

УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор
ООО «ФК «ИНТРАСТ»


Фролов В.В.

«24» февраля 2021 г.



ПОЛИТИКА
защиты прав и интересов клиентов-Получателей
финансовых услуг
Общества с ограниченной ответственностью
«Финансовая компания «ИНТРАСТ»

(Редакция 2)

Москва, 2021

Оглавление

1.	Общие положения	3
2.	Перечень нормативных документов	3
3.	Термины и определения.....	4
4.	Правила предоставления информации Получателю финансовых услуг.....	5
5.	Правила взаимодействия с Получателями финансовых услуг.....	7
6.	Требования к работникам Компании и порядок проведения обучения и проверки квалификации работников Компании, осуществляющих непосредственное взаимодействие с Получателями финансовых услуг.....	8
7.	Рассмотрение обращений и жалоб Получателей финансовых услуг.....	10
8.	Формы реализации права Получателя финансовых услуг на досудебный (внесудебный) порядок рассмотрения споров.....	11
9.	Порядок взаимодействия Компании и саморегулируемой организации в рамках защиты прав и интересов Получателей финансовых услуг.....	12
10.	Заключительные положения.....	12
Приложение № 1	Свидетельство о прохождении обучения сотрудников Компании.....	13
Приложение № 2	Минимальный объем информации, предоставляемый Получателям финансовых услуг.....	14

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящая Политика защиты прав и интересов физических и юридических лиц (далее - Клиентов) являющихся потребителями финансовых услуг предоставляемых Обществом с ограниченной ответственностью «Финансовая компания «ИНТРАСТ» на договорной основе (далее – «Политика») определяет общие принципы защиты прав и интересов Клиентов – получателей финансовых услуг, которыми руководствуется Обществом с ограниченной ответственностью «Финансовая компания «ИНТРАСТ» (далее – «Компания»), совершая финансовые операции за счет Клиентов в рамках осуществления деятельности профессионального участника рынка ценных бумаг.

1.2. Положения настоящей Политики применяются в целях:

1) обеспечения соблюдения прав и законных интересов Получателей финансовых услуг, оказываемых Компанией;

2) предупреждения недобросовестных практик взаимодействия Компании с Получателями финансовых услуг;

3) повышения информационной открытости рынка финансовых услуг в Российской Федерации, а также повышения уровня финансовой грамотности и информированности Получателей финансовых услуг о деятельности Компании;

4) повышения качества финансовых услуг, оказываемых Компанией, а также создания условий для эффективного осуществления контролирующими органами контроля за деятельностью Компании.

1.3. Настоящая Политика является обязательной для применения всеми сотрудниками Компании.

1.4. Настоящая Политика носит открытый характер, публикуется на официальном сайте Компании в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет». Во всем ином, что не предусмотрено настоящей Политикой, Компания при исполнении финансовых операций руководствуется положениями, договора на брокерское обслуживание, договора доверительного управления, депозитарного договора, условиями предоставления Компанией тех или иных видов услуг (далее – «Условия», «Тарифы») и действующего законодательства Российской Федерации.

1.5. Компания при исполнении поручений Клиента соблюдает приоритет интересов Клиентов над собственными интересами.

1.6. Компания не вправе злоупотреблять своими правами и (или) ущемлять интересы Клиентов.

1.7. Компания при осуществлении профессиональной деятельности, не вправе устанавливать приоритет интересов одного Клиента или группы клиентов перед интересами другого Клиента (других клиентов).

2. ПЕРЕЧЕНЬ НОРМАТИВНЫХ ДОКУМЕНТОВ

2.1. Настоящая Политика разработана в соответствии с рекомендациями Банка России и с учетом требований следующих документов:

- Федерального закона РФ от 13.07.2015 № 223-ФЗ «О саморегулируемых организациях в сфере финансового рынка»;

- Федерального закона РФ от 22.04.1996 № 39-ФЗ «О рынке ценных бумаг»;

- Указания Банка России от 26 октября 2017 г. № 4585-у «О требованиях к содержанию базовых стандартов защиты прав и интересов физических и юридических лиц - Получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих брокеров, управляющих, депозитариев, регистраторов»

- Базового стандарта защиты прав и интересов физических и юридических лиц - Получателей финансовых услуг (далее – «Базовый Стандарт»), оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих брокеров, утвержденным Банком России (Протокол № КФНП-39 от 20.12.2018);

- Базового стандарта защиты прав и интересов физических и юридических лиц - Получателей финансовых услуг (далее – «Базовый Стандарт»), оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих управляющих, утвержденным Банком России (Протокол № КФНП-39 от 20.12.2018);

- Методических рекомендаций Банком России 26.04.2019 № 12-МР «По личному и дистанционному обслуживанию людей с инвалидностью и иных маломобильных групп населения в кредитных организациях и некредитных финансовых организациях»;
- внутренних документов Компании.

3. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

3.1. Термины, используемые в настоящем документе, имеют следующие значения:

Компания – Общество с ограниченной ответственностью «Финансовая компания «ИНТРАСТ» или ООО «ФК «ИНТРАСТ».

Договор – в рамках настоящей Политики Компания рассматривает следующие виды:

Договор на брокерское обслуживание (далее – «брокерский Договор») – возмездный договор, заключаемый между Компанией и Получателем финансовых услуг, в рамках которого Компания, как брокер обязуется исполнять поручения клиента на совершение гражданско-правовых сделок с ценными бумагами и (или) на заключение договоров, являющихся производными финансовыми инструментами.

Договор доверительного управления (далее – «Договор ДУ») - возмездный договор, в соответствии с которым учредитель управления (физическое или юридическое лицо) передает доверительному управляющему - Компании на определенный срок активы в доверительное управление, а Компания принимает на себя обязательство осуществлять управление активами в интересах учредителя управления или указанного им лица (выгодоприобретателя, бенефициара).

Депозитарный договор – возмездный договор, по которому (депозитарий – Компания) обязуется обеспечить депоненту (физическое или юридическое лицо) открытие счета "депо" для учета прав на ценные бумаги и хранения ценных бумаг депонента, а также осуществление расчетов по операциям с ценными бумагами депонента.

Клиент – физическое лицо, юридическое лицо, индивидуальный предприниматель или физическое лицо, занимающееся в установленном действующим законодательством Российской Федерации порядке частной практикой, заключившее Договор с Компанией.

Личный кабинет клиента – информационный ресурс, который размещен на официальном сайте Компании, позволяющий Получателю финансовой услуги получать информацию об исполнении условий Договора, а также взаимодействовать с Компанией посредством обмена сообщениями с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Информационная торговая система – программно-технические средства, используемые для подачи Компанией как брокеру поручений Клиента и обмена иными сообщениями.

Получатель финансовых услуг – Клиент, а также физическое лицо (в том числе зарегистрированное в качестве индивидуального предпринимателя) или юридическое лицо, обратившееся в Компанию с намерением получить, получающее или получившее финансовую услугу.

Финансовая услуга – исполнение поручения Клиента на совершение гражданско-правовых сделок, в том числе сделок с ценными бумагами и (или) на заключение Договоров в рамках осуществления деятельности профессионального участника рынка ценных бумаг.

Место обслуживания Получателей финансовых услуг – место, предназначенное для заключения Договоров, оказания финансовых услуг, приема документов, связанных с оказанием финансовых услуг: офис Компании и (или) сайт Компании как брокера, доверительного управляющего, депозитария в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – «сеть «Интернет»)), Личный кабинет клиента на сайте Компании.

Обращение – направленные Получателем финансовых услуг в письменной форме на бумажном носителе или в виде электронного документа Компании просьба, предложение либо заявление, касающиеся оказания финансовой услуги, но не являющиеся жалобой.

Жалоба – просьба Получателя финансовых услуг о восстановлении или защите его прав или интересов, нарушенных Компанией, как брокером, доверительным управляющим или депозитарием.

Сайт Компании – корпоративный сайт Компании в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Саморегулируемая организация – саморегулируемая организация в сфере финансового рынка, действующая в соответствии с Федеральным законом РФ от 13 июля 2015 года № 223-ФЗ «О саморегулируемых организациях в сфере финансового рынка».

3.2. Иные термины используются в значениях, определенных законодательством Российской Федерации, Базовым стандартом.

4. ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ ПОЛУЧАТЕЛЮ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ

4.1. В месте обслуживания Получателей финансовых услуг (в том числе на сайте Компании в сети «Интернет») Компания предоставляет Получателям финансовых услуг для ознакомления следующий минимальный объем информации (Приложение № 2 к настоящей Политике):

- о полном и сокращенном (при наличии) фирменном наименовании Компании в соответствии со сведениями, указанными в едином государственном реестре юридических лиц и в уставе Компании, а также изображение знака обслуживания (при наличии);

- об адресе места нахождения Компании, адресе юридического лица, почтовом адресе Компании, адресе электронной почты и контактном телефоне, адресе официального сайта Компании в сети «Интернет»;

- о финансовых услугах, оказываемых на основании заключенных Договоров, и дополнительных услугах Компании, в том числе оказываемых Компанией за дополнительную плату;

- об органе, осуществляющем полномочия по контролю и надзору за деятельностью Компании;

- о порядке получения финансовой услуги, в том числе документах, которые должны быть предоставлены Получателем финансовых услуг для ее получения;

- о способах и адресах направления обращений (жалоб) Компании, в саморегулируемую организацию, в орган, осуществляющий полномочия по контролю и надзору деятельностью Компании как профессионального участника рынка ценных бумаг;

- о способах защиты прав Получателя финансовых услуг, включая информацию о наличии возможности и способах досудебного или внесудебного урегулирования спора, в том числе о претензионном порядке урегулирования спора, процедуре медиации (при их наличии);

- о способах и порядке изменения условий Договоров, в том числе в результате внесения Компанией изменений во внутренние документы, ссылка на которые содержится в Договоре.

- о лицензиях Компании на осуществление профессиональной деятельности участника рынка ценных бумаг, включая номер, дату выдачи и срок действия лицензии;

- об органе, выдавшем лицензию Компании на осуществление соответствующего вида деятельности;

- о членстве Компании в саморегулируемой организации, с указанием наименования такой саморегулируемой организации, адресе сайта саморегулируемой организации в сети «Интернет» и о стандартах по защите прав и интересов Получателей финансовых услуг;

- о праве Получателя финансовых услуг на получение по его запросу информации о видах и суммах платежей (порядке определения сумм платежей), которые Получатель финансовой услуги должен будет уплатить за предоставление ему финансовой услуги, включая информацию о размере вознаграждения (порядке определения размера вознаграждения) брокера, доверительного управляющего, депозитария.

4.2. В целях обеспечения надлежащего информирования Получателей финансовых услуг о возможных рисках Компания, до заключения Договора, доводит в письменной форме до сведения Получателей финансовых услуг следующую информацию:

4.2.1. О рисках, связанных с совершением операций на рынке ценных бумаг:

- о рисках, связанных с совершением операций на рынке ценных бумаг;

- о рисках, связанных с совершением маржинальных сделок и сделок, приводящих к возникновению непокрытой позиции;

- о рисках, связанных с приобретением иностранных ценных бумаг;

- о рисках, связанных с заключением договоров, являющихся производными финансовыми инструментами, в том числе базисным активом которых являются иностранные ценные бумаги или индексы, рассчитываемые исходя из стоимости таких ценных бумаг;

- о рисках, связанных с использованием брокером в своих интересах денежных средств Получателя финансовых услуг, находящихся на специальном брокерском счете (специальных брокерских счетах), если это предусмотрено договором о брокерском обслуживании;

- об общем характере и (или) источниках конфликта интересов;

- о том, что денежные средства, зачисляемые брокером на специальный брокерский счет

(счета), или переданные брокеру, не подлежат страхованию в соответствии с Федеральным законом РФ от 23 декабря 2003 года № 177-ФЗ «О страховании вкладов физических лиц в банках Российской Федерации».

4.2.2. О рисках, связанных с доверительным управлением активами:

- о риске возможных убытков, связанных с доверительным управлением ценными бумагами и денежными средствами;
- о рисках, связанных с приобретением иностранных ценных бумаг (если приобретение иностранных ценных бумаг предусмотрено договором доверительного управления);
- о том, что доходность по договорам доверительного управления не определяется доходностью таких договоров, основанной на показателях доходности в прошлом;
- об отсутствии гарантирования получения дохода по договору доверительного управления за исключением случаев, когда доходность определена на момент заключения соответствующего договора;
- об общем характере и (или) источниках конфликта интересов;
- о том, что денежные средства, передаваемые по договору доверительного управления, не подлежат страхованию в соответствии с Федеральным законом РФ от 23 декабря 2003 года № 177-ФЗ «О страховании вкладов физических лиц в банках Российской Федерации»;
- об аффилированности управляющего с юридическим лицом - эмитентом ценных бумаг, являющихся объектом доверительного управления, в значении, определенном статьей 4 Закона РСФСР от 22 марта 1991 года № 948-1 «О конкуренции и ограничении монополистической деятельности на товарных рынках».

