



ГПБ
Инвестиции

УТВЕРЖДЕН

Генеральным директором

ООО «ГПБ Инвестиции»

Приказ №Д/160621/1 от 16.06.2021

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

г. Москва

2021 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 Компания открывает и ведет Индивидуальный инвестиционный счет Клиента, заключаемый между Компанией и Получателем финансовых услуг;

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 (претензия) - направленная Компании просьба (требование) Получателя финансовых услуг о восстановлении или защите его прав или интересов, нарушенных Компанией;

Запрос – направленная Компании просьба (требование) Получателя финансовых услуг о предоставлении Сведений, иной информации и(или) документов, подлежащих предоставлению Получателю Финансовых услуг в соответствии с Договором о брокерском обслуживании и(или) Договором доверительного управления и(или) законодательством Российской Федерации и(или) Базовыми стандартами.

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 бумагами;

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

Контролер - Заместитель генерального директора Компании по внутреннему контролю;

Личный кабинет Клиента (ЛКК) – информационная система дистанционного взаимодействия, предоставленная Компанией Получателю финансовых услуг, доступ к которой осуществляется с использованием логина (имени пользователя) и средств аутентификации в специальном разделе Сайта Компании или в мобильном приложении «Газпромбанк Инвестиции», и предназначенная для электронного документооборота между Компанией и Клиентом, обмена информацией и совершения иных предусмотренных функционалом системы дистанционного взаимодействия действий в электронном виде через информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет».

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 - направленные Получателем финансовых услуг Компании сведения о возможном нарушении Компанией как профессиональным участником требований законодательства Российской Федерации о рынке ценных бумаг, Базовых и внутренних стандартов Саморегулируемой организации, учредительных и внутренних документов Компании, связанных с осуществлением профессиональной деятельности на рынке ценных бумаг, а

также просьба, предложение либо заявление, касающееся оказания Финансовой услуги, но не являющееся Жалобой или Запросом;

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 на официальном Сайте Компании в Сети «Интернет»;

Регламент доверительного управления – Регламент доверительного управления ценными бумагами ООО «ГПБ Инвестиции», являющийся неотъемлемой частью Договора доверительного управления, актуальная версия которого размещена на официальном Сайте Компании в Сети «Интернет»;

Саморегулируемая организация - саморегулируемая организация в сфере финансового рынка, объединяющая брокеров и управляющих НАУФОР (г. Москва, 129010, 1-й Коптевский пер., д. 18 стр.1);

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»;

Сайт Компании - официальная интернет-страница Компании в сети «Интернет»: <https://gazprombank.investments>;

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, Запросов) 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, 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 не доступен для посещения. Информация доступна Получателю финансовых услуг с использованием бесплатного или широко распространенного программного обеспечения.

2.6. В случае если Компания в рамках брокерского обслуживания 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 в рамках брокерского обслуживания 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.

Заверенные копии Регламента брокерского обслуживания / Договора и(или) Регламента доверительного управления, внутренних документов, ссылка на которые содержится в Регламенте брокерского обслуживания/

Договоре и(или) Регламенте доверительного управления, действующих на дату, указанную в запросе в рамках срока действия соответствующего 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 Компанией 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 Регламентом брокерского обслуживания/Регламентом доверительного управления, должен заключить с Компанией Договор о брокерском обслуживании и(или) Договор доверительного управления (в зависимости от желаемой к получению услуги).

3.2. Заключение Договора доверительного управления осуществляется в офисе Компании путем подписания Договора или Заявления о присоединении к Договору доверительного управления собственноручной подписью Получателя финансовых услуг.

3.3. Заключение Договора о брокерском обслуживании осуществляется путем подписания Получателем финансовой услуги и подачи Компанией Заявления о присоединении (акцепта) к Регламенту брокерского обслуживания.

3.4. Заключение Договора о брокерском обслуживании с Компанией осуществляется:

3.4.1. в офисе Компании, если Договор о брокерском обслуживании заключается с Получателем финансовых услуг, являющимся юридическим лицом, при этом Заявление о присоединении подписывается собственноручной подписью уполномоченного представителя Получателя финансовых услуг и предоставляется Компании в оригинале. Заключение Договора о брокерском обслуживании с Получателями финансовых услуг, являющимися

физическими лицами, в офисе Компании не производится.

3.4.2. дистанционно, если Договор о брокерском обслуживании заключается с Получателем финансовых услуг, являющимся физическим лицом, при этом Заявление о присоединении подписывается электронной подписью Получателя финансовых услуг в порядке, установленном Соглашением об электронном документообороте, которое должно быть заключено между Получателем финансовых услуг и Компанией до подписания Заявления о присоединении, и предоставляется Компании в электронном виде с использованием Личного кабинета Клиента.

