

Акционерное общество "Прайм Брокерский Сервис"

"15 " апреля 2024 г.

Приказ № ВНД01-1504/1

о принятия новой редакции Положения о порядке рассмотрения обращений и разрешении споров в АО «Прайм Брокерский сервис».

В связи с вступлением в силу изменений в Федеральный закон от 22.04.1996 № 39-ФЗ «О рынке ценных бумаг», внесенных Федеральным законом от 04.08.2023 № 442-ФЗ

ПРИКАЗЫВАЮ

1. Признать недействительным действие Положения о порядке рассмотрения обращений и разрешении споров в АО «Прайм Брокерский сервис» от 14.04.2023 года.
2. Принять новую версию Положения о порядке рассмотрения обращений и разрешении споров в АО «Прайм Брокерский сервис».
3. Уведомить работников Общества, о принятии Положения и ознакомить соответствующие подразделения, провести необходимое обучение .
4. Провести обучение при необходимости со связанными подразделениями.
5. Настоящий приказ вступает в силу с даты его подписания.
6. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Руководитель



(подпись)

Карпенко Д.С.

Положение о порядке рассмотрения обращений и разрешении споров в Акционерном обществе «Прайм Брокерский сервис»

Настоящий «Порядок рассмотрения обращений, жалоб и разрешения споров в АО «ПБС» (далее – Положение) является внутренним нормативным документом АО «ПБС» (далее – Компания) и регламентирует порядок и сроки рассмотрения Компанией обращений, жалоб, подготовки ответов на запросы, связанные с профессиональной деятельностью на рынке ценных бумаг. Требования Порядка распространяются на деятельность Компании в качестве профессионального участника рынка ценных бумаг, осуществляющего брокерскую и депозитарную деятельность, а также оказание Компанией услуг инвестиционного советника.

При условии применения Компанией особых подходов в рассмотрении Жалоб или Обращений в зависимости от вида профессиональной деятельности на рынке ценных бумаг, по тексту Положения делается соответствующее указание.

Положение разработано в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации (далее- законодательство РФ) , Федеральным законом от 22.04.1996 г. № 39-ФЗ “О рынке ценных бумаг”, Федеральным законом от 05.03.1999 № 46-ФЗ «О защите прав и законных интересов инвесторов на рынке ценных бумаг», Указанием Банка России от 28.12.2020 № 5683-У «О требованиях к системе внутреннего контроля профессионального участника рынка ценных бумаг», Стандартами и правилами СРО НАУФОР , не противоречащими законодательству Российской Федерации (далее-законодательство РФ)-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 депозитариев, Базовым стандартов защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих инвестиционных советников

Положение регламентирует взаимоотношения между Компанией и Получателями финансовых услуг при подаче ими Обращений, в том числе жалоб , процесс приема, регистрации, оформления Обращений или Жалоб, а также сроки их рассмотрения, принятия решений, подготовки ответа и порядок информирования заявителей о принятом Компанией решении, порядок взаимодействия между подразделениями Компании в процессе подготовки ответа на Обращения или Жалобы, сферы ответственности работников Компании, участвующих в обработке Обращений и Жалоб получателей финансовых услуг; порядок контроля мероприятий, выполненных в связи с Жалобами и Обращениями Получателей финансовых услуг.

Основными целями рассмотрения Жалоб и Обращений, полученных от Получателей финансовых услуг являются восстановление и защита прав и/или законных интересов Получателей финансовых услуг, в случае их нарушения при оказании Компанией 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 НАУФОР, внутренними нормативными документами Компании,

регламентирующими брокерскую, депозитарную деятельность и деятельность инвестиционного советника, устранение недостатков и нарушений, явившихся основанием для обращения Получателей финансовых услуг, улучшение клиентского сервиса и повышение ответственности работников Компании за выполнение своих должностных обязанностей.

Статья 1. Толкование и определение терминов

АО «ПБС» – Акционерное общество «Прайм Брокерский сервис» и/или Компания, профессиональный участник рынка ценных бумаг, осуществляющий брокерскую деятельность, депозитарную деятельность, деятельность по инвестиционному консультированию;

Депонент – юридическое или физическое лицо, пользующееся на договорных основах услугами Депозитария;

Заявитель – юридическое или физическое лицо, автор обращения;

Клиент – юридическое или физическое лицо, заключившее с АО «ПБС» Договор обслуживания на финансовых рынках и/или Брокерский договор на ведение индивидуального инвестиционного счета и/или Депозитарный договор и/или любое иное соглашение, касающееся оказания услуг на рынке ценных бумаг и/или услуг на валютном рынке, рынке драгоценных металлов и/или услуг, сопутствующих профессиональной деятельности АО «ПБС» на рынке ценных бумаг в общепринятом деловом обороте (далее – Договоры во множественном числе и Договор в отношении договора соответствующего вида);

Потенциальный клиент – юридическое или физическое лицо, намеренное заключить Договор с АО «ПБС»;

Анонимное обращение – обращение, поданное в АО «ПБС» с сохранением анонимности;

Бывший клиент – юридическое или физическое лицо, с которым прекращён(ы) Договор(ы);

Контролер – работник профессионального участника рынка ценных бумаг, на которого возложены функции осуществления внутреннего контроля за профессиональной деятельностью АО «ПБС» на рынке ценных бумаг;

Обращение – обращение, поданное в АО «ПБС» в порядке, предусмотренном настоящим Положением с возможностью идентификации Заявителя с соблюдением обязательных требований, предусмотренных Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ "О персональных данных", в том числе через интерфейс на сайте АО «ПБС» по каналу «Открытое обращение».