4.3. Информация о рисках, связанных с оказанием Компанией финансовых услуг представляется Получателям финансовых услуг в соответствии с формами, разработанными Компанией, в том числе:

- Декларацией о рисках, являющейся приложением к брокерскому Договору и к депозитарному договору;
- Декларацией о рисках, являющейся приложением к Договору ДУ.

Декларация о рисках предоставляется Получателю финансовых услуг в той же форме, в которой с Получателем финансовых услуг заключается договор.

Декларации о рисках доступны любым заинтересованным лицам для ознакомления на сайте Компании в сети «Интернет» с соблюдением требований, установленных пунктом 4.6 настоящей Политики.

Компания обеспечивает хранение в течение трех лет документов, подтверждающих предоставление Получателю финансовых услуг информации о рисках.

4.4. Компания может предоставлять Потребителю финансовых услуг иную информацию, характеризующую риски, сопутствующие приобретению и (или) владению финансовым инструментом.

4.5. Если в Договоре содержатся ссылки на внутренние документы Компании Получателю финансовых услуг при заключении Договора, предоставляется возможность ознакомиться с ними.

4.6. Информация, размещенная на сайте Компании в сети «Интернет» круглосуточно и бесплатно доступна Получателю финансовых услуг для ознакомления и использования, за исключением времени проведения профилактических работ, во время которых сайт Компании в сети «Интернет» не доступен для посещения.

Информация доступна Получателю финансовых услуг с использованием бесплатного или широко распространенного программного обеспечения.

4.7. Компания предоставляет по запросу Получателя финансовых услуг информацию, связанную с оказанием финансовой услуги, включая информацию, указанную в пункте 4.1 настоящей Политики, а также документы и (или) их копии, содержащие указанную информацию, способом, которым был направлен такой запрос, в течение пятнадцати рабочих дней со дня получения запроса Получателя финансовых услуг, за исключением случаев, указанных в абзацах втором – четвертом настоящего пункта.

Информация о размере либо порядке расчета вознаграждения Компании, в том числе как брокера, доверительного управляющего, депозитария, иных видах и суммах платежей, которые Получатель финансовых услуг должен будет уплатить за предоставление ему финансовой услуги, а также информация, указанная в пункте 4.2 настоящей Политики, должна быть предоставлена в срок, не превышающий пяти рабочих дней со дня получения Компанией такого запроса.

Заверенная копия Договора, внутренних документов, ссылка на которые содержится в Договоре, действующих на дату, указанную в запросе в рамках срока действия Договора, отчеты о деятельности Компании, как брокера, доверительного управляющего, депозитария, а также документы по сделкам, в том числе по сделкам на рынке ценных бумаг, совершенным Компанией, как брокером, доверительным управляющим, депозитарием по поручению такого Получателя финансовых услуг, предоставляются Компанией в срок, не превышающий тридцать календарных дней со дня получения запроса Клиента, направленного Компанией, в любое время, но не позднее пяти лет со дня прекращения Договора, если иной срок не установлен федеральными законами РФ и принятыми в соответствии с ними нормативными актами.

Плата, взимаемая Компанией за предоставление документа на бумажном носителе, не должна превышать затрат на изготовление и передачу такой копии. Копии документов, предоставляемые на бумажном носителе, должны быть заверены уполномоченным лицом Компании.

4.8. Распространение информации Компанией в рамках осуществления профессиональной деятельности на рынке ценных бумаг и третьим лицом, действующим по поручению Компании, в том числе реклама услуг, реализуется на принципах добросовестности, достоверности и полноты сообщаемых сведений.

4.9. Не допускается предоставление информации, которая вводит Получателя финансовой услуги в заблуждение относительно предмета заключаемого с ним Договора, а также информации, которая может повлечь неоднозначное толкование свойств финансовой услуги.

4.10. Информация предоставляется на русском языке в доступной форме (с использованием удобочитаемых шрифтов, форматов) с разъяснением специальных терминов (в случае их наличия), значения которых не определены в федеральных законах РФ и принятых в соответствии с ними нормативных актах.

