг на получение по его запросу информации, указанной в пунктах 2.6 - 2.7 настоящего Порядка.

Информирование Получателя финансовых услуг об иных рисках осуществляется путем предоставления ему деклараций о следующих рисках в случае, если оказание соответствующей услуги предусмотрено Договором о брокерском обслуживании:

- о рисках, связанных с совершением маржинальных сделок и сделок, приводящих к возникновению непокрытой позиции;
- о рисках, связанных с приобретением иностранных ценных бумаг;
- о рисках, связанных с заключением договоров, являющихся производными финансовыми инструментами, в том числе базисным активом которых являются иностранные ценные бумаги или индексы, рассчитываемые исходя из стоимости таких ценных бумаг.

2.4. Декларации о рисках составляются Компанией и предоставляются Получателю финансовых услуг в той же форме, в которой с Получателем финансовых услуг заключается Договор о брокерском обслуживании и Договор доверительного управления (в том числе на бумажном носителе или в электронной форме).

2.5. Информация, размещенная на сайте Компании в Сети «Интернет», включая информацию, содержащуюся в декларациях о рисках, круглосуточно и бесплатно доступна Получателю финансовых услуг для ознакомления и использования, за исключением времени проведения профилактических работ, во время которых сайт Компании в Сети «Интернет» не доступен для посещения. Информация доступна Получателю финансовых услуг с использованием бесплатного или широко распространенного программного обеспечения.

2.6. В случае если Компания оказывает услуги по приобретению паев паевых инвестиционных фондов, помимо информации, указанной в пункте 2.1 Порядка, Компания предоставляет Получателю финансовых услуг по его запросу следующую информацию:

- 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;
- о порядке и сроках выплаты денежной компенсации в связи с погашением инвестиционных паев.

2.7. В случае если Компания оказывает услуги по заключению договоров, являющихся производными финансовыми инструментами, помимо информации, указанной в пункте 2.1 Порядка, Компания предоставляет Получателю финансовых услуг по его запросу следующую информацию 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);
- сведения о размере 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 Компании информации о таком источнике).

2.8. Компания предоставляет по запросу Получателя финансовых услуг информацию, связанную с оказанием Финансовой услуги, включая информацию, указанную в пункте 2.1 Порядка, а также документы и их копии, содержащие указанную информацию, способом, которым был направлен такой запрос, в течение 15 (пятнадцати) рабочих дней со дня получения запроса Получателя финансовых услуг, за исключением случаев, указанных в абзацах втором - третьем настоящего пункта.

Информация о размере либо порядке расчета вознаграждения Компании как брокера (управляющего), иных видах и суммах платежей (порядке определения сумм платежей), которые Получатель финансовых услуг должен будет уплатить за предоставление ему Финансовой услуги, а также информация, указанная в пунктах 2.6-2.7 Порядка, должна быть предоставлена в срок, не превышающий 5 (пяти) рабочих дней со дня получения Компанией такого запроса.

Заверенная копия Договора о брокерском обслуживании/ Договора доверительного управления, внутренних документов, ссылка на которые содержится в Договоре о брокерском обслуживании/ Договоре доверительного управления, действующих на дату, указанную в запросе в рамках срока действия Договора о брокерском обслуживании/ Договора доверительного управления, отчеты о деятельности Компании как управляющего, а также документы по сделкам на рынке ценных бумаг, совершенным Компанией как брокером по поручению такого Получателя финансовых услуг, должны быть предоставлены в срок, не превышающий 30 (тридцать) календарных дней со дня получения запроса Клиента, направленного Компании в любое время, но не позднее 5 (пяти) лет со дня прекращения Договора о брокерском обслуживании/ Договора доверительного управления, если иной срок не установлен федеральными законами и принятыми в соответствии с ними нормативными актами.

За предоставление документа на бумажном носителе Компания вправе взимать плату. Плата, взимаемая за предоставление документа на бумажном носителе, не должна превышать затрат на изготовление и передачу такой копии. Копии документов, предоставляемые на бумажном носителе, должны быть заверены уполномоченным лицом Компании.

2.9. Распространение информации Компанией и третьим лицом, действующим по поручению Компании, от ее имени и за ее счет, в том числе реклама услуг, должно быть основано на принципах добросовестности, достоверности и полноты сообщаемых сведений.

2.10. Не допускается предоставление информации, которая вводит Получателя финансовой услуги в заблуждение относительно предмета заключаемого с ним Договора о брокерском обслуживании/Договора доверительного управления, а также информации, которая может повлечь неоднозначное толкование свойств Финансовой услуги.

2.11. Информация предоставляется на русском языке в доступной форме (с использованием удобочитаемых шрифтов, форматов) с разъяснением специальных терминов (в случае их наличия), значения которых не определены в федеральных законах и принятых в соответствии с ними нормативных актах.

