



Документ вступает в силу с 01.07.2024 г.

Приложение № 1

**УТВЕРЖДЕНО**  
**Приказом Генерального директора**  
**АО «ИК «Ай Ти Инвест»**  
**от « 01 » июля 2024 г. № 24-01/07-2**

**Порядок и сроки рассмотрения обращений АО «ИК «Ай Ти Инвест»**  
**Версия 2.0.**

<b>1. Цель документа</b>	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».
<b>2. Термины и определения</b>	<b>Заявитель</b> – физические или юридические лица, обратившиеся с Обращением к Обществу. <b>Обращение</b> – направленное (предоставленное) в Общество Заявителем обращение, жалоба, претензия, связанные с осуществлением Обществом профессиональной деятельности в соответствии с Федеральным законом от 22.04.1996 г. № 39-ФЗ «О рынке ценных бумаг». <b>Общество</b> – 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). <b>Официальный сайт Общества</b> – <a href="http://www.itinvest.ru">www.itinvest.ru</a> .
<b>3. Способы и адреса направления (предоставления) Обращений Обществу</b>	Обращения могут быть направлены (предоставлены) Обществу следующими способами: <ul style="list-style-type: none"><li>• 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;</li><li>• 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.</li><li>• Электронно на адрес электронной почты Общества: <a href="mailto:request@d8.capital">request@d8.capital</a>;</li><li>• Электронно посредством направления Обращения в личном кабинете на соответствующей странице на Официальном сайте Общества в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».</li></ul>
<b>4. Сроки и способы информирования Обществом о получении Обращения</b>	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. 7 настоящего Порядка.

<p><b>5. Основания для отказа Общества в ответе по существу на Обращение и сроки уведомления о принятом Обществом решении</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) В Обращении не указан адрес, по которому должен быть направлен ответ;</li> <li>2) В Обращении не указана фамилия (наименование) заявителя;</li> <li>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;</li> <li>4) Текст Обращения не поддается прочтению;</li> <li>5) Текст Обращения не позволяет определить его суть.</li> </ol> <p>Если в случаях, предусмотренных п.п. 2 - 5 п. 5 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 7 настоящего Порядка, с указанием причин невозможности рассмотрения Обращения по существу.</p>
<p><b>6. Основания для принятия Обществом решения о бесосновательности очередного Обращения и прекращении переписки с Заявителем по данному вопросу, и сроки уведомления о принятом Обществом решении</b></p>	<p>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. 5 настоящего Порядка.</p>
<p><b>7. Порядок рассмотрения и сроки ответа на Обращения, способы направления ответов на Обращения и уведомлений</b></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 настоящим 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, 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</p>

	электронного документа или на бумажном носителе, ответ на Обращение должен быть направлен способом, указанным в Обращении.
<b>8. 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»</b>	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.
<b>9. Случай, если Обращение содержит требование имущественного характера, которое связано с восстановлением Обществом нарушенного права Заявителя и подлежит рассмотрению финансовым уполномоченным</b>	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 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).
<b>10. Порядок рассмотрения и сроки ответа на Обращения особого порядка</b>	<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"> <li>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;</li> <li>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.</li> </ol> <p>В случае направления Заявителем Обращения о восстановлении нарушенного права, содержащего требование, указанное в ч. 1.1 ст. 15 настоящего 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 настоящего Федерального закона от 04.06.2018 г. № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг», или об отказе в его</p>

	<p>удовлетворении, а также об удовлетворении, о частичном удовлетворении или об отказе в удовлетворении иных требований, связанных с ним:</p> <p>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 восемьдесят календарных дней);</p> <p>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> <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><b>11. 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 Российской Федерации (Банке России)»</b></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>
<p><b>12. Сроки хранения Обществом Обращений, ответов на Обращения и уведомлений</b></p>	<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>
<p><b>13. Обязательства Общества и его работников по соблюдению конфиденциальности</b></p>	<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>

Генеральный директор



В.В. Грицук



Всего прошито, пронумеровано и скреплено печатью    листов

ГЕНЕРАЛЬНЫЙ ДИРЕКТОР  
АО «ИК «АЙТИ ИНВЕСТ»  
Грицук В. В.