Представитель – лицо, действующее от имени и по поручению Клиента в силу полномочий, основанных на доверенности, указании закона либо акте уполномоченного на то государственного органа или органа местного самоуправления;

СРО НАУФОР – саморегулируемая организация в сфере финансового рынка, членом которой является АО «ПБС»;

Рабочий (операционный) день – календарный день, кроме официально установленных выходных или нерабочих праздничных дней в соответствии с законодательством РФ (включительно выходных дней, официально перенесенных на рабочие дни в соответствии с законодательством РФ), в который Компания, в том числе Депозитарий, оказывает услуги в соответствии с Регламентом сервисов на финансовых рынках и(или) Клиентским регламентом;

Реестр обращений – единый список (хранилище) обращений, полученных АО «ПБС» от

Заявителей и хранящихся в электронном формате в системе АО «ПБС»;

Получатель финансовых услуг – клиент, а также юридическое или физическое лицо, намеренное заключить Договор(ы) с Компанией;

Сайт АО «ПБС» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» - www.pbsr.ru;

Место обслуживания получателей финансовых услуг – место, предназначенное для заключения Договора(ов), оказания финансовых услуг, приема документов, связанных с оказанием финансовых услуг;

Страница для подачи обращений (жалоб) - страница сайта АО «ПБС» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

Система - в целях настоящего Положения под Системой понимаются организационно упорядоченная совокупность документов (массивов документов) и информационных технологий, любые системы, позволяющие осуществлять обмен информацией между Клиентом (лицом, ранее являвшимся клиентом Компании) и Компанией (Личный кабинет Клиента или иные акцептованные Системы);

Третье лицо - юридическое или физическое лицо, не находящееся в договорных отношениях с АО «ПБС» при осуществлении последним профессиональной деятельности на рынке ценных бумаг и/или услуг на валютном рынке, рынке драгоценных металлов и/или иных услуг, сопутствующих профессиональной деятельности АО «ПБС» на рынке ценных бумаг сопутствующих в общепринятом деловом обороте брокерским и депозитарным услугам, и не действующее от имени Клиента или Контрагента в рамках общепринятого делового общения;

Анкета Клиента (Анкета Депонента) – совокупность документов и сведений, собранных АО «ПБС» и содержащих сведения о Клиенте, выгодоприобретателе, бенефициарном владельце, Уполномоченном представителе Депонента, заполненные по формам, утвержденным в Компании.

Для целей настоящего Положения:

Заявление - письменное обращение Получателя финансовых услуг по вопросу о нарушении законодательства о ценных бумагах, допущенном при осуществлении АО «ПБС» профессиональной деятельности на рынке ценных бумаг, в том числе депозитарной деятельности, не содержащее требований в отношении восстановления нарушенных прав или законных интересов заявителя;

Жалоба – письменное обращение (требование) Получателя финансовых услуг, поданное в АО «ПБС» в порядке, предусмотренном настоящим Положением, о восстановлении или защите его прав или интересов, нарушенных АО «ПБС» и(или) конкретным работником АО «ПБС», содержащая сведения о возможном нарушении как профессиональным участником требований законодательства РФ о рынке ценных бумаг, Базовых и внутренних стандартов СРО НАУФОР, учредительных и(или) внутренних документов АО «ПБС», связанных с осуществлением профессиональной деятельности на рынке ценных бумаг;

Запрос(требование) – любое письменное обращение Получателя финансовых услуг или иного третьего лица, в том числе лица, ранее являвшегося клиентом Компании, целью которого является получение интересующей информации, предоставление которой предусмотрено законодательством РФ, документами СРО НАУФОР или внутренними документами Компании и

существо которого не требует осуществления Компанией депозитарной «информационной операции» в Депозитарии АО «ПБС»;

Возражение – письменное обращение Клиента в отношении отчетности, которую предоставляет Компания клиентам при осуществлении брокерской деятельности и (или) депозитарной деятельности, об оказанных услугах (далее – Отчетность), в порядке и сроки, установленные договором(ами) с Клиентом.

Далее по тексту настоящего Положения – жалобы, возражения, запросы/требования, заявления именуются как «обращения».

Термины и определения, используемые в настоящем Положении и не определенные в данной статье, должны пониматься в соответствии с Гражданским Кодексом Российской Федерации, Федеральным законом от 22 апреля 1996 года № 39-ФЗ «О рынке ценных бумаг», актами Банка России, базовыми и внутренними Стандартами СРО НАУФОР, а так же внутренними политиками и регламентами АО «ПБС».

Статья 2. Общие положения

В целях настоящего Положения рассматриваются отношения АО «ПБС» с Получателем финансовой услуги (юридическим или физическим лицом, индивидуальным предпринимателем) (далее также при совестном упоминании Заявители), по Договору обслуживания на финансовых рынках, Договору оказания услуг инвестиционного консультирования, Депозитарному договору (далее - Договор(ы) или иному Соглашению (при наличии) между АО «ПБС» и Заявителем, или иными лицами, в том числе ранее являвшимися клиентами Компании, а также третьими лицами, обратившимися в Компанию с обращением.

При этом, Порядок рассмотрения обращений (заявлений) Депонентов, связанных с осуществлением АО «ПБС» депозитарной деятельности, применяется в части, не противоречащей процедурам рассмотрения обращений (жалоб) или запросов, действующим в АО «ПБС» в соответствии с Условиями осуществления депозитарной деятельности (Клиентским регламентом). Основной целью рассмотрения обращений Заявителей является устранение нарушений и их последствий, которые явились основанием для обращения Заявителей в Компанию. Также рассмотрение обращений Заявителей проводится с целью управления качеством обслуживания Клиентов и контроля репутационных рисков АО «ПБС», анализа мнений и предпочтений Клиентов о предлагаемых продуктах и услугах, обеспечения соблюдения законных прав и интересов Клиентов, и(или) предоставление им требуемой информации предусмотренной законодательством Российской Федерации (далее -законодательство РФ), документами СРО НАУФОР, Регламентом сервисов на финансовых рынках, Клиентским регламентом (Условиями осуществления депозитарной деятельности) Депозитария АО«ПБС», иными внутренними документами Компании.