Документы, содержащие информацию об иностранных финансовых инструментах, в том числе включающие описание прав, предоставляемых (закрепляемых, удостоверяемых) такими иностранными финансовыми инструментами, по решению Компании как брокера, доверительного управляющего, депозитария предоставляются на используемом на финансовом рынке иностранном языке без перевода на русский язык, за исключением случаев, когда законодательством Российской Федерации установлено требование о предоставлении таких документов с переводом на русский язык.

4.11. Компания предоставляет Получателям финансовых услуг доступ к информации на равных правах и в равном объеме с соблюдением требований федеральных законов РФ и принятых в соответствии с ними нормативных актов.

5. ПРАВИЛА ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ПОЛУЧАТЕЛЯМИ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ

5.1. Установление личности (аутентификации) Клиента - Получателя финансовых услуг в случае обмена информацией между Компанией и Клиентом посредством телефонной связи, обмена электронными документами (в том числе в личном кабинете Клиента на сайте Компании и иных каналов связи) осуществляется способами, предусмотренными Договором и Регламентом оказания услуг на рынке ценных бумаг ООО «ФК «ИНТРАСТ».

5.2. В случае если брокерском Договоре предусмотрена подача поручений посредством информационных торговых систем, Компания хранит имеющуюся у него информацию о сетевых адресах (IP адреса), с которых осуществляется подключение к программно-техническим средствам, предназначенным для передачи поручений клиента в течение всего срока использования такой информации для адресации устройств участников торгов, их клиентов (клиентов второго уровня), а также не менее трех лет с даты ее изменения.

5.3. Компания обеспечивает соблюдение следующих минимальных стандартов обслуживания Получателей финансовых услуг, касающихся доступности и материального обеспечения офиса, в котором осуществляется заключение Договоров.

- размещение в офисе Компании информации, указанной в пункте 4.1 настоящей Политики, с указанием наименования Компании, дней и часов приема Получателей финансовых услуг и времени перерыва;

- наличие у сотрудников Компании, лично взаимодействующих с Получателями финансовых услуг, доступных для обозрения Получателям финансовых услуг средств визуальной идентификации, содержащих фамилию, имя и должность сотрудника;

- соблюдение Компанией правил и норм, установленных регулирующими органами.

Компания обеспечивает возможность заключения Договоров с Получателями финансовых услуг с ограниченными возможностями с учетом требований законодательства Российской Федерации о социальной защите инвалидов, включая допуск сопровождающих сурдопереводчика и/или тифлосурдопереводчика, возможность увеличения и звукового воспроизведения текста Договора и иных документов, подписываемых Получателем финансовых услуг, возможность печати документов с использованием увеличенного размера шрифта, оказание иной помощи в преодолении барьеров, препятствующих получению лицами с ограниченными возможностями информации о Компании и предоставляемых Компанией финансовых услугах наравне с другими лицами.

5.4. Компания исключает препятствия к осуществлению Получателем финансовых услуг в месте обслуживания Получателей финансовых услуг фотосъемки, аудио- и видеозаписи процесса взаимодействия с таким Получателем финансовых услуг, за исключением случаев, когда это может привести к нарушению федеральных законов РФ и принятых в соответствии с ними нормативных актов.

5.5. Прием документов от Получателей финансовых услуг осуществляется сотрудниками Управления по работе с клиентами.

5.6. Компания устанавливает в своих внутренних документах, в том числе в рамках Политики предотвращения, выявления и урегулирования конфликта интересов Компании и перечня мер, направленных на предотвращение конфликта интересов при осуществлении профессиональной деятельности Компании на рынке ценных бумаг, процедуры и меры по выявлению и контролю конфликта интересов, а также предотвращению его последствий, включающие, в том числе возложение Компанией, в рамках осуществления профессиональной деятельности участника рынка ценных бумаг на своих сотрудников, деятельность которых связана с возможностью возникновения конфликта интересов, следующих ограничений (обязанностей):

- ограничений на совершение сделок и операций с финансовыми инструментами в собственных интересах сотрудника;
- обязанности предоставлять Контролеру профессионального участника рынка ценных бумаг информацию, связанную с возможностью возникновения конфликта интересов.

5.7. В случае привлечения Компанией в рамках осуществления профессиональной деятельности участника рынка ценных бумаг третьих лиц, Компания обеспечивает соблюдение такими третьими лицами требований настоящей Политики.

