

УТВЕРЖДЕНО
Протоколом №2412/24 заседания Совета директоров
Акционерного общества
«Инвестиционная компания «Битца-Инвест»
от 24 декабря 2024 г.
Вступает в силу с 16 января 2025 г.

**ПОЛОЖЕНИЕ О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ
В АО ИК «БИТЦА-ИНВЕСТ»**

**г. Москва
2024**

Оглавление

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ	3
2. ОБЩИЕ ПРИНЦИПЫ ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ	6
3. ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ИНФОРМАЦИИ И ДОКУМЕНТОВ ПОЛУЧАТЕЛЯМ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ. РАССМОТРЕНИЕ ЗАПРОСОВ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ	8
4. ПРОЧИЕ ПОЛОЖЕНИЯ	10

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений в Акционерном обществе «Инвестиционная компания «Битца-Инвест» (далее – Положение) является внутренним нормативным документом Акционерного общества «Инвестиционная компания «Битца-Инвест» (далее – Общество) и регламентирует порядок и сроки рассмотрения Обществом Обращений, связанных с осуществлением Обществом профессиональной деятельности на рынке ценных бумаг, а также предоставления информации (документов и их копий) по Запросу Получателя финансовых услуг.

1.2. Требования Положения распространяются на деятельность Общества в качестве профессионального участника рынка ценных бумаг, осуществляющего деятельность по управлению ценными бумагами, брокерскую деятельность и депозитарную деятельность.

1.3. Положение разработано 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 управляющих;
- 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. Положение регламентирует:

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

1.5. Основными целями рассмотрения Обращений, Запросов являются:

- восстановление и защита прав и (или) законных интересов Получателей финансовых услуг, в случае их нарушения при оказании Обществом услуг, выявленных при проведении проверок по Обращениям;
- 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 Общества, регламентирующими брокерскую деятельность и иными внутренними документами Общества;
- устранение недостатков и нарушений, явившихся основанием для обращения Получателей финансовых услуг, улучшение клиентского сервиса и повышение ответственности работников Общества за выполнение своих должностных обязанностей.

1.6. В Положении используются следующие термины и определения:

- **Адрес электронной почты Общества** – адрес электронной почты Общества, предназначенный для направления Обществу Обращений; размещен на сайте Общества в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»: <https://bitza.ru>;
- **Брокер** – Общество, действующее на основании лицензии профессионального участника рынка ценных бумаг на осуществление брокерской деятельности 177-06945-100000 от 12 августа 2003 г. (без ограничения срока

действия) в качестве брокера при осуществлении брокерской деятельности;

- **Бывший клиент** – юридическое или физическое лицо, договор об оказании Финансовых услуг, с которым прекращен;
- **Депозитарий** - Общество, действующее на основании лицензии профессионального участника рынка ценных бумаг на осуществление депозитарной деятельности 177-12188-000100 от 29 апреля 2009 г. (без ограничения срока действия) 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;
- **Договор доверительного управления (Договор об оказании Финансовой услуги Управляющего)** - договор доверительного управления ценными бумагами, денежными средствами, предназначенными для совершения сделок с ценными бумагами и (или) заключения договоров, являющихся производными финансовыми инструментами, заключаемый между Управляющим и Получателем финансовых услуг;
- **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 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);
- **Договор об оказании Финансовых услуг** – Договор об оказании Финансовой услуги Брокера и (или) Договор об оказании Финансовой услуги Управляющего и (или) Договор об оказании Финансовой услуги Депозитария;
- **Запрос** – направленная Получателем финансовых услуг Обществу и связанная с осуществлением Обществом профессиональной деятельности на рынке ценных бумаг просьба о представлении информации, а также документов и их копий. Запрос не является Обращением;
- **Контролер** – работник Общества, на которого возложены функции по организации и осуществлению внутреннего контроля соответствия деятельности Общества как профессионального участника рынка ценных бумаг требованиям законодательства Российской Федерации о рынке ценных бумаг;
- **Клиент** – юридическое или физическое лицо, заключившее с Обществом Договор об оказании Финансовых услуг;
- **Место, предназначенное для обслуживания Получателей финансовых услуг** – место оказания Финансовых услуг Получателям финансовых услуг, предназначенное для заключения Договора об оказании Финансовых услуг, приема документов, связанных с оказанием Финансовых услуг, в том числе офис Общества, сайт Общества, если они используются для заключения Договора об оказании Финансовых услуг, приема документов, связанных с оказанием Финансовых услуг;
- **Наследники** – физические или юридические лица, являющиеся наследниками (наследниками наследников) умерших Клиентов;
- **Общество** – АО «ИК «Битца–Инвест» действующее в качестве профессионального участника рынка ценных бумаг при осуществлении брокерской деятельности, депозитарной деятельности, деятельности по управлению ценными бумагами;
- **Обращение** - направленная Получателем финансовых услуг Общества и связанная с осуществлением Обществом профессиональной деятельности на рынке ценных бумаг просьба о восстановлении или защите прав или интересов Получателя финансовых услуг, содержащая сведения о возможном нарушении Обществом требований законодательства Российской Федерации о рынке ценных бумаг, базовых и внутренних стандартов саморегулируемой организации, учредительных и внутренних документов Общества, связанных с осуществлением профессиональной деятельности на рынке ценных бумаг,

