



Документ вступает в силу с 15.09.2025 г.

Приложение № 1

УТВЕРЖДЕНО
Приказом Генерального директора
АО «ИК «Ай Ти Инвест»
от « 29 » августа 2025 г. № 25-29/08-1

Порядок и сроки рассмотрения обращений АО «ИК «Ай Ти Инвест»
Версия 5.0.

1. Цель документа	Настоящий документ определяет порядок работы АО «ИК «Ай Ти Инвест» с поступающими в Общество от физических или юридических лиц Обращениями, связанными с осуществлением АО «ИК «Ай Ти Инвест» профессиональной деятельности в соответствии с Федеральным законом от 22.04.1996 г. № 39-ФЗ «О рынке ценных бумаг».
2. Термины и определения	<p>Договор – договоры, заключенные Обществом с Клиентами в рамках лицензий профессионального участника рынка на осуществление брокерской и депозитарной деятельности.</p> <p>Заявитель – получатель Финансовой услуги, то есть Клиент, а также физическое или юридическое лицо, намеренное заключить Договор с Обществом, и обратившиеся с Обращением к Обществу.</p> <p>Клиент– юридическое или физическое лицо, заключившее с Обществом Договор.</p> <p>Обращение – обращение, жалоба Заявителя, содержащее информацию о возможном нарушении Обществом прав и интересов Заявителя.</p> <p>Общество – АО «ИК «Ай Ти Инвест» (ОГРН 1027700010205, ИНН 7717116241, адрес места нахождения: Российская Федерация, 123112, г. Москва, вн. тер. г. муниципальный округ Пресненский, Пресненская наб., д. 6, стр. 2, этаж 13, помещ. 1-5).</p> <p>Официальный сайт Общества – официальный сайт Общества в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», который находится по адресу: https://d8.capital/.</p> <p>Финансовая услуга – исполнение поручения Клиента на совершение гражданско-правовых сделок с ценными бумагами и (или) заключение договоров, являющихся производными финансовыми инструментами, а также 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.</p>
3. Способы и адреса направления (предоставления) Обращений Обществу	<p>Обращения могут быть направлены (предоставлены) Обществу следующими способами:</p> <ul style="list-style-type: none">• Нарочно на бумажном носителе по месту нахождения Общества: Российская Федерация, 123112, г. Москва, вн. тер. г. муниципальный округ Пресненский, Пресненская наб., д. 6, стр. 2, этаж 13, помещ. 1-5;• На бумажном носителе почтовым отправлением по адресу места нахождения Общества: Российская Федерация, 123112, г. Москва, вн. тер. г. муниципальный округ Пресненский, Пресненская наб., д. 6, стр. 2, этаж 13, помещ. 1-5.

	<ul style="list-style-type: none"> • Электронно посредством направления Обращения в личном кабинете на соответствующей странице на Официальном сайте Общества в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет». • Электронно на адрес электронной почты Общества: request@d8.capital.
4. Обязанности Общества в связи с поступлением в Общество Обращения	Обеспечение приема и объективного рассмотрения Обращений от Заявителей, включая регистрацию Обращений и ответов на них, информирование Заявителей о поступлении Обращения (если применимо), обеспечение своевременного предоставления Заявителю мотивированного ответа на Обращение или описание причин отказа (если применимо), в порядке, форме, способами и в предельные сроки, определенные действующим законодательством Российской Федерации и настоящим Порядком.
5. Сроки и способы информирования Обществом о получении Обращения	<p>Обращение подлежит обязательной регистрации Обществом не позднее рабочего дня, следующего за днем его поступления. В случае поступления Обращения в форме электронного документа, Общество обязано уведомить Заявителя о регистрации Обращения (далее – Уведомление о регистрации) не позднее дня регистрации Обращения способом, предусмотренным п. 8 настоящего Порядка.</p> <p>В отношении каждого поступившего Обращения Общество фиксирует:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Дату регистрации и входящий номер Обращения; • В отношении физических лиц – фамилию, имя, отчество (при наличии) Заявителя, в отношении юридических лиц – наименование Заявителя, от имени которого направлено Обращение; • Тематику Обращения; • Дату регистрации и исходящий номер ответа на Обращение.
6. Основания для отказа Общества в ответе по существу на Обращение и сроки уведомления о принятом Обществом решении	<ol style="list-style-type: none"> 1) В Обращении не указан адрес, по которому должен быть направлен ответ; 2) В Обращении не указана фамилия (наименование) Заявителя; 3) В Обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу профессионального участника рынка ценных бумаг, жизни, здоровью профессионального участника рынка ценных бумаг, являющегося физическим лицом, зарегистрированным в установленном законодательством Российской Федерации порядке в качестве индивидуального предпринимателя, а также членов его семьи, или угрозы жизни, здоровью и имуществу работника Общества, а также членов его семьи; 4) Текст Обращения не поддается прочтению; 5) Текст Обращения не позволяет определить его суть. <p>Если в случаях, предусмотренных п.п. 2 - 5 п. 6 настоящего Порядка, Общество принимает решение оставить Обращение без ответа по существу, он должен направить Заявителю уведомление об этом решении в течение 5 (Пяти) рабочих дней со дня регистрации Обращения способом, указанным в пункте 8 настоящего Порядка, с указанием причин невозможности рассмотрения Обращения по существу.</p>
7. Основания для принятия Обществом решения о бесосновательности очередного Обращения и прекращении переписки с Заявителем по данному вопросу, и сроки уведомления о принятом Обществом решении	В случае, если в обращении содержится вопрос, на который Заявителю неоднократно давались ответы по существу в связи с ранее направляемыми им Обращениями, и при этом не приводятся новые доводы или обстоятельства, Общество вправе самостоятельно принять решение о бесосновательности очередного Обращения и прекращении переписки с Заявителем по данному вопросу. Об этом решении заявитель уведомляется в порядке, предусмотренном п. 6 настоящего Порядка.