3.5. Получатели финансовых услуг, заключающие Договор о брокерском обслуживании / Договор доверительного управления в офисе Компании, помимо Заявления о присоединении к Регламенту брокерского обслуживания / Договору доверительного управления / Договора доверительного управления, предоставляют документы, необходимые для заключения соответствующего Договора, перечень которых размещается на Сайте Компании и(или) содержится в Регламенте брокерского обслуживания / Регламенте доверительного управления, размещенном на Сайте Компании.

3.6. Ответственный за прием документов работник Компании осуществляет проверку предоставленных документов и информации и, в случае предоставления полного комплекта, фиксирует факт приема (регистрации) документов. В случае представления неполного комплекта, ответственный за прием документов работник Компании уведомляет Получателя финансовых услуг о необходимости представления недостающих документов и требуемых действиях со стороны Получателя финансовой услуги (в случае необходимости дополнительных действий).

3.7. 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

3.8. 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.

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

3.10. 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.

3.11. 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.

3.12. 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 Жалобы (претензии) в связи с возникновением спора, связанного с исполнением Договора о брокерском обслуживании или Договора доверительного управления, Компания обеспечивает рассмотрение такой Жалобы (претензии) в порядке, установленном разделом 5 настоящего Порядка.

4.2. Клиент имеет право направлять Обращения, Жалобы (претензии), Запросы в Компанию способом, указанным на Сайте Компании, а также предусмотренным настоящим Порядком и 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: г. Москва, 129010, 1-й Коптевский пер., д. 18 стр.1,
- 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: г. Москва, 129010, 1-й Коптевский пер., д. 18 стр. 1

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 претензионном порядке 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, Жалоб и Запросов Получателей финансовых услуг

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

5.2. Для рассмотрения поступающих Обращений, Жалоб, Запросов Компанией определено уполномоченное лицо (лица). В случаях, установленных законодательством Российской Федерации, таким лицом является контролер Компании.

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

- в Обращении (Жалобе, Запросе) не указаны идентифицирующие Получателя финансовых услуг сведения;
- в Обращении (Жалобе, Запросе) отсутствует подпись (электронная подпись) Получателя финансовых услуг или его уполномоченного представителя (в отношении юридических лиц), в случаях если Обращение (Жалоба, Запрос) должно быть подписано в соответствии с требованиями настоящего Порядка;
- в Обращении (Жалобе, Запросе) содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу Компании, имуществу, жизни и (или) здоровью работников Компании, а также членов их семей;
- текст письменного Обращения (Жалобы, Запроса) 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;
- Запрос содержит просьбу о предоставлении документа и(или) Сведений, которые ранее предоставлялись Получателю финансовых услуг, при этом в Запросе не содержится обоснование необходимости повторного предоставления, о чем уведомляется лицо, направившее Обращение (Жалобу, Запрос).

5.4. Обращение может быть направлено Компании:

- в оригинале, содержащем собственноручную подпись Получателя финансовых услуг, в письменной (бумажной) форме с использованием почтовой связи, либо посредством курьерской службы, службы доставки с получением расписки о вручении, либо путем непосредственного вручения представителю Компании, либо

- посредством электронной почты в виде сканированной (в формате jpg или pdf) или фото- копии Обращения, составленного на бумажном носителе и содержащего собственноручную подпись Получателя финансовых услуг, либо
- путем заполнения специальной формы на Сайте Компании или в Личном кабинете Клиента (при наличии технической возможности).

5.5. Порядок направления Компании Жалоб (претензий) установлен Регламентом брокерского обслуживания / Договором доверительного управления, соответственно.

5.6. Телефон службы поддержки и чат в Личном кабинете Клиента служат для текущего консультирования по вопросам обслуживания и не являются способом подачи Обращений (Жалоб). Сообщения, направленные способом или в виде ином, чем установлено настоящим Порядком, не квалифицируются Компанией как Обращения (Жалобы) и не подлежат рассмотрению в порядке и сроки, установленные для рассмотрения Обращений (Жалоб) настоящим Порядком.