либо

направленная Получателем финансовых услуг Общества просьба и (или) предложение и (или) заявление, связанные с осуществлением Обществом профессиональной деятельности на рынке ценных бумаг, но не содержащие сведения о возможном нарушении Обществом требований законодательства Российской Федерации о рынке ценных бумаг, базовых и внутренних стандартов саморегулируемой организации, учредительных и внутренних документов

Общества, связанных с осуществлением профессиональной деятельности на рынке ценных бумаг, а также не содержащие требований о восстановлении или защите прав или интересов Получателя финансовых услуг;

- **Ответственное лицо** – работник Общества, уполномоченный приказом Генерального директора Общества на подготовку ответов на Обращения.
- **Получатель финансовых услуг** – Клиент (в том числе, Бывший клиент, Потенциальный клиент), Наследники, а также иные физические и/или юридические лица, направившие Обществу Обращение, связанную с осуществлением Обществом профессиональной деятельности на рынке ценных бумаг;
- **Потенциальный клиент** – физическое или юридическое лицо, намеренное заключить с Обществом Договор на оказание Финансовых услуг и с которым Общество намерено заключить Договор на оказание Финансовых услуг;
- **Служебное расследование** – комплекс мероприятий, который инициируется Обществом с целью рассмотрения Обращения, проверки изложенных в нем доводов и обстоятельств и принятия необходимого решения уполномоченными лицами Общества;
- **СРО** – Национальная Ассоциация Участников Фондового рынка (НАУФОР) - организация, имеющая статус саморегулируемой организации в сфере финансового рынка, членом которой является Общество.
- **Управляющий** – Общество, действующее на основании лицензии профессионального участника рынка ценных бумаг на осуществление деятельности по управлению ценными бумагами № 177-06950-001000, выдана Банком России 12.08.2003г. (без ограничения срока действия) в качестве управляющего при осуществлении деятельности по управлению ценными бумагами;
- **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 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 Управляющего** – доверительное управление ценными бумагами, денежными средствами, предназначенными для совершения сделок с ценными бумагами и (или) заключения договоров, являющихся производными финансовыми инструментами;
- **Финансовая услуга** – Финансовая услуга Брокера, и (или) Финансовая услуга Депозитария, и (или) Финансовая услуга Управляющего.

1.7. Общество обеспечивает прием Обращений, направленных посредством почтовой связи или нарочным на бумажном носителе, по адресу в пределах места нахождения Общества, указанному в едином государственном реестре юридических лиц, а также направленных на Адрес электронной почты Общества priem@bitza.ru или путем заполнения формы «Обратная связь» на сайте <https://bitza.ru>. В Обращении наличие подписи подателя Обращения не требуется.

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

В случае, если Получатель финансовых услуг при направлении Обращения указал способ направления ответа на Обращение в форме электронного документа или на бумажном носителе, ответ на Обращение должен быть направлен способом, указанным в Обращении.

1.9. Общество обязано рассмотреть Обращение и по результатам его рассмотрения направить Получателю финансовых услуг ответ на Обращение в течение 15 (пятнадцати) рабочих дней со дня регистрации Обращения, 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 предполагает предоставление Обществом информации, которую Общество по независящим от неё причинам не может предоставить Получателю финансовых услуг в срок, указанный в п. 1.9. Положения, либо имеется необходимость запроса дополнительных документов и материалов в целях объективного и всестороннего рассмотрения Обращения по решению единоличного исполнительного органа, заместителя единоличного исполнительного органа или уполномоченного ими лица, Общество вправе продлить срок рассмотрения Обращения, но не более чем на 10 (десять) рабочих дней. Общество обязано уведомить Получателя финансовых услуг о продлении срока рассмотрения Обращения с указанием обоснования такого продления,

направив ему уведомление о продлении срока рассмотрения Обращения.

1.11. На дату утверждения Положения третьи лица, уполномоченные принимать Обращения, адресованные Получателем финансовых услуг Общества, отсутствуют.

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

1.13. Положение утверждается Обществом и размещается для всеобщего ознакомления на сайте Общества в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по адресу: <https://bitza.ru>.

1.14. Общество вправе в одностороннем порядке изменять Положение путем внесения в Положение изменений и/или дополнений (утверждения новой редакции Положения).

1.15. При изменении действующего законодательства Российской Федерации, издании новых нормативных правовых актов Банка России, регламентирующих (затрагивающих) совершение указанных в Положении действий, в Положение должны быть внесены соответствующие необходимые изменения и дополнения. В этом случае до внесения изменений и дополнений в настоящее Положение (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 Положении с заглавной буквы, имеют значение, определенное в пункте 1.6. раздела 1 «Общие положения» Положения. Иные термины и определения должны пониматься в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, нормативными актами Банка России.

2. ОБЩИЕ ПРИНЦИПЫ ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ

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

Общество обязано хранить Обращения, а также копии ответов на Обращения и копии уведомлений, указанных в пунктах 1.8., 2.5., 2.7. Положения, в течение не менее трех лет со дня регистрации таких Обращений.

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

2.3. В отношении каждого поступившего Обращения фиксируется следующая информация:

- дата регистрации и входящий номер Обращения;
- 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;
- тематика Обращения;
- дата регистрации и исходящий номер ответа на Обращение.

2.4. Общество принимает решение об оставлении Обращения без ответа по существу, в следующих случаях:

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

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

2.4.4. текст Обращения не поддается прочтению;

2.4.5. текст Обращения не позволяет определить его суть.

2.5. При наличии оснований, указанных в подпунктах 2.4.2. – 2.4.5. пункта 2.4. Положения, и принятии решения об оставлении Обращения без ответа по существу, Общество уведомляет Получателя финансовых услуг об этом решении (направляет уведомление об оставлении Обращения без ответа по существу) в течение 5 (пяти) рабочих

дней со дня регистрации Обращения способом, указанным в п. 1.8. Положения, с указанием причин невозможности рассмотрения Обращения по существу.

2.6. Общество вправе принять решение о безосновательности очередного Обращения и прекращении переписки с Получателем финансовых услуг по данному вопросу в следующем случае:

2.6.1. в Обращении содержится вопрос, на который Получателю финансовых услуг неоднократно давались ответы по существу в связи с ранее направляемыми им Обращениями, и при этом не приводятся новые доводы или обстоятельства.

2.7. При наличии оснований, указанных в подпункте 2.6.1. пункта 2.6. Положения, и принятии решения о безосновательности очередного Обращения и прекращении переписки с Получателем финансовых услуг по данному вопросу, Общество уведомляет Получателя финансовых услуг об этом решении (направляет уведомление о безосновательности очередного Обращения и прекращении переписки с Получателем финансовых услуг по данному вопросу) в течение 5 (пяти) рабочих дней со дня регистрации Обращения способом, указанным в п. 1.8. Положения, с указанием причин невозможности рассмотрения Обращения по существу.

2.8. В случае поступления в Общество из Банка России обращения, предусмотренного статьей 79.3. Федерального закона «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)», Общество обязано рассмотреть Обращение в соответствии с требованиями настоящей статьи, а также направить в Банк России копию ответа на Обращение и копии уведомлений (при наличии), предусмотренных пунктами 1.8., 2.5., 2.7. Положения, в день их направления заявителю.

2.9. Информация о порядке информирования Получателя финансовых услуг о получении Обществом Обращения размещается на сайте Общества в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по адресу: <https://bitza.ru>.

2.10. Ответственное лицо, если им не является Контролер, направляет Обращение для рассмотрения Контролеру не позднее рабочего дня, следующего за днем его регистрации. Контролер на основании полученного Обращения проводит Служебное расследование, результаты которого фиксируются в ежеквартальном отчете Контролера. В целях проведения Служебного расследования Контролер имеет право запрашивать у любых работников Общества необходимую для Служебного расследования информацию, а также привлекать работников Общества к участию в проведении Служебного расследования. По результатам Служебного расследования Контролер готовит заключение.

2.11. Ответ на Обращение подготавливает Ответственное лицо. Ответственное лицо имеет право запрашивать у любых работников Общества информацию, необходимую для подготовки ответа на Обращение, а также привлекать работников Общества к участию в подготовке ответа на Обращение. Ответ на Обращение, до направления Получателю финансовых услуг, подлежит согласованию с Контролером и иными работниками/ структурными подразделениями Общества, в порядке сроки, установленные внутренними нормативными документами Общества.

2.12. Ответственное лицо и Контролер запрашивают информацию для целей, указанных в пунктах 2.10, 2.11. Положения посредством внутренней электронной почты Общества. По указанным запросам работники Общества 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 возлагается на Ответственное лицо.

2.14. Общество обязано рассмотреть Обращение и по результатам его рассмотрения направить Получателю финансовых услуг ответ на Обращение в сроки, установленные пунктами 1.9., 1.10. Положения, способом, определенным пунктом 1.8. Положения.

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

2.16. В случае выявления Обществом при рассмотрении Обращения 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», Общество направляет копию ответа на Обращение и копию Обращения в СРО в день направления ответа на Обращение 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, поступивших в Общество 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 Обществом отчета устанавливается СРО в отношении своих членов.

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

2.19. Общество 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. Общество предоставляет Получателям финансовых услуг информацию, указанную в п.3.6. Положения, для ознакомления в Месте, предназначенном для обслуживания Получателей финансовых услуг, в том числе на сайте Общества в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в том числе посредством размещения документов (гиперссылок на них)).

3.2. Общество предоставляет информацию, указанную в п.3.6. Положения, а также документы и их копии, содержащие такую информацию (при необходимости) по Запросу Получателя финансовых услуг по выбору Общества способом, которым было направлено такое Обращение (если не указано иное), или почтовым отправлением (или иным способом, гарантирующим доставку ответа) в течение 15 (пятнадцати) рабочих дней со дня получения Обращения.

3.3. Запрос подлежит обязательной регистрации не позднее рабочего дня, следующего за днем его поступления. Ответственность за регистрацию Обращения, адресованного Обществу, возлагается на работника Общества, указанного в п. 2.2. Положения.

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

3.5. Работник, указанный в п. 2.2. Положения, 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. Положения.

3.6. Информация, предоставляемая Обществом Получателям финансовых услуг:

- о полном и сокращенном (при наличии) фирменных наименованиях Общества (в соответствии со сведениями, указанными в Едином государственном реестре юридических лиц и в уставе Общества);
- 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 Общества в качестве профессионального участника рынка ценных бумаг;
- об адресе Общества, об адресах офисов Общества, адресе электронной почты, контактном телефоне и об адресе сайта Общества в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;
- о Финансовых услугах, в том числе оказываемых на основании Договора об оказании Финансовых услуг, а также о дополнительных услугах Общества, в том числе оказываемых за дополнительную плату;
- о порядке получения Финансовой услуги, предлагаемой Обществом Получателям финансовых услуг, в том числе документах, связанных с оказанием Финансовой услуги;
- об органе, осуществляющем полномочия по контролю и надзору за деятельностью Общества (с указанием наименования такого органа, адреса официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»);
- о способах и об адресах направления Обращений в адрес Общества, СРО, органа, осуществляющего полномочия по контролю и надзору за деятельностью Общества;
- 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 Обществом изменений во внутренние документы, ссылка на которые содержится в Договоре об оказании Финансовых услуг.

3.7. Информация о размере либо порядке расчета вознаграждения Управляющего, иных видах и суммах платежей (порядке определения сумм платежей), которые Получатель финансовых услуг должен будет уплатить за предоставление ему Финансовой услуги Управляющего, должна быть предоставлена в срок, не превышающий 5 (пяти) рабочих дней со дня получения Управляющим такого Запроса.

Заверенная копия Договора об оказании Финансовой услуги Управляющего, внутренних документов, ссылка на которые содержится в Договоре об оказании Финансовой услуги Управляющего, действующих на дату, указанную в Запросе в рамках срока действия Договора об оказании Финансовой услуги Управляющего, а также отчеты о деятельности Управляющего должны быть предоставлены в срок, не превышающий 30 (тридцати) календарных дней со дня получения Запроса Клиента (Бывшего клиента), направленного Управляющему в любое время, но не позднее пяти лет со дня прекращения Договора об оказании Финансовой услуги Управляющего, если иной срок не установлен федеральными законами и принятыми в соответствии с ними нормативными актами.

3.8. 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 официальном сайте Депозитария с направлением Получателю финансовых услуг полного адреса страницы на официальном сайте Депозитария в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», где размещена указанная информация, а также наименования раздела официального сайта Депозитария, на котором она размещена (при наличии), если иное не предусмотрено Запросом.

3.9. 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 пунктах 3.9.1. – 3.9.2. Положения 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 Общество в любое время, но не позднее 5 (пяти) лет со дня прекращения Договора об оказании Финансовой услуги Брокера, если иной срок не установлен федеральными законами и принятыми в соответствии с ними нормативными актами.

3.9.1. 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 управляющего Общества паевого инвестиционного фонда и (или) нахождения такой информации в свободном доступе);
- размер вознаграждения управляющего Общества 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.

3.9.2. 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).

3.10. Депозитарий по Запросу предоставляет Бывшим клиентам Депозитария и лицам, в пользу которых установлено обременение ценных бумаг, формы запросов о представлении информации, указанной в пункте 3.6. Положения, а также информацию о стоимости услуг, оказываемых Бывшим клиентам Депозитария и лицам, в пользу которых установлено обременение ценных бумаг.

3.11. 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.

3.12. 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 офисах, предназначенных для приема Получателей финансовых услуг, и на сайте Депозитария в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

3.13. Общество предоставляет информацию, указанную в пунктах 3.10. – 3.12. Положения, а также документы и их копии, содержащие такую информацию (при необходимости) по Запросу Получателя финансовых услуг по выбору Общества 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.

3.14. Общество предоставляет информацию, указанную в пунктах 3.7. – 3.9. Положения, а также документы и их копии, содержащие такую информацию (при необходимости) по Запросу Получателя финансовых услуг по выбору Общества способом, которым был направлен такой Запрос (если иное не указано в запросе), или почтовым отправлением (или иным способом, гарантирующим доставку ответа), в сроки, установленные пунктами 3.7.-3.9. Положения.

3.15. Общество взимает плату за предоставление Получателям финансовых услуг информации, предусмотренной настоящим разделом Положения, а также документов и их копий, содержащих такую информацию в соответствии с Тарифами, размещенными на сайте <https://bitza.ru>.

3.16. Не допускается предоставление Обществом 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.

3.17. 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 Общество руководствуется гигиеническими требованиями к книжным, журнальным и газетным изданиям.

3.18. Документы, содержащие информацию об иностранных финансовых инструментах, в том числе включающие описание прав, предоставляемых (закрепляемых, удостоверяемых) такими иностранными финансовыми инструментами, по решению Общества 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, 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.