

Утверждено
Решением единственного участника ООО «Биткоган»
от 28 июня 2024г. № 240628-1

Дата начала действия документа 01.07.2024

Положение о порядке рассмотрения обращений
в обществе с ограниченной ответственностью «Биткоган»

г. Москва
2024

Оглавление

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ	3
2. ОБЩИЕ ПРИНЦИПЫ ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ.....	5
3. ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ИНФОРМАЦИИ И ДОКУМЕНТОВ ПОЛУЧАТЕЛЯМ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ. РАССМОТРЕНИЕ ЗАПРОСОВ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ	6
4. ПРОЧИЕ ПОЛОЖЕНИЯ	9

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений в Обществе с ограниченной ответственностью «Биткоган» (далее – Положение) является внутренним нормативным документом Общества с ограниченной ответственностью «Биткоган» (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 инвестиционному консультированию.

1.3. Положение разработано в соответствии со следующими документами:

- Федеральным законом от 22.04.1996 № 39-ФЗ «О рынке ценных бумаг»;
- Базовым стандартом защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих инвестиционных советников.

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 Обращение, 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 деятельность по инвестиционному консультированию 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 Общества Обращений; размещен на сайте Общества в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»: <https://bitkogan.finance>;

- Договор об инвестиционном консультировании - договор об оказании консультационных услуг, заключаемый между Инвестиционным советником и Получателем финансовых услуг, в отношении ценных бумаг, сделок с ними и (или) заключения договоров, являющихся производными финансовыми инструментами, в рамках которого Инвестиционный советник предоставляет индивидуальные инвестиционные рекомендации (далее - ИИР);

- 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 инвестиционном консультировании;

- Общество, Инвестиционный советник – Общество с ограниченной ответственностью «Биткоган» внесено в Единый реестр инвестиционных советников 23.05.2022 номер записи 177 (Данная информация размещена на официальном сайте Банка России <https://cbr.ru/registries/rcb/>).

- Место обслуживания Получателей финансовых услуг – место, предназначенное для заключения Договоров об инвестиционном консультировании, оказания финансовых услуг, приема документов, связанных с оказанием финансовых услуг, в том числе офис Инвестиционного советника, сайт Инвестиционного советника, указанный в Едином реестре инвестиционных советников, личный кабинет Клиента на таком сайте, мобильное

приложение Инвестиционного советника;

- Обращение - направленная Получателем финансовых услуг Инвестиционному советнику 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, а также предложение или заявление;

- Ответственное лицо – работник Общества, уполномоченный приказом генерального директора Общества на подготовку ответов на Обращения.

- Получатель финансовых услуг – Клиент, а также физическое или юридическое лицо, намеренное заключить Договор об инвестиционном консультировании;

- 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.

- Финансовая услуга – консультационная услуга в отношении ценных бумаг, сделок с ними и (или) заключения договоров, являющихся производными финансовыми инструментами, путем предоставления ИИР.

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, на Адрес электронной почты Общества, а также посредством личного кабинета клиента. 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, 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://bitkogan.finance>.

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, определенного внутренними документами Общества, к функциям которого относится прием и регистрация входящих документов/прием документов и непосредственное взаимодействие с Получателями финансовых услуг в Месте, предназначенном для обслуживания Получателей финансовых услуг. Данный работник 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://bitkogan.finance>.

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 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. Инвестиционный советник 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 Инвестиционного советника в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в том числе посредством размещения документов (гиперссылок на них)).

3.2. Инвестиционный советник 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 Инвестиционного советника 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 Инвестиционному советнику, возлагается на работника, 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 Получателям финансовых услуг:

- о полном и сокращенном (при наличии) фирменном наименовании Инвестиционного советника (в соответствии со сведениями, указанными в Едином государственном реестре юридических лиц и в уставе Инвестиционного советника);
- об используемом Инвестиционным советником знаке обслуживания (при наличии);
- о дате внесения сведений об Инвестиционном советнике в Единый реестр инвестиционных советников;
- о членстве в СРО (с указанием наименования такой СРО, адреса официального сайта СРО в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»);
- о применяемом Инвестиционным советником базовом стандарте защиты прав и интересов получателей услуг инвестиционных советников;
- об адресе Инвестиционного советника, об адресах офисов Инвестиционного советника, адресе электронной почты, контактном телефоне и об адресе сайта Инвестиционного советника в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;
- о Финансовых услугах, в том числе оказываемых на основании Договора об инвестиционном консультировании;
- о порядке получения Финансовой услуги, в том числе документах, связанных с оказанием Инвестиционным советником Финансовых услуг, и о документах, которые должны быть предоставлены получателем финансовых услуг для ее получения;
- об органе, осуществляющем полномочия по контролю и надзору за деятельностью Инвестиционного советника;
- о способах и об адресах направления Обращений в адрес Инвестиционного советника, СРО, органа, осуществляющего полномочия по контролю и надзору за деятельностью инвестиционных советников;
- 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;
- о размерах платы за оказание Инвестиционным советником финансовых услуг;
- о договорах с третьими лицами, предусматривающими выплату вознаграждения за предоставление Клиентам ИИР;
- об условиях договора об инвестиционном консультировании, а именно:

уведомление о том, что предметом Договора об инвестиционном консультировании является оказание консультационных услуг в отношении ценных бумаг, сделок с ними и (или) заключения договоров, являющихся производными финансовыми инструментами путем предоставления ИИР;

уведомление о том, что предоставляемый перечень информации о Договоре об инвестиционном консультировании является минимальным, предоставляется в соответствии с законодательством РФ, не заменяет собой все условия договора об инвестиционном консультировании, а также необходимость ознакомиться с полным текстом договора об инвестиционном консультировании;