5.7. Запрос может быть направлен Компании:

- лицом, являющимся Клиентом Компании на дату получения Компанией Запроса, - любым способом, согласованным для обмена сообщениями между Клиентом и Компанией в Договоре о брокерском обслуживании / Договоре доверительного управления (при этом при направлении Запросов посредством электронной почты не требуется прилагать сканированную или фото - копию Запроса, составленного на бумажном носителе и содержащего собственноручную подпись), либо путем заполнения специальной формы на Сайте Компании или в Личном кабинете Клиента (при наличии технической возможности);
- лицом, не являющимся Клиентом Компании на дату получения Компанией Запроса, но являвшимся Клиентом Компании в отчетный период и (или) на отчетную дату, указанную в Запросе (далее также именуется как «бывший Клиент»), - в оригинале, содержащем собственноручную подпись лица, направившего Запрос (его представителя), в письменной (бумажной) форме с использованием почтовой связи, либо посредством курьерской службы, службы доставки с получением расписки о вручении, либо путем непосредственного вручения представителю Компании, либо посредством электронной почты с авторизованного адреса электронной почты, являющегося последним из адресов электронной почты, предоставленных Компании бывшим Клиентом в период действия соответствующего договора и имеющегося в распоряжении Компании, в виде сканированной (в формате jpg или pdf) или фото - копии сообщения, составленного на бумажном носителе и содержащего собственноручную подпись лица, направившего Запрос (его представителя), либо путем заполнения специальной формы на Сайте Компании или в Личном кабинете Клиента (при наличии технической возможности). Компания вправе потребовать нотариальное удостоверение подписи лица, направившего Запрос.

5.8. Компания обеспечивает информирование Получателя финансовых услуг о получении Обращения (Жалобы, Запроса). Информирование Получателя финансовых услуг о получении Обращения (Жалобы, Запроса) осуществляется путем направления соответствующей информации на адрес электронной почты Получателя финансовых услуг, либо путем размещения информации в Личном кабинете Клиента (при наличии технической возможности), либо доводится до сведения Получателя финансовых услуг иным способом, обеспечивающим получение указанной информации, по выбору Компании.

5.9. Жалоба, носящая претензионный характер (претензия), должна содержать помимо сведений, идентифицирующих Получателя финансовых услуг и сведений о договоре, заключенном между Компанией и Получателем финансовых услуг, обратившимся с жалобой: 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.

5.10. В отношении каждого поступившего Обращения (Жалобы, Запроса) Компания документально фиксирует:

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

5.11. 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.

5.12. 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.

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

5.14. В случае получения Компанией Запроса 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.

Ответ на Запрос о предоставлении иных документов и(или) информации направляется Получателю финансовых услуг в срок, установленный для направления соответствующего документа и(или) информации настоящим Порядком и(или) Договором о брокерском обслуживании / Договором доверительного управления и(или) законодательством Российской Федерации и(или) Базовым стандартом.

5.15. 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 № 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».

5.16. В случае подписания Запроса представителем Клиента (бывшего Клиента), к Запросу должен быть приложен оригинал или копия доверенности на представителя, при этом Компания оставляет за собой право потребовать предоставления доверенности на представителя, удостоверенной нотариально.

5.17. В целях исключения получения Сведений гражданами, не являющимися или не являвшимися Клиентами Компании в отчетный период и (или) на отчетную дату (их представителями), Компания вправе запрашивать, а лицо, обращающееся с Запросом, не позднее, чем в течение 2 (Двух) рабочих дней с момента получения требования Компании, обязано предоставить документы и информацию, необходимые для идентификации лица, обращающегося с Запросом, а также подтверждения иных необходимых сведений по усмотрению Компании.

5.18. Компания отказывает в предоставлении Сведений в случае, если:

- Запрос на предоставление Сведений направлен Компании способом, не предусмотренным настоящим Порядком;
- у Компании имеются обоснованные сомнения в том, что Запрос на предоставление Сведений исходит от Клиента или бывшего Клиента;
- подпись лица на Запросе на предоставление Сведений не удостоверена нотариально, в случае предъявления Компанией такого требования;
- к Запросу, подписанному представителем Клиента (лица, являвшегося Клиентом Компании в отчетный период и (или) на отчетную дату, но не являющегося Клиентом на дату Запроса) не приложен оригинал или копия доверенности на представителя, либо если доверенность не удостоверена нотариально в случае предъявления Компанией такого требования;
- в распоряжении Компании отсутствуют достаточные документы и информация, в том числе в случае непредоставления их по требованию Компании, подтверждающие, что лицо, обратившееся с Запросом, является либо являлось Клиентом Компании в отчетный период и (или) на отчетную дату, указанную таким лицом в Запросе, или его представителем.

5.19. 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 путем размещения в Личном кабинете Клиента или лица, являвшегося Клиентом Компании в

отчетный период и (или) на отчетную дату (при наличии технической возможности), либо направляются по адресу электронной почты Клиента или лица, являвшегося Клиентом Компании в отчетный период и (или) на отчетную дату.

5.20. 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.