Положение распространяется на любые обращения Заявителей, направленные в адрес Компании, в связи с осуществлением профессиональной деятельности на рынке ценных бумаг, за исключением обращений, поступивших в устном виде.

Устные обращения принимаются во внимание, но не фиксируются, и ответы на них в письменной форме не предоставляются.

Компания обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений, поступивших от Заявителей, и предоставляет ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 10 настоящего Положения.

Условия настоящего Положения являются для Заявителя обязательными при разрешении всех его споров (разногласий), возникающих между АО «ПБС» и Заявителем в процессе осуществления брокерской (депозитарной) деятельности, а также деятельности Инвестиционного советника.

Порядок и сроки рассмотрения запросов или иных обращений уполномоченных государственных органов РФ устанавливаются законодательством РФ.

2.1. Гарантии для Заявителей при рассмотрении обращений

Прием Заявителей осуществляется работниками АО «ПБС», привлеченными Генеральным директором и(или) Контролером, которые обязаны обеспечить необходимые условия для рассмотрения обращений, личного приема Заявителя в случае его заинтересованности, объективного и всестороннего рассмотрения поставленных в обращении вопросов.

Генеральный директор Компании и (или) Контролер обязаны оказывать содействие Заявителю в получении запрашиваемых сведений и информации, если запрашиваемые сведения не отнесены законодательством РФ или внутренними документами Компании к категории сведений, содержащих конфиденциальную и/или инсайдерскую информацию.

2.2. Хранение полученных обращений

Хранение полученных обращений осуществляется Компанией в течение срока, установленного законодательством РФ (не менее трех лет со дня получения – для обращений Заявителей).

Вся информация, полученная в связи с рассмотрением обращений Заявителей, в том числе в виде ответов на запросы в органы государственной власти, местного самоуправления или иных организаций, в ходе рассмотрения обращения, признается конфиденциальной информацией.

Правила приема и рассмотрения обращений Заявителей (настоящее Положение) доводятся до сведения Заявителей путем их размещения на официальном сайте Компании в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по адресу: <http://www.pbsr.ru/>.

Статья 3. Право Заявителей на обращение

Заявители вправе лично или через своих представителей, уполномоченных в установленном законом порядке, направлять в Компанию обращения, в том числе жалобы. Для целей наиболее полного, объективного и оперативного рассмотрения обращений, Заявители должны следовать порядку, предусмотренному настоящим Положением.

Обращение с Жалобой в АО «ПБС» не лишает Заявителей права на обращение при наличии оснований с заявлением на обжалование действий/ бездействия Компании в Банк России, СРО НАУФОР, судебные органы в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Статья 4. Способы подачи обращений

В целях соблюдения принятых стандартов осуществления профессиональной деятельности на рынке ценных бумаг, своевременного рассмотрения и принятия мотивированных решений по обращениям, получатель финансовой услуги вправе подать обращение (оригинал) в письменной форме с соблюдением требований и правил, установленных настоящим Положением:

в случае оформления обращения на бумажном носителе:

- заказным или ценным письмом с уведомлением на почтовый адрес АО «ПБС» для направления корреспонденции 123112, г. Москва, наб. Пресненская, д. 8, стр. 1;

- лично и(или) представитель по доверенности в месте обслуживания получателей финансовых услуг по адресу: АО «ПБС»- 123112, город Москва, Пресненская набережная, дом 12, этаж 17, офис 9/17 МФКФедерация Башня Восток,

в случае оформления обращения в электронном виде:

- через интерфейс для подачи обращений на сайте АО «ПБС»;

- либо с использованием функционала Личного кабинета Клиента (при наличии технической возможности).

Возражения по отчетности могут подаваться иным способом, предусмотренным главой XIII «Отчеты Брокера» Регламента сервисов на финансовых рынках (статья 67 «Подписание отчетности Клиентом, порядок направления возражений» при соблюдении условий, предусмотренных настоящим Положением).

Телефон службы поддержки АО «ПБС» служит для текущего консультирования по вопросам обслуживания и не является способом подачи обращений.

В целях обеспечения прав и законных интересов Заявителей Компания оставляет за собой право принимать к рассмотрению обращения, поданные способами, не предусмотренными настоящим Положением.

Прием обращений осуществляется по Рабочим дням в период с 10:00 до 18:45 по московскому времени, обращения, полученные в нерабочее время, а также в Рабочий день, но за пределами установленного периода для приема сообщений, считаются поступившими в Компанию на следующий Рабочий день.

Получатели финансовых услуг или иные лица вправе обратиться в Компанию в устной форме по вопросам деятельности профессионального участника рынка ценных бумаг и оказания услуг. Работники Компании, в случае обращения Заявителя в устной форме, которое подпадает под признаки официальной жалобы или требует предоставления соответствующей информации, обязаны проинформировать об этом Заявителя и предложить ему оформить обращение в

письменной форме.

Устный ответ работника Компании не является официальным ответом и не может рассматриваться Заявителем в качестве достаточного доказательства при разрешении споров в суде.

Статья 4.1. Способ подачи обращений Инвестиционному советнику

В обращении или претензии Клиента к Инвестиционному советнику указывается:

- фамилия (обязательно), имя и отчество (при желании и наличии) Клиента;
- номер Договора об оказании услуг инвестиционного консультирования либо ИНН;
- требования Клиента;
- сумма претензии и обоснованный ее расчет (если претензия подлежит денежной оценке);
- обстоятельства, на которых основываются требования Клиента, а также подтверждающие их доказательства;

Все обращения или претензии могут быть направлены Инвестиционному советнику исключительно в письменном виде следующими способами:

- непосредственное вручение уполномоченному работнику Инвестиционного советника в офисе по адресу 123112, г. Москва, Пресненская набережная 12, этаж 17 офис 9/17 МФК Федерация Башня Восток;
- направление заказным и/или ценным письмом с уведомлением о вручении в адрес Инвестиционного советника по адресу для направления корреспонденции, указанному в Договоре для направления корреспонденции 123112, г. Москва, наб. Пресненская, д. 8, стр. 1;
- направление на адрес электронной почты investmentadvisory@pbsr.ru посредством сообщения типа «Претензия».

Письменные сообщения, направленные Клиентом в адрес Инвестиционного советника иными способами, не регистрируются и не рассматриваются в качестве обращения.

Если к обращению и(или) претензии Клиента не приложены документы, необходимые для ее рассмотрения Инвестиционным советником, то такие документы письменно запрашиваются у Клиента с указанием срока представления документов, при этом срок ответа на обращение, претензию отодвигается соразмерно сроку, указанному для представления документов по запросу Инвестиционного Советника, но не более чем на 10 рабочих дней.

Если до наступления установленного срока запрошенные документы не будут получены, то обращение, претензия рассматривается Инвестиционным советником исключительно на основании имеющихся документов.

Ответ на обращение, претензию направляется Клиенту заказным или ценным письмом, либо вручается Клиенту/уполномоченному представителю Клиента под роспись в офисе Инвестиционного советника.

Инвестиционный советник вправе дополнительно направить Клиенту ответ на обращение,

претензию с использованием электронной почты с адреса investmentadvisory@pbsr.ru на адрес Клиента, указанный в Анкете.

В случае невозможности урегулирования спорных вопросов в процессе переговоров в течение 30 календарных дней такие споры будут разрешаться в суде общей юрисдикции по месту нахождения Инвестиционного советника (если Клиент – физическое лицо).

Статья 5. Порядок рассмотрения обращений

Все поступившие в АО «ПБС» обращения подлежат обязательной регистрации не позднее рабочего дня, следующего за днем его поступления в реестре входящей корреспонденции в автоматизированной системе ведения учета корреспонденции АО «ПБС» либо в журнале принятых жалоб, запросов и заявлений (приложение № 2 к Положению), который ведется АО «ПБС» в электронном виде.

В отношении каждого поступившего обращения АО «ПБС» осуществляет фиксацию следующих сведений:

- дату регистрации и входящий номер обращения;
- в отношении физических лиц - фамилию, имя, отчество (при наличии) получателя финансовых услуг, направившего обращение, а в отношении юридических лиц - наименование получателя финансовых услуг, от имени которого направлено обращение;
- тематику обращения;
- дату регистрации и исходящий номер ответа на обращение.

Информирование Заявителя о получении обращения, номере и дате зарегистрированного обращения, осуществляется посредством направления на адрес электронной почты, указанный при отправке обращения в качестве способа обмена сообщениями между Компанией и Заявителем и/или указанный в анкете Клиента, либо посредством направления текстового сообщения на адрес электронной почты, указанный в анкете Клиента, либо через Личный кабинет Клиента (при наличии технической возможности).

В целях подтверждения факта приема документов либо отказа АО «ПБС» в приеме документов от Заявителя, являющегося Клиентом или Потенциальным клиентом поддепозитарному договору, Депозитарий АО «ПБС» предоставляет с момента регистрации Депозитарием поручения в журнале принятых поручений либо с момента получения письменного отказа в совершении операции, необходимой для исполнения данного поручения, реестродержателя или Депозитария места хранения, если иной срок императивно не установлен нормативными правовыми актами РФ или настоящим Положением

В случае, если обращение поданы Заявителем, не являющимся Клиентом АО «ПБС», Компания направит письмо-уведомление о дате получения обращения, присвоенном ему номере (ID) во внутренней системе документооборота Компании, тем же способом, каким было направлено обращение.

В случае, если к обращению не приложены документы, необходимые для его всестороннего рассмотрения, Компания вправе при рассмотрении обращения, запросить дополнительные документы и сведения у Заявителя, которые запрашиваются с указанием срока предоставления, при этом общий срок на рассмотрение обращения будет продлен на количество дней, которые требуются для направления запрашиваемых документов, но не более чем на 10 рабочих дней.

В случае непредоставления Заявителем затребованных Компанией документов к указанному в запросе сроку, обращение рассматривается на основании имеющихся документов, либо Заявителю направляется обоснованный отказ в его рассмотрении.

Поступившие обращения, относящиеся к деятельности АО «ПБС» как профессионального участника рынка ценных бумаг, подлежат рассмотрению Контролером. В иных случаях Контролер назначает ответственных исполнителей из числа работников АО «ПБС» и контролирует рассмотрение обращения.

Компания обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений, поступивших от получателей финансовых услуг.

Компания обязана рассмотреть обращение по существу в срок, установленный настоящим Положением, разобраться в его существе, объективно оценить изложенные в нем факты, проверить их достоверность, незамедлительно принять меры к отмене неправомερных решений, пресечению действий (бездействия), ущемляющих права и законные интересы Заявителя (при наличии таковых), а так же принять мотивированное и обоснованное решение в соответствии с законодательством РФ и внутренними Регламентами и положениями АО «ПБС».

В случае необходимости Контролер вправе истребовать у Заявителя необходимые документы, а также привлекать ответственных работников АО «ПБС» с целью рассмотрения и принятия обоснованных решений по обращению.

- По итогам рассмотрения обращения Компания вправе принять одно из следующих решений:
- о полном или частичном удовлетворении обращения;
 - об отказе в удовлетворении обращения.

Решение по обращению должно быть обоснованным, со ссылкой на соответствующие требования законодательства РФ, в том числе нормативные акты Банка России, внутренние документы АО «ПБС», Договора и(или) соглашения, имеющие отношение к рассматриваемому обращению, в рамках которых осуществляется оказание услуг профессионального участника рынка ценных бумаг, а также фактические обстоятельства рассматриваемые в обращении, оформленное в соответствии с требованиями настоящего Положения,

Если обращение удовлетворено, то получателю финансовых услуг направляется ответ, в котором приводится разъяснение, какие действия предпринимаются АО «ПБС» по обращению и какие действия должен предпринять клиент (если они необходимы).

В случае отказа в удовлетворении обращения в ответе Заявителю обязательно указываются причины отказа.

Статья 6. Порядок рассмотрения Обращений

Заявители вправе обращаться в АО «ПБС» с Обращениями:

- относительно общих условий обслуживания Клиентов в соответствии с условиями Регламента сервисов на финансовых рынках, Условиями осуществления депозитарной деятельности (Клиентским регламентом) АО «ПБС», стандартами СРО НАУФОР для профессионального участника рынка ценных бумаг;
- с предложениями о повышении уровня сервиса или улучшении качества обслуживания;
- по вопросам, связанным с расчетом и удержанием вознаграждения Брокера, иного вида вознаграждения, порядка расчета и удержания налогов по операциям Клиентов, порядка расчета вознаграждения Инвестиционного советника за предоставленные услуги, в том числе индивидуальные инвестиционные рекомендации;
- о ходе исполнения/рассмотрения поступивших ранее поручений, обращений;
- по иным вопросам, не содержащим сведений о возможном нарушении АО «ПБС» законодательства РФ или претензий относительно действия/ бездействия Компании либо ее работников и/или о восстановлении нарушенных прав и законных интересов Заявителей при осуществлении Компанией деятельности профессионального участника рынка ценных бумаг.

В случае получения запроса о предоставлении информации в отношении данной ранее индивидуальной инвестиционной рекомендации от лица, договор об оказании услуг инвестиционного консультирования с которым расторгнут, а также от клиента, направленного в рамках сроков, предусмотренных для хранения документов и информации пунктом 3.18 Указания Банка России № 5014-У «О порядке определения инвестиционного профиля клиента инвестиционного советника, о требованиях к форме предоставления индивидуальной инвестиционной рекомендации и к осуществлению деятельности по инвестиционному консультированию», АО «ПБС» в течение 10 рабочих дней со дня получения запроса предоставляет лицу, направившему запрос, индивидуальную инвестиционную рекомендацию, данную ему ранее в рамках Договора об оказании услуг инвестиционного консультирования, или ее копию способом, указанным в запросе, в одной из предусмотренных Указанием Банка России № 5014-У форм:

- в форме документа на бумажном носителе или в форме электронного документа, подписанного электронной подписью АО «ПБС», по выбору лица, направившего запрос, в случае если индивидуальная инвестиционная рекомендация ранее была предоставлена в форме документа на бумажном носителе;
- в форме документа на бумажном носителе или в форме электронного документа, подписанного электронной подписью АО «ПБС», по выбору лица, направившего запрос, в случае если индивидуальная инвестиционная рекомендация ранее была предоставлена в форме электронного документа;
- в форме документа на бумажном носителе, содержащего расшифровку аудиозаписи предоставленной индивидуальной инвестиционной рекомендации, или в форме электронного документа, подписанного электронной подписью АО «ПБС», содержащего аудиозапись предоставленной индивидуальной инвестиционной рекомендации или расшифровку аудиозаписи,

по выбору лица, направившего запрос, в случае если индивидуальная инвестиционная рекомендация была предоставлена в устной форме.

Ответ на Обращение может быть дан Заявителю тем же способом, которым было направлено такое Обращение либо иным способом, указанным Заявителем в своем Обращении.

Информация по решению АО «ПБС» может быть предоставлена путем ее размещения на официальном сайте АО «ПБС» с направлением Заявителю полного адреса страницы на официальном сайте Компании, где размещена указанная информация, а также наименование раздела официального сайта, на котором она размещена, если иное не предусмотрено запросом.

Если иное не предусмотрено пунктами 2.3-2.5, 2.11 утвержденного Банком России Базового стандарта защиты прав и интересов физических и юридических лиц-получателей финансовых услуг оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих депозитариев (далее Базовый стандарт) или законодательством РФ, по запросу Заявителя АО «ПБС» предоставляет информацию, указанную в пункте 2.1 Базового стандарта, а также документы и их копии, содержащие указанную информацию (при необходимости), способом предусмотренным Договором с Заявителем в течение 15 (пятнадцати) рабочих дней со дня получения запроса.

Компания вправе взимать плату за предоставленную по требованию Клиента информацию, копию отчетности на бумажном носителе, в том числе по требованию Бывшего Клиента копию отчетности на бумажном носителе, размер указанной платы не должен быть выше суммы расходов на ее изготовление.

Статья 7. Требования к составлению обращений

Обращение должно быть адресовано Генеральному директору АО «ПБС» и содержать:

- сведения, идентифицирующие Заявителя (для физического лица: фамилию (обязательно), имя, отчество (по желанию и при наличии), место жительства; для юридического лица: наименование, ИНН или ОГРН, место нахождения);
- изложение существа обращения;
- подпись Заявителя или доверенного лица.

В случае подачи Заявителем жалобы или претензии, обращение дополнительно должно содержать:

- номер Договора, заключенного между АО «ПБС» и Клиентом, обратившимся с претензией (жалобой);
- требования Клиента, заявляющего претензию (жалобу): сумма претензии и обоснованный ее расчет, если претензия подлежит денежной оценке;
- обстоятельства, на которых основываются требования и доказательства, подтверждающие их;
- перечень прилагаемых к претензии (жалобе) документов и иных доказательств, заверенных

Клиентом, обратившимся с претензией (жалобой);

- иные сведения необходимые для урегулирования спора;

В случае направления обращения представителем Клиента необходимо предоставить документ, подтверждающий правомочность такого направления обращения представителем, а также получения представителем ответа по существу обращения.

Обращения, не позволяющие идентифицировать Заявителя ввиду отсутствия сведений о наименовании — для юридических лиц, фамилии— для физических лиц, и/или не содержащие адрес местонахождения для обеспечения возможности уведомления о решении по обращению, признаются анонимными и не рассматриваются за исключением случаев, когда Заявитель является (являлся) Клиентом АО «ПБС» и ему ранее был открыт договора (счета) в АО «ПБС», на который Заявитель ссылается в жалобе.

Обращение может быть оставлена без рассмотрения в случае, если повторное обращение не содержит новых данных, все изложенные в нем доводы ранее полно и объективно рассматривались, и Заявителю был дан ответ, а также в иных случаях, предусмотренных законодательством РФ, в том числе нормативных актах Банка России. Одновременно Заявителю направляется извещение об оставлении обращения без рассмотрения со ссылкой на ранее данный ответ.

Если предмет обращения основан на предполагаемых нарушениях со стороны АО «ПБС», имеющих документальное подтверждение, в целях скорейшего объективного рассмотрения обращения Заявителю рекомендуется предоставить копии таких документов одновременно с подачей обращения либо в кратчайшие сроки после подачи.

Рекомендуемая форма для направления жалобы является приложением 1 к настоящему Положению.

Статья 8. Права Заявителей при рассмотрении обращений

Заявители, направившие обращения, имеют право:

- действовать самостоятельно или пользоваться услугами представителя;
- представлять дополнительные сведения и документы в ходе рассмотрения обращения;
- получить в срок, установленный настоящим Положением, официальный ответ Компании в письменной форме о результатах рассмотрения обращения тем же способом, которым было подано обращение либо по реквизитам, указанным Заявителем для направления ответа;
- при несогласии с принятым по обращению решением обжаловать его в Банке России в порядке, установленном законодательством РФ или в судебном порядке;
- отозвать обращение в порядке, предусмотренном настоящим Положением.

После подачи обращения Заявитель, в том числе, по итогам ознакомления с предоставленным АО «ПБС» ответом, содержащим информацию, разъясняющую для Заявителя вопросы, изложенные ранее в обращении, имеет право отозвать поданное обращение, направив в Компанию соответствующее заявление.

При этом Заявитель соглашается, что отзыв обращения в порядке, изложенном в настоящей статье Положения, является завершающим этапом рассмотрения обращения, направление письменного ответа АО «ПБС» по результатам рассмотрения обращения при этом не требуется.

Получатель финансовых услуг вправе заявить об отзыве обращения до даты истечения срока ее рассмотрения одним из следующих способов:

- в устной форме посредством телефонной связи, идентифицировав себя способом, предусмотренным Регламентом сервисов на финансовых рынках для подачи поручений в виде голосового сообщения, подтвердив отзыв жалобы и отсутствие претензий, связанных с предметом жалобы;

- либо направив заявление об отзыве обращения одним из способов для обмена сообщениями в соответствии с Регламентом сервисов на финансовых рынках.

В случае получения АО «ПБС» заявления Заявителя об отзыве обращения в связи с отсутствием вопросов и претензий к Компании рассмотрение обращения прекращается.

Статья 9. Сроки рассмотрения обращений

Компания обязана 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 федеральными законами.

В случае необходимости запроса дополнительных документов и материалов в целях объективного и всестороннего рассмотрения обращения Компания вправе продлить срок рассмотрения обращения, но не более чем на 10 рабочих дней, если иное не предусмотрено федеральными законами, уведомив заявителя о продлении срока рассмотрения обращения с указанием обоснования такого продления, направив ему соответствующее уведомление (далее - уведомление о продлении).

О результатах рассмотрения обращения Заявителю направляется письменный ответ за подписью Генерального директора АО «ПБС» или Контролера в течение 3 (трех) рабочих дней со дня принятия по ней соответствующего решения тем же способом, которым обращение поступило в Компанию.

Ответ на электронную почту может быть предоставлен только при условии совпадения электронного адреса в обращении с электронным адресом, ранее заявленным в АО «ПБС» в Анкете Клиента, и при предоставлении согласия Заявителя на получение информации по незащищенным каналам связи (необходимо подтвердить в тексте обращения при его подаче).

Ответ на бумажном носителе направляется заказным или ценным письмом, либо вручается под расписку, либо с использованием иных средств связи, обеспечивающих фиксирование его отправления (например, посредством размещения (направления) ответа на конфиденциальном разделе Личного кабинета Клиента (при наличии технической возможности)).

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.

Статья 10. Отказ в приеме/рассмотрении обращений Заявителей

К рассмотрению не принимаются обращения:

- не поддающиеся прочтению;
- без указания адреса, по которому должен быть направлен ответ;
- не содержащие идентифицирующих Заявителя сведений (фамилия – для физических лиц, наименование – для юридических лиц);
- содержащие нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу Компании, имуществу, жизни и (или) здоровью работников Компании, а также членов их семей;
- если текст обращения не позволяет определить его суть;
- содержащие вопрос, рассмотрение которого не входит в компетенцию Компании (с одновременным уведомлением лица, направившего обращение).

В случае обращения Клиента с устным или письменным запросом, существо которого требует осуществления Депозитарием Компании депозитарной информационной операции, Компания отказывает в рассмотрении такого запроса и информирует Клиента о порядке совершения депозитарной информационной операции в соответствии с порядком, утвержденным Клиентским регламентом (Условиями) осуществления депозитарной деятельности АО «ПБС».

Обращения могут быть оставлены без рассмотрения, если повторное обращение не содержит новых данных, а все изложенные в них доводы ранее полно и объективно рассматривались Компанией, и Заявителю был дан ответ. Одновременно Заявителю направляется извещение об оставлении обращения без рассмотрения со ссылкой на данный ранее ответ.

Решение об оставлении обращения без рассмотрения принимает Контролер.

