



Приложение № 3

УТВЕРЖДЕНО

Приказом Генерального директора
АО «Инвестиционная компания Д8»
от « 03 » февраля 2026 г. № 26-03/02-1

ПОРЯДОК
и сроки рассмотрения обращений АО «Инвестиционная компания Д8»
Версия 6.0.

1. Цель документа	Настоящий документ определяет порядок работы АО «Инвестиционная компания Д8» с поступающими в Общество от физических или юридических лиц Обращениями, связанными с осуществлением АО «Инвестиционная компания Д8» профессиональной деятельности в соответствии с Федеральным законом от 22.04.1996 г. № 39-ФЗ «О рынке ценных бумаг».
2. Термины и определения	Договор – договоры, заключенные Обществом с Клиентами в рамках лицензий профессионального участника рынка на осуществление брокерской и депозитарной деятельности. Заявитель – получатель Финансовой услуги, то есть Клиент, а также физическое или юридическое лицо, намеренное заключить Договор с Обществом, и обратившиеся с Обращением к Обществу. Клиент– юридическое или физическое лицо, заключившее с Обществом Договор. Обращение – обращение, жалоба Заявителя, содержащее информацию о возможном нарушении Обществом прав и интересов Заявителя. Общество – АО «Инвестиционная компания Д8» (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). Официальный сайт Общества – официальный сайт Общества в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», который находится по адресу: https://d8.capital/. 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.
3. Способы и адреса направления (предоставления) Обращений Обществу	Обращения могут быть направлены (предоставлены) Обществу следующими способами: • 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.

	- 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	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. В отношении каждого поступившего Обращения Общество фиксирует: - 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	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. 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.
7. Основания для принятия Обществом решения о безосновательности 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 безосновательности очередного Обращения и прекращении переписки с Заявителем по данному вопросу. Об этом решении заявитель уведомляется в порядке, предусмотренном п. 6 настоящего Порядка.

8. Порядок рассмотрения и сроки ответа на Обращения, способы направления ответов на Обращения и уведомлений	Для рассмотрения поступающих в Общество Обращений Приказом Генерального определяется работник Общества, ответственный за рассмотрение Обращений. 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. 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. Общество обязано уведомить Заявителя о продлении срока рассмотрения Обращения с указанием обоснования такого продления, направив ему соответствующее уведомление (далее – Уведомление о продлении срока). 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. Ответ на Обращение подлежит обязательной регистрации Обществом в журнале исходящей документации Общества. 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.
9. Случаи, 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»	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.
10. Случаи, если Обращение содержит требование имущественного характера, которое связано с восстановлением Обществом нарушенного права Заявителя и подлежит	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

рассмотрению финансовым уполномоченным	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).
11. Порядок рассмотрения и сроки ответа на Обращения особого порядка	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»): 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. 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: 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. 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.
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	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.

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	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. 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.
14. Сроки хранения Обществом Обращений, ответов на Обращения и уведомлений	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.
15. Обязательства Общества и его работников по соблюдению конфиденциальности	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.
16. Форма и сроки информирования НАУФОР о количестве и тематике поступивших за отчетный квартал Обращений, а также о нарушениях, выявленных в ходе рассмотрения Обращений	Электронно. Ежеквартально в срок, не превышающий 30 (Тридцати) рабочих дней со дня окончания квартала.