<p>8. Порядок рассмотрения и сроки ответа на Обращения, способы направления ответов на Обращения и уведомлений</p>	<p>Для рассмотрения поступающих в Общество Обращений Приказом Генерального определяется работник Общества, ответственный за рассмотрение Обращений.</p> <p>Общество обязано рассмотреть Обращение и по результатам его рассмотрения направить Заявителю ответ на обращение в течение 15 (Пятнадцати) рабочих дней со дня регистрации Обращения, если иные сроки не предусмотрены Федеральным законом от 22.04.1996 г. № 39-ФЗ «О рынке ценных бумаг» и другими федеральными законами.</p> <p>В случае необходимости запроса дополнительных документов и материалов в целях объективного и всестороннего рассмотрения Обращения по решению Общества, Общество вправе продлить срок рассмотрения Обращения, но не более чем на 10 (Десять) рабочих дней, если иное не предусмотрено федеральными законами.</p> <p>Общество обязано уведомить Заявителя о продлении срока рассмотрения Обращения с указанием обоснования такого продления, направив ему соответствующее уведомление (далее – Уведомление о продлении срока).</p> <p>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.</p> <p>Ответ на Обращение подлежит обязательной регистрации Обществом в журнале исходящей документации Общества.</p> <p>Ответ на Обращение, а также Уведомление о регистрации, Уведомление о продлении срока направляются Заявителю в зависимости от способа поступления обращения в письменной форме по указанным в Обращении адресу электронной почты или почтовому адресу либо способом, предусмотренным условиями договора, заключенного между Обществом и Заявителем. В случае, если Заявитель 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.</p>
<p>9. Случай, если Обществом при рассмотрении Обращения выявлены нарушения базового стандарта или внутреннего стандарта, разработанного, согласованного и утвержденного в соответствии с требованиями Федерального закона от 13.07.2015 г. № 223-ФЗ «О саморегулируемых организациях в сфере финансового рынка»</p>	<p>В случае выявления Обществом при рассмотрении Обращения нарушения базового стандарта или внутреннего стандарта, разработанного, согласованного и утвержденного в соответствии с требованиями Федерального закона от 13.07.2015 г. № 223-ФЗ «О саморегулируемых организациях в сфере финансового рынка», Общество направляет копию ответа на Обращение и копию обращения в НАУФОР для осуществления НАУФОР контроля в порядке, предусмотренном статьей 14 Федерального закона от 13.07.2015 г. № 223-ФЗ «О саморегулируемых организациях в сфере финансового рынка» в день направления ответа на Обращение Заявителю.</p>
<p>10. Случай, если Обращение содержит требование имущественного характера, которое связано с восстановлением Обществом нарушенного права Заявителя и подлежит</p>	<p>В случае, если Обращение содержит требование имущественного характера, которое связано с восстановлением Обществом нарушенного права Заявителя и подлежит рассмотрению финансовым уполномоченным, направление Обращения Обществу будет являться соблюдением Заявителем обязанности, предусмотренной частью 1 статьи 16 Федерального закона от 04.06.2018 г. № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг», и такое Обращение подлежит рассмотрению Обществом в порядке и сроки, которые</p>

<p>рассмотрению финансовым уполномоченным</p>	<p>установлены указанным Федеральным законом от 04.06.2018 г. № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг» и определены в п. 8 настоящего Порядка (далее – Обращения особого порядка рассмотрения).</p>
<p>11. Порядок рассмотрения и сроки ответа на Обращения особого порядка</p>	<p>Общество обязано рассмотреть Обращение Заявителя о восстановлении нарушенного права и направить ему мотивированный ответ об удовлетворении, о частичном удовлетворении или об отказе в удовлетворении предъявленного требования (за исключением Обращения, содержащего требование, указанное в ч. 1.1 ст. 15 Федерального закона от 04.06.2018 г. № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг»):</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) В течение 15 (Пятнадцати) рабочих дней со дня получения Обращения Заявителя о восстановлении нарушенного права в случае, если указанное Обращение направлено в электронной форме по стандартной форме, которая утверждена Советом Службы, и если со дня нарушения прав Заявителя прошло не более 180 (Ста восьмидесяти) календарных дней; 2) В течение 30 (Тридцати) календарных дней со дня получения Обращения Заявителя о восстановлении нарушенного права в иных случаях. Если последний день срока приходится на нерабочий день, днем окончания срока считается ближайший следующий за ним рабочий день. <p>В случае направления Заявителем Обращения о восстановлении нарушенного права, содержащего требование, указанное в ч. 1.1 ст. 15 Федерального закона от 04.06.2018 г. № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг», и иные требования, связанные с ним, Общество обязано рассмотреть указанное Обращение Заявителя и направить ему мотивированный ответ о согласии удовлетворить требование, указанное в ч. 1.1 ст. 15 Федерального закона от 04.06.2018 г. № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг», или об отказе в его удовлетворении, а также об удовлетворении, о частичном удовлетворении или об отказе в удовлетворении иных требований, связанных с ним:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) В течение 20 (Двадцати) рабочих дней со дня получения Обращения Заявителя о восстановлении нарушенного права в случае, если указанное Обращение направлено в электронной форме по стандартной форме, которая утверждена Советом Службы, и если со дня нарушения прав потребителя финансовых услуг прошло не более 180 (Ста восьмидесяти) календарных дней); 2) В течение 40 (Сорока) календарных дней со дня получения Обращения Заявителя о восстановлении нарушенного права в иных случаях. Если последний день срока приходится на нерабочий день, днем окончания срока считается ближайший следующий за ним рабочий день. <p>В случае согласия удовлетворить требование Заявителя, указанное в ч. 1.1 ст. 15 Федерального закона от 04.06.2018 г. № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг», Общество в рамках указанных сроков заключает с Заявителем соглашение, предусмотренное ч. 4.1 ст. 21 Федерального закона от 04.06.2018 г. № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг», Федерального закона.</p>
<p>12. Порядок рассмотрения и сроки ответа на Обращения Банка России, направленные в порядке, определенном ст. 79.3 Федерального закона от 10.07.2002 г. № 86-ФЗ «О Центральном банке</p>	<p>В случае поступления в Общество из Банка России Обращения, предусмотренного ст. 79.3 Федерального закона от 10.07.2002 г. № 86-ФЗ «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)», Общество обязано рассмотреть Обращение в соответствии с положениями настоящего Порядка, а также направить в Банк России копию ответа на Обращение и копии уведомлений (при наличии), предусмотренных настоящим Порядком, в день их направления Заявителю.</p>

Российской Федерации (Банке России)»	
13. Порядок направления Обществом ответа на Обращение, полученное от представителя Клиента, в случае отсутствия у представителя доверенности на осуществление полномочий от имени Клиента	<p>Общество направляет ответ на Обращение представителю Клиента, в случае отсутствия у представителя доверенности на осуществление полномочий от имени Клиента, с соблюдением предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации и заключенными с Клиентами Договорами ограничений на предоставление третьим лицам сведений о Клиентах, их имуществе, условиях Договоров, заключенных с Клиентами и иной информации с указанием необходимости предоставления документов, подтверждающих полномочия представителя Клиента.</p> <p>В случае поступления в Общество Обращения от представителя Клиента, не имеющего доверенности на осуществление полномочий от имени Клиента, Общество рассматривает Обращение и направляет ответ по существу Обращения Клиенту, согласно информации о контактных данных, указанных в Анкете клиента.</p>
14. Сроки хранения Обществом Обращений, ответов на Обращения и уведомлений	<p>Общество обязано хранить Обращения, а также копии ответов на Обращения и копии уведомлений, предусмотренных настоящим Порядком, в течение 3 (Трех) лет со дня регистрации таких Обращений.</p>
15. Обязательства Общества и его работников по соблюдению конфиденциальности	<p>Общество и его должностные лица не вправе использовать иначе, чем в целях, предусмотренных Федеральным законом от 22.04.1996 г. № 39-ФЗ «О рынке ценных бумаг», и разглашать в какой-либо форме полученные при рассмотрении Обращения персональные данные Заявителя, а также информацию, составляющую коммерческую, служебную, банковскую тайну, тайну страхования и иную охраняемую законом тайну, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации.</p>
16. Форма и сроки информирования НАУФОР о количестве и тематике поступивших за отчетный квартал Обращений, а также о нарушениях, выявленных в ходе рассмотрения Обращений	<p>Электронно. Ежеквартально в срок, не превышающий 30 (Тридцати) рабочих дней со дня окончания квартала.</p>