Статья 11. Процедура контроля за рассмотрением обращений Клиентов, соблюдения требований, предусмотренных настоящим Положением

Контроль за соблюдением требований, предусмотренных настоящим Положением, осуществляет Контролер самостоятельно и(или) совместно с другими подразделениями Компании:

- осуществляет анализ и обобщение обращений Заявителей, в частности жалоб и запросов Клиентов;
- разрабатывает рекомендации по улучшению организации работы с обращениями.

Контролер Компании обязан:

- осуществлять проверку записей регистрации обращений Заявителей и ответов (отказов в рассмотрении) на них;

- осуществлять проверку соблюдения работниками Компании должностных инструкций, требований действующего законодательства РФ, требований СРО при рассмотрении ими обращений;

- осуществлять проверку соблюдения сроков направления ответов (отказов в рассмотрении) на поступившие обращения;

- фиксировать все случаи нарушения порядка и сроков, установленных настоящим Положением в квартальном отчете Контролера;

- включать в квартальный отчет Контролера обобщенные сведения о результатах рассмотрения обращений (о количестве рассмотренных обращений, о выявленных по итогам рассмотрения обращений нарушениях требований законодательства РФ, в том числе нормативных правовых актов Банка России, стандартов СРО НАУФОР, и внутренних документов Компании, причинах допущения соответствующих нарушений, о принятых мерах по устранению и предупреждению аналогичных нарушений в дальнейшей деятельности профессионального участника) в порядке и сроки согласно Правилам внутреннего контроля АО «ПБС».

Контролер с периодичностью, установленной Инструкцией о внутреннем контроле АО «ПБС», отчитывается перед Генеральным директором АО «ПБС», СРО НАУФОР о состоянии работы с обращениями.

В случае изменения действующего законодательства РФ и внутренних документов АО «ПБС» настоящее Положение действует в части, не противоречащей вновь принятым нормативным документам.

Статья 12. Направление претензий в адрес получателя финансовых услуг

АО «ПБС» вправе направлять Клиенту претензии, требования любым(-и) на выбор Компании из способов обмена сообщениями, предусмотренным(-ми) Регламентом сервисов на финансовых рынках (в том числе, но не ограничиваясь, статьей 4 настоящего Положения или иными предусмотренными двусторонними или многосторонними соглашениям(и), в котором(-ых) участвуют АО «ПБС» и Заявитель, в том числе, но, не ограничиваясь, посредством размещения (направления) адресованной Клиенту претензии АО «ПБС» в Личном кабинете Клиента (при наличии технической возможности), а также на адрес электронной почты Клиента, указанный в Анкете Клиента, Анкете для определения инвестиционного профиля или на иной известный АО «ПБС» адрес электронной почты Клиента.

Заключением Договора(ов) или иного соглашения Клиент подтверждает свое согласие, что в случае размещения адресованной Клиенту претензии со стороны Компании либо ответа на претензию, претензия или ответ на претензию считается полученной Клиентом с момента размещения (направления) АО «ПБС» указанной претензии (ответа на претензию), что фиксируются в логах журнала учета документов, размещенных в Личном кабинете Клиента АО «ПБС».

Выписка, перечень логов из журнала учета документов, размещенных в Личном кабинете Клиента АО «ПБС», подписанная уполномоченным работником АО «ПБС», является пригодным для предъявления в суде доказательством размещения информации и документов в Личном кабинете

Клиента.

Акцептом Договора(ов) Клиент заявляет и подтверждает, что в случае размещения АО «ПБС» адресованного Клиенту ответа на претензию (жалобу), в Личном кабинете Клиента (при наличии технической возможности), на адрес электронной почты Клиента, указанный в Анкете Клиента, Анкете для определения инвестиционного профиля или на иной известный АО «ПБС» адрес электронной почты Клиента, ответ на претензию (жалобу) или претензия соответственно считается полученным(ой) Клиентом с момента размещения (направления) АО «ПБС» указанного документа, что фиксируется в электронном журнале серверной части системы Личного кабинета Клиента либо иного источника направления информации. Выписка из такого электронного журнала в отношении документов, размещенных на конфиденциальном разделе Клиента в Личном кабинете Клиента, подписанная уполномоченным лицом АО «ПБС», является достаточным для предъявления в суде доказательством размещения информации направления на адрес электронной почты Клиента и получения Клиентом обращения (претензии или ответа на претензию) АО «ПБС».

Статья 13. Разрешение споров и разногласий

Отказ в принятии обращения к рассмотрению, а также решение по нему, не удовлетворяющее требованиям Заявителя, могут быть обжалованы в порядке, установленном законодательством РФ.

Заявитель вправе обратиться:

- в СРО НАУФОР, членом которой является АО «ПБС», осуществляющей контроль и надзор за деятельностью Компании как профессионального участника рынка ценных бумаг по адресу: 129090, г. Москва, 1-й Коптевский пер., д. 18, стр. 1 или на сайте СРО НАУФОР в информационно-телекоммуникационной сети Интернет;
- в Банк России, орган осуществляющий контроль и надзор за деятельностью АО «ПБС», по адресу: 107016, г. Москва, ул. Неглинная, д.12 или через интернет-приемную сайта www.cbr.ru
- в судебный орган, если в ходе досудебного урегулирования спора не будет достигнуто полное согласие или одна из сторон Договора(ов) не получит в установленный срок ответа на свою претензию по поводу предоставления услуг на рынке ценных бумаг и совершения иных действий, предусмотренных Договором(ми) и Регламентом сервисов на финансовых рынках и Клиентским регламентом.

Все споры (разногласия), возникающие между АО «ПБС» и Клиентом в процессе исполнения своих прав и обязанностей, вытекающих из Договора(ов), в том числе, касающихся его прекращения или недействительности, стороны будут стремиться решить путем переговоров.

В случае невозможности урегулирования споров (разногласий) путем переговоров стороны будут стремиться решить спор в претензионном порядке. Претензионный (досудебный) порядок урегулирования спора является обязательным.