указание, является Финансовая услуга возмездной или безвозмездной и в случае возмездности - указание на внутренние документы Инвестиционного советника, либо условия договора об инвестиционном консультировании, содержащих порядок определения и уплаты вознаграждения инвестиционного советника;

перечень используемых Инвестиционным советником программ для электронных вычислительных машин, посредством которых предоставляются ИИР (в случае, если Договором об инвестиционном консультировании предусмотрено предоставление ИИР посредством программ для электронных вычислительных машин), а также об адресе (адресах) сайта (сайтов) в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на котором (которых) размещены такие программы (в случае размещения в сети «Интернет»);

полное или сокращенное наименование брокеров, преобразование ИИР в поручение которым возможно автоматизированным способом с использованием программ для электронных вычислительных машин, посредством которых предоставляются ИИР (в случае, если договором об инвестиционном консультировании предусмотрено предоставление ИИР посредством программ для электронных вычислительных машин, которые позволяют автоматизированным способом преобразовать предоставленную ИИР в поручение брокеру на совершение сделки с финансовыми инструментами, предусмотренными ИИР, без непосредственного участия Клиента инвестиционного советника);

сведения о наличии или отсутствии обязанности Инвестиционного советника осуществлять оценку соответствия инвестиционного портфеля Клиента инвестиционному профилю Клиента (далее - мониторинг инвестиционного портфеля) в соответствии с Договором об инвестиционном консультировании, сведения о периодичности, условиях и порядке проведения мониторинга инвестиционного портфеля в случае его осуществления, а также уведомление Клиента о необходимости самостоятельно осуществлять мониторинг инвестиционного портфеля в случае, если инвестиционный советник не осуществляет мониторинг инвестиционного портфеля в соответствии с договором об инвестиционном консультировании;

сведения о форме и способе передачи ИИР Инвестиционным советником Клиенту;

уведомление о том, что инвестиционные рекомендации предоставляются в соответствии с инвестиционным профилем, определяемым Инвестиционным советником на основании сведений, предоставленных Клиентом;

сведения о возможности возникновения конфликта интересов в случаях, указанных в абзацах шестом и седьмом пункта 3.13 Указания Банка России от 17 декабря 2018 года № 5014-У «О порядке определения инвестиционного профиля клиента инвестиционного советника, о требованиях к форме предоставления ИИР и к осуществлению деятельности по инвестиционному консультированию» (далее - Указание 5014-У), включая прямое указание на зависимость инвестиционного советника и (или) его ИИР от интересов третьих лиц (при наличии);

срок действия Договора об инвестиционном консультировании.

- о рисках, связанных с исполнением Договора об инвестиционном консультировании (декларация о рисках Инвестиционного советника), содержащих, в том числе следующую информацию:

об операционном риске Инвестиционного советника (риске возникновения у Получателя финансовых услуг убытков в результате несовершенства или ошибочных внутренних процессов Инвестиционного советника, некорректных действий или бездействия работников инвестиционного советника и (или) воздействия внешних событий, сбоев и недостатков информационных, технологических и иных систем, правовой риск, риск информационной безопасности);

о риске возникновения убытков у Клиента в случае совершения сделок с финансовыми инструментами на основании предоставленной ИИР с отступлением от условий, указанных в ИИР (включая риск возникновения убытков в случае совершения клиентом сделок с финансовыми инструментами частично либо за пределами сроков, указанных в инвестиционной рекомендации и/или в договоре об инвестиционном консультировании).

3.7. Заверенная копия Договора об инвестиционном консультировании, документы, подтверждающие ознакомление Клиента с перечнем ценных бумаг, сделок с финансовыми инструментами, в отношении которых Инвестиционным советником оказываются услуги по инвестиционному консультированию, документы, подтверждающие ознакомление Клиента с информацией о возможности возникновения расходов на выплату вознаграждений брокеру, управляющему, депозитарию, регистратору, организатору торговли, клиринговой организации в связи с исполнением ИИР, документы, содержащие информацию о Клиенте, справки об инвестиционном профиле Клиента, документы и (или) аудиозаписи, содержащие согласие Клиента с его инвестиционным профилем (инвестиционными профилями), а также указание даты и времени получения Инвестиционным советником согласия клиента с инвестиционным профилем Клиента предоставляются в срок, не превышающий 30 (тридцати) календарных дней со дня получения запроса Клиента, направленного Инвестиционному советнику в любое время, но не позднее 5 (пяти) лет со дня прекращения Договора об инвестиционном консультировании, если иной срок не установлен федеральными законами и принятыми в соответствии с ними нормативными актами.

3.8. Заверенная копия положения об определении инвестиционного профиля, копия внутреннего документа, предусматривающего меры по выявлению и контролю конфликта интересов при осуществлении деятельности по инвестиционному консультированию, а также по предотвращению его последствий, должны быть предоставлены в течение пятнадцати календарных дней со дня получения Запроса.

3.9. Инвестиционный советник предоставляет информацию, указанную в пунктах 3.6., 3.7, 3.8. Положения, а также документы и их копии, содержащие такую информацию (при необходимости) по Запросу Получателя финансовых услуг по выбору Инвестиционного советника способом, которым был направлен такой Запрос (если иное не указано в запросе), или почтовым отправлением (или иным способом, гарантирующим доставку ответа).

3.10. Инвестиционный советник не взимает плату за предоставление Получателям финансовых услуг информации, предусмотренной настоящим разделом Положения, а также документов и их копий, содержащих такую информацию.

3.11. Не допускается предоставление Инвестиционным советником 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.

3.12. 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 Инвестиционный советник руководствуется санитарными правилами и нормативами, предъявляемыми к книжным изданиям для взрослых.

4. ПРОЧИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

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