5.8. Для сбора предложений и обращений Клиентов в месте обслуживания Получателей финансовых услуг в максимальной видимости и доступности для Клиента располагается Книга отзывов и предложений (далее – Книга), а также обязательном порядке размещается Закон «О защите прав потребителей» и контактная информация о контрольных органах в сфере защиты прав потребителей.

Книга должна быть пронумерована, прошнурована, заверена подписью единоличного исполнительного органа Компании и печатью. Книга ведется в хронологическом порядке до её полного заполнения. Не полностью заполненная в течение года Книга продлевается на следующий год. Изъятие Книги из зоны обслуживания клиентов не допускается.

Для внесения записей в Книгу клиенту должны быть созданы необходимые условия (предоставлены ручка, стол, стул).

Ответственность за организацию работы с Книгой несет Контролер профессионального участника рынка ценных бумаг.

Проверка записей в Книге производится ежедневно, срок рассмотрения обращений из Книги – пятнадцать календарных дней.

6. ТРЕБОВАНИЯ К СОТРУДНИКАМ КОМПАНИИ И ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ ОБУЧЕНИЯ И ПРОВЕРКИ КВАЛИФИКАЦИИ СОТРУДНИКОВ КОМПАНИИ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩИХ НЕПОСРЕДСТВЕННОЕ ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПОЛУЧАТЕЛЯМИ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ

6.1. Сотрудник Компании, взаимодействующий с Получателями финансовых услуг, обязан иметь образование не ниже среднего общего, владеть информацией, необходимой для выполнения должностных обязанностей, предусмотренных трудовым договором и внутренними документами Компании.

6.2. Компания в соответствии с особенностью ее деятельности, характером и особенностью деятельности ее Клиентов проводит мероприятия, направленные на обучение сотрудников, осуществляющих непосредственное взаимодействие с Клиентами (Получателями финансовых услуг).

6.3. Компания в соответствии с особенностью ее деятельности проводит мероприятия, направленные на регулярное обучение сотрудников, осуществляющих непосредственное взаимодействие с Получателями финансовых услуг и предпринимает иные меры, способствующие обеспечению высокого уровня профессионализма сотрудников, осуществляющих непосредственное взаимодействие с Получателями финансовых услуг.

6.4. Ответственность за целенаправленное и планомерное осуществление политики Компании в области обучения сотрудников возлагается на Контролера профессионального участника рынка ценных бумаг. Допускается проведение обучения сотрудниками, назначаемыми единоличным исполнительным органом Компании (руководителем Компании).

6.5. Целью обучения сотрудников Компании, осуществляющих непосредственное взаимодействие с Получателями финансовых услуг, является получение знаний необходимых им для выполнения их должностных обязанностей.

6.6. Обучение сотрудников Компании, осуществляющих непосредственное взаимодействие с Получателями финансовых услуг в рамках осуществления профессиональной деятельности участника рынка ценных бумаг, проводится в следующих формах:

6.6.1. Вводный (первичный) инструктаж и ознакомление с нормативными правовыми актами Российской Федерации и внутренними документами Компании проводится в день приема сотрудника на работу и при переводе (временном переводе) сотрудников на работу для выполнения функций, связанных с непосредственным взаимодействием с Получателями финансовых услуг. Вводный инструктаж проводится Контролером профессионального участника рынка ценных бумаг с оформлением Свидетельства о прохождении обучения по форме Приложения № 1 (далее – «Свидетельство об обучении») к настоящей Политике.

6.6.2. Внеплановый инструктаж проводится Контролером профессионального участника рынка ценных бумаг с сотрудниками Компании с обязательным оформлением Свидетельства об обучении в случаях:

- при изменении действующих и вступлении в силу новых нормативных правовых и иных актов Российской Федерации, в сфере финансового рынка;
- при вводе Компанией новых или изменении прежних внутренних документов, относящихся к области защиты прав и интересов Клиентов – Получателей финансовых услуг.

6.6.3. Самостоятельное изучение сотрудниками Компании нормативно правовых актов Российской Федерации в сфере профессиональной деятельности участника рынка ценных бумаг.

6.7. Свидетельства об обучении хранятся в электронном виде или на бумажном носителе в зависимости от формы проведения обучения. Хранение документов, подтверждающих факт ознакомления конкретного сотрудника с документами, в рамках осуществления профессиональной деятельности участника рынка ценных бумаг или прохождения обучения, осуществляется Компанией не менее трех лет с даты прекращения трудового договора или гражданско-правового договора в личном деле сотрудника Компании.