В случае если Клиент является юридическим лицом, все споры и разногласия, возникающие

в ходе его взаимодействия с АО «ПСБ» в рамках Регламента сервисов на финансовых рынках и неурегулированные в претензионном порядке, подлежат разрешению в арбитражном суде по месту нахождения места обслуживания Клиента, в соответствии с действующим законодательством РФ. В случае если Клиент является физическим лицом, то все споры и разногласия, возникающие в ходе его взаимодействия с АО «ПСБ» в рамках Регламента сервисов на финансовых рынках и неурегулированные в претензионном порядке, подлежат разрешению в суде общей юрисдикции/судебном участке по месту нахождения места обслуживания Клиента, в соответствии с действующим законодательством РФ.

АО «ПБС» оставляет за собой право в случае возникновения спорных претензионных ситуаций в зависимости от существования спора заблокировать полностью или частично операции по счетам Клиента до разрешения данных спорных ситуаций, либо до достижения сторонами промежуточного соглашения.

Претензионный порядок считается соблюденным в случае неполучения Клиентом ответа на претензию в течение 40 (сорока) календарных дней с момента получения обращения (жалобы) АО «ПБС». Претензионный порядок считается соблюденным в случае неполучения АО «ПБС» ответа на претензию в течение 30 (тридцати) календарных дней с момента получения претензии Клиентом, если иной срок ответа на претензию и на совершение Клиентом определенных действий не указан в самой претензии.

Повторная претензия (жалоба) может быть оставлена АО «ПБС» без рассмотрения, если такая претензия (жалоба) не содержит новых данных, а все изложенные в ней доводы ранее полностью и объективно рассматривались, и Клиенту был дан ответ. Одновременно Клиенту направляется извещение об оставлении претензии (жалобы) без рассмотрения со ссылкой на данный ранее ответ.

Повторное получение Клиентом претензии АО «ПБС» не влияет на течение вышеуказанного срока в целях соблюдения Компанией досудебного претензионного спора.

Статья 14. Особенности рассмотрения обращений в рамках федерального закона Российской Федерации «О персональных данных»

В рамках федерального закона РФ «О персональных данных» Заявитель, чьи персональные данные обрабатываются Компанией (субъект персональных данных), имеет право на получение сведений о Компании, о месте ее нахождения, о наличии у Компании персональных данных, относящихся к Заявителю, а также на ознакомление с такими персональными данными, за исключением случаев, предусмотренных законодательством РФ.

Заявитель вправе требовать от Компании уточнения своих персональных данных, их блокирования или уничтожения в случае, если персональные данные являются неполными, устаревшими, недостоверными, незаконно полученными или не являются необходимыми для заявленной цели обработки, а также принимать предусмотренные законом меры по защите своих прав.

Компания предоставляет обрабатываемые персональные данные Заявителя непосредственно субъекту персональных данных (Заявителю) или его законному представителю при получении

официального запроса в бумажной форме, собственноручная подпись которого заверена нотариально и/или работниками Компании.

В случае, если законным представителем является юридическое лицо, запрос должен быть подписан уполномоченным лицом представителя, а также закреплен печатью.

Запрос может быть направлен в электронной форме и подписан электронной подписью в соответствии с законодательством РФ посредством корпоративных информационных систем Компании.

Запрос должен содержать номер основного документа, удостоверяющего личность субъекта персональных данных или его законного представителя.

Заявитель имеет право на получение по запросу информации, касающейся обработки его персональных данных, в том числе содержащей:

- подтверждение факта обработки персональных данных Компанией, а также цель такой обработки;
- способы обработки персональных данных, применяемые Компанией;
- сведения о лицах, которые имеют доступ к персональным данным или которым может быть предоставлен такой доступ;
- перечень обрабатываемых персональных данных и источник их получения;
- сроки обработки персональных данных, в том числе сроки их хранения;
- сведения о том, какие юридические последствия для субъекта персональных данных может повлечь за собой обработка его персональных данных.

Компания имеет право отказать Заявителю в предоставлении персональных данных или информации о наличии персональных данных о соответствующем субъекте персональных данных, в случаях, установленных законодательством РФ в срок, не превышающий семи рабочих дней со дня получения запроса Заявителя.

Форма Сomp_14.04.2024-1

Генеральному директору
Акционерного общества "Прайм Брокерский сервис"
Д.С. Карпенко
от _____
(указать ФИО²/наименование организации)

проживающего(зарегистрированного) по адресу:

(указать почтовый адрес/адрес для направления ответа)

Контакты: _____
(указать телефоны, эл.почту)

Жалоба

(далее необходимо изложить существо жалобы, указав какое действие\ия или бездействие, в том числе работника Компании, нарушает права лица, направляющего жалобу)¹

Учитывая изложенное, прошу рассмотреть мою жалобу и принять решение по ней.

_____ (ФИО/наименование заявителя)

«___» _____ 202__ года

¹ Слова в скобках при написании жалобы необходимо удалить

Обращаем ваше внимание, что для более быстрой обработки жалобы необходимо указать как можно больше информации, включая даты, номер(а) договора(ов), паспортные данные и остальное, что позволит рассмотреть жалобу максимально качественно.

² Фамилия (обязательно), имя отчество указывается по желанию Заявителя

Журнал регистрации принятых жалоб, запросов и заявлений

Дата регистрации Обращения и/или запроса	Входящий номер Обращения и/или запроса	Полное имя (наименование) Заявителя	Краткое содержание Обращения и/или запроса	Сведения об удовлетворении или отказе в удовлетворении Обращения и/или запроса	Дата, время составления ответа на требования, изложенные в Обращении и/или запросе	Исходящий номер ответа на Обращение и/или запрос	Сведения о передаче Заявителю ответа на Обращение и/или запрос	Форма передачи Заявителю ответа на Обращение и/или запрос (лично, по электронной почте, иное)	ФИО ответственного лица, ответственного за направление ответа на Обращение и/или запрос