2.12. 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.

2.13. В случае предоставления информации на бумажном носителе, Компания руководствуется санитарными правилами и нормативами, предъявляемыми к книжным изданиям для взрослых.

2.14. Компания обеспечивает предоставление Получателю финансовых услуг информации без совершения Получателем финансовых услуг дополнительных действий, не предусмотренных законодательством Российской Федерации и (или) Договором о брокерском обслуживании/ Договором доверительного управления.

2.15. Компания предоставляет Получателям финансовых услуг доступ к информации на равных правах и в равном объеме с соблюдением требований федеральных законов и принятых в соответствии с ними нормативных актов.

3. Порядок получения Финансовой услуги, в том числе документы, которые должны быть предоставлены Получателем финансовых услуг для ее получения.

3.1. Для получения Финансовых услуг Получатель финансовой услуги в порядке, определенном соответствующим Договором/Регламентом брокерского обслуживания, должен заключить с Компанией Договор о брокерском обслуживании и(или) Договор доверительного управления (в зависимости от желаемой к получению услуги).

3.2. Заключение Договора о брокерском обслуживании / Договора доверительного управления с Компанией в офисе Компании возможно, если Договор о брокерском обслуживании / Договор доверительного управления заключается с Получателем финансовых услуг, являющимся юридическим лицом. Заключение Договора о брокерском обслуживании / Договора доверительного управления с Получателями финансовых услуг, являющимися физическими лицами, в офисе Компании не производится.

3.3. Заключение Договора о брокерском обслуживании / Договора доверительного управления с Получателями финансовых услуг, являющимися физическими лицами, осуществляется путем подачи Компании сведений, необходимых для акцепта Регламента брокерского обслуживания / Договора доверительного управления, а также подачи Заявления о присоединении в порядке ст. 428 Гражданского кодекса Российской Федерации к Регламенту брокерского обслуживания / Договору доверительного управления соответственно, в электронном виде.

3.4. Перечень документов, необходимых для заключения Договора о брокерском обслуживании / Договора доверительного управления, размещается на сайте Компании в Сети «Интернет» и(или) содержится в Регламенте брокерского обслуживания / Договоре доверительного управления, размещенном на сайте Компании.

3.5. Ответственный за прием документов работник Компании осуществляет проверку предоставленных документов и информации и фиксирует факт приема (регистрации) документов, в случае предоставления полного комплекта, а также уведомляет Получателя финансовых услуг в случае представления неполного комплекта документов. Уведомление Получателя финансовых услуг - физического лица осуществляется в электронном виде путем направления письма по адресу электронной почты, предоставленному Получателем финансовой услуги или через приложение «Газпромбанк инвестиции» (при наличии технической возможности).

3.6. В случае предоставления неполного комплекта документов и информации ответственный за прием документов работник Компании сообщает Получателю финансовой услуги о необходимости представления недостающих документов и требуемых действиях со стороны Получателя финансовой услуги (в случае необходимости дополнительных действий). Уведомление Получателя финансовых услуг - физических лиц осуществляется в электронном виде путем направления письма по адресу электронной почты, предоставленному Получателем финансовой услуги или через Приложение Газпромбанк Инвестиции (при наличии технической возможности).

3.7. Если в Договоре о брокерском обслуживании / Договоре доверительного управления содержится ссылка на внутренние документы Компании, Получателю финансовых услуг до заключения договора, а также в случае внесения изменений в такие внутренние документы предоставляется возможность ознакомиться с ними.

3.8. Заключение Договора о брокерском обслуживании / Договора доверительного управления осуществляется после проверки представленного Получателем финансовой услуги полного комплекта документов и информации, в случае принятия Компанией положительного решения о приеме на обслуживание соответствующего Получателя финансовой услуги. Заключение Договора о брокерском обслуживании / Договора доверительного управления осуществляется путем подписания Получателем финансовой услуги и подачи Компанией Заявления о присоединении (акцепта) Регламента брокерского обслуживания / Договора доверительного управления.

3.9. В случае отказа в приеме документов и/или отказа в заключении Договора о брокерском обслуживании или Договора доверительного управления, ответственный за прием документов работник Компании, предоставляет Получателю финансовых услуг Уведомление, содержащее мотивированный отказ. Уведомление Получателя финансовых услуг - физических лиц осуществляется в электронном виде путем направления письма по адресу электронной почты, предоставленному Получателем финансовой услуги.

3.10. Заключение Договора о брокерском обслуживании / Договора доверительного управления в Местах обслуживания Получателей финансовых услуг, отличных от офиса Компании, осуществляется способом, указанным на сайте Компании, а также способом, предусмотренным Регламентом брокерского обслуживания / Договором доверительного управления.

3.11. Порядок предоставления Финансовых услуг Клиенту Компании определяется Договором о брокерском обслуживании / Договором доверительного управления, заключенным с таким Клиентом.

3.12. Компания обеспечивает соблюдение следующих минимальных стандартов обслуживания Получателей финансовых услуг, касающихся доступности и материального обеспечения офисов, в которых осуществляется заключение Договоров о брокерском обслуживании / Договоров доверительного управления:

- размещение в офисах Компании информации, указанной в пункте 2.1 Порядка, с указанием наименования Компании, адреса данного офиса, дней и часов приема Получателей финансовых услуг и времени перерыва;
- наличие у работников, лично взаимодействующих с Получателями финансовых услуг, доступных для обозрения Получателям финансовых услуг средств визуальной идентификации, содержащих фамилию, имя и должность работника;
- соблюдение Компанией санитарных и технических правил и норм.

3.13. Компания исключает препятствия к осуществлению Получателем финансовых услуг в Местах обслуживания Получателей финансовых услуг фотосъемки, аудио- и видеозаписи процесса взаимодействия с таким Получателем финансовых услуг, за исключением случаев, когда это может привести к нарушению федеральных законов и принятых в соответствии с ними нормативных актов.

3.14. Компания, осуществляя консультирование Получателей финансовых услуг по предоставляемым Финансовым услугам и (или) по вопросам применения законодательства Российской Федерации, регулирующего взаимоотношения сторон по Договору о брокерском обслуживании / Договору доверительного управления, обеспечивает высокое качество такого консультирования.

4. Способы защиты прав получателя финансовых услуг, включая информацию о наличии возможности и способах досудебного или внесудебного урегулирования спора

4.1. В случае поступления от Клиента претензии в связи с возникновением спора, связанного с исполнением Договора о брокерском обслуживании или Договора доверительного управления, Компания обеспечивает рассмотрение такой претензии в порядке, установленном разделом 5 настоящего Порядка.

4.2. Клиент имеет право направлять Обращения (Жалобы) в Компанию способом, указанным на сайте Компании, а также предусмотренным Регламентом брокерского обслуживания / Договором доверительного

управления соответственно;

4.3. Клиент имеет право направлять Обращения (Жалобы) в Саморегулируемую организацию НАУФОР, членом которой является Компания,

- лично по адресу: 109004, Москва, ул. Земляной Вал, д.65, стр.2,
- через интернет-приемную: <http://naufor.ru>
- по телефонам: 8(495)787-77-74/75,
- по факсу: 8(495)787-24-85.
- почтовым отправлением по адресу: 109004, Москва, ул. Земляной Вал, д.65, стр.2

4.4. Клиент имеет право направлять Обращения (Жалобы) в Банк России, который является надзорным органом Компании:

- через интернет-приемную <https://cbr.ru/reception/>;
- лично по адресу: 107031, Москва, Сандуновский пер., д. 3, стр. 1
- почтовым отправлением по адресу: 107016, Москва, ул. Неглинная, д. 12, Банк России.

4.5. Все споры и разногласия, возникающие по Договору о брокерском обслуживании и Договору доверительного управления, заключенным с Компанией, должны решаться в претензионном порядке, установленном соответствующим Договором о брокерском обслуживании или Договором доверительного управления, заключенным с Клиентом.

4.6. Если в ходе переговоров не будет достигнуто полное согласие Клиента и Компании, то спор подлежит разрешению в порядке, установленном соответствующим Договором о брокерском обслуживании или Договором доверительного управления, заключенным с Клиентом.

5. Рассмотрение Обращений и Жалоб Получателей финансовых услуг

5.1. Компания обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение Обращений (Жалоб), поступивших от Получателей финансовых услуги, и дает ответ по существу поставленных в Обращении (Жалобе) вопросов, за исключением случаев, указанных в пункте 5.3 Порядка.

5.2. Для рассмотрения поступающих Обращений (Жалоб) Компанией определено уполномоченное лицо – контролер Компании.

5.3. Компания отказывает в рассмотрении Обращения (Жалобы) Получателя финансовых услуг по существу в следующих случаях:

- в Обращении (Жалобе) не указаны идентифицирующие Получателя финансовых услуг сведения;
- в Обращении (Жалобе) отсутствует подпись (электронная подпись) Получателя финансовых услуг или его уполномоченного представителя (в отношении юридических лиц);
- в Обращении (Жалобе) содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу Компании, имуществу, жизни и (или) здоровью работников Компании, а также членов их семей;
- текст письменного Обращения (Жалобы) не поддается прочтению;
- в Обращении (Жалобе) содержится вопрос, на который Получателю финансовых услуг ранее предоставлялся ответ по существу, и при этом во вновь полученном Обращении (Жалобе) не приводятся новые доводы или обстоятельства, либо Обращение (Жалоба) содержит вопрос, рассмотрение которого не входит в компетенцию Компании, о чем уведомляется лицо, направившее Обращение (Жалобу).

5.4. Порядок направления Компании Обращений (Жалоб) установлен Регламентом брокерского обслуживания / Договором доверительного управления соответственно. Компания обеспечивает информирование Получателя финансовых услуг о получении Обращения (Жалобы).

5.5. Обращение, заявление или жалоба, носящие претензионный характер (претензия), должны содержать: требования заявителя; сумму претензии и обоснованный ее расчет, если претензия подлежит денежной оценке; обстоятельства, на которых основываются требования, и доказательства, подтверждающие их; перечень прилагаемых к претензии документов и других доказательств, заверенных заявителем, иные сведения, необходимые для урегулирования спора.

5.6. В отношении каждого поступившего Обращения (Жалобы), в том числе обращения за получением

Сведений, контролер Компании документально фиксирует:

- дату регистрации и входящий номер Обращения (Жалобы);
- в отношении физических лиц - фамилию, имя, отчество (при наличии) Получателя финансовых услуги, направившего Обращение (Жалобу), а в отношении юридических лиц - наименование Получателя финансовых, от имени которого направлено Обращение (Жалоба);
- тематику Обращения (Жалобы);
- дату регистрации и исходящий номер ответа на Обращение (Жалобу).

5.7. Компания обязана принять решение по полученной Жалобе и направить ответ на поступившую Жалобу в течение 30 (тридцати) календарных дней со дня ее получения. Ответ на Жалобу, не требующую дополнительного изучения и проверки, направляется в течение 15 (пятнадцати) календарных дней с даты ее получения Компанией. Если Жалоба удовлетворена, то Получателю финансовых услуг направляется ответ, в котором приводится разъяснение, какие действия предпринимаются Компанией по Жалобе и какие действия должен предпринять Получатель финансовых услуг (если они необходимы). Если жалоба не удовлетворена, то Получателю финансовых услуг направляется мотивированный ответ с указанием причин отказа.

5.8. Компания обязана ответить на поступившее Обращение в течение 30 (тридцати) календарных дней со дня его получения, если иной срок не установлен федеральными законами и принятыми в соответствии с ними нормативными актами, а также в разделе 2 настоящего Порядка.

5.9. Ответ на Обращение (Жалобу) направляется Получателю финансовых услуг тем же способом, которым было направлено Обращение (Жалоба), или иным способом, указанным в Договоре о брокерском обслуживании или Договоре доверительного управления, заключенном с Клиентом.

5.10. В случае получения Компанией Обращения о предоставлении Сведений, Компания обязана предоставить Клиенту (его представителю) или лицу, являвшемуся Клиентом Компании в отчетный период и (или) на отчетную дату, Сведения на указанную им отчетную дату на бумажном носителе или в электронном виде (по его выбору) не позднее 5 (пяти) рабочих дней после дня получения такого Обращения.

5.11. Форма предоставления Клиентам или лицам, являвшимся Клиентами Компании в отчетный период и (или) на отчетную дату, Сведений установлена Указанием Банка России от 14.04.2020 г. № 5440-У «О порядке предоставления кредитными организациями и некредитными финансовыми организациями гражданам сведений о наличии счетов и иной информации, необходимой для представления гражданами сведений о доходах, расходах, об имуществе и обязательствах имущественного характера, о единой форме предоставления сведений и порядке ее заполнения».

5.12. Компания до направления ответа на Обращение о предоставлении Сведений проводит обновление сведений и информации о Клиенте (его представителе) или лице, являвшемся Клиентом Компании в отчетный период и (или) на отчетную дату, но не являющемся Клиентом на дату Обращения, с целью получения достоверной информации о номере телефона и почтовом адресе такого лица и исключения получения Сведений гражданами, не являющимися или не являвшимися Клиентами Компании в отчетный период и (или) на отчетную дату (их представителями), в случае, если Компанией получено обращение о предоставлении Сведений от:

- лица, являвшегося Клиентом Компании в отчетный период и (или) на отчетную дату, но не являющегося Клиентом на дату обращения;
- от Клиента, с момента обновления сведений о котором прошло более года.

5.13. В случае выбора Клиента (его представителя) или лица, являвшегося Клиентом Компании в отчетный период и (или) на отчетную дату, формы предоставления Сведений в электронном виде, такие Сведения предоставляются через Приложение Газпромбанк Инвестиции путем направления в Личный кабинет Клиента, зарегистрированный на номер телефона Клиента или лица, являвшегося Клиентом Компании в отчетный период и (или) на отчетную дату.

5.14. В случае выбора Клиента (его представителя) или лица, являвшегося Клиентом Компании в отчетный период и (или) на отчетную дату, формы предоставления Сведений в бумажном виде, такие Сведения направляются на бумажном носителе по почтовому адресу Клиента или лица, являвшегося Клиентом Компании в отчетный период и (или) на отчетную дату.