6.8. Проверка квалификации сотрудников, осуществляющих непосредственное взаимодействие с Получателями финансовых услуг, проводится Контролером профессионального участника рынка ценных бумаг:

- не реже одного раза в три года для сотрудников, осуществляющих непосредственное взаимодействие с Получателями финансовых услуг, имеющих стаж работы в Компании более 5 (Пяти) лет,
- не реже одного раза в год года для сотрудников, осуществляющих непосредственное взаимодействие с Получателями финансовых услуг имеющих стаж работы в Компании менее 5 (Пяти) лет.

6.9. Проверка квалификации сотрудников, осуществляющих непосредственное взаимодействие с Получателями финансовых услуг, в форме собеседования или тестирования. По результатам проверки квалификации сотрудников, осуществляющих непосредственное взаимодействие с Получателями финансовых услуг, Контролер, представляет документ о соответствии (не соответствии) квалификации сотрудников, осуществляющих непосредственное взаимодействие с Получателями финансовых услуг руководителю Компании.

6.10. Программа обучения в рамках осуществления профессиональной деятельности участника рынка ценных бумаг должна подвергаться анализу, проводимому со стороны Контролера профессионального участника рынка ценных бумаг и обновлению при изменении действующих и вступлении в силу новых законодательных и нормативно-правовых актов Российской Федерации и внутренних документов Компании в данной области.

7. РАССМОТРЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ И ЖАЛОБ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ

7.1. Компания обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений (жалоб), поступивших от Получателей финансовых услуг, и дает ответ по существу поставленных в обращении (жалобе) вопросов, за исключением случаев, указанных в пункте 7.2 настоящей Политики.

7.2. Компания отказывает в рассмотрении обращения (жалобы) Получателя финансовых услуг по существу в следующих случаях:

- в обращении (жалобе) не указаны идентифицирующие Получателя финансовых услуг сведения;

- в обращении (жалобе) отсутствует подпись (электронная подпись) Получателя финансовых услуг или его уполномоченного представителя (в отношении юридических лиц);

- в обращении (жалобе) содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу Компании, имуществу, жизни и (или) здоровью сотрудников Компании, а также членов их семей;

- текст письменного обращения (жалобы) не поддается прочтению;

- в обращении (жалобе) содержится вопрос, на который Получателю финансовых услуг ранее предоставлялся ответ по существу, и при этом во вновь полученном обращении (жалобе) не приводятся новые доводы или обстоятельства, либо обращение (жалоба) содержит вопрос, рассмотрение которого не входит в компетенцию Компании, о чем уведомляется лицо, направившее обращение (жалобу).

7.3. Компания принимает обращения (жалобы) в месте обслуживания Получателей финансовых услуг (в том числе посредством предоставления возможности создать обращение на соответствующие адреса электронной почты Компании на сайте Компании в сети «Интернет»), а также почтовым отправлением по адресу Компании. Компания обеспечивает информирование Получателя финансовых услуг о получении обращения (жалобы).

7.4. В отношении каждого поступившего обращения (жалобы) Компания документально фиксирует:

- дату регистрации и входящий номер обращения (жалобы);

- в отношении физических лиц – фамилию, имя, отчество (при наличии) Получателя финансовых услуг, направившего обращение (жалобу), а в отношении юридических лиц – наименование Получателя финансовых услуг, от имени которого направлено обращение (жалоба);

- тематику обращения (жалобы);

- дату регистрации и исходящий номер ответа на обращение (жалобу).

7.5. Рассмотрение обращений (жалоб) Получателей финансовых услуг осуществляется Контролером профессионального участника рынка ценных бумаг.

В рассмотрении обращений (жалоб), затрагивающих вопросы неправомерных, по мнению Получателя финансовых услуг действий Компании и иных вопросах, которые могут быть расценены как события регуляторного и/или правового и/или репутационного риска в обязательном порядке принимает участие лицо ответственное за управление рисками (Риск-менеджер).

7.6. Компания обязана принять решение по полученной им жалобе (обращению) и направить ответ на поступившую к нему жалобу (обращение) в течение 30 календарных дней со дня ее получения.

Ответ на жалобу (обращение), не требующую дополнительного изучения и проверки направляется в течение 15 календарных дней со дня ее получения Компанией.

Если жалоба (обращение) удовлетворена, то Получателю финансовых услуг направляется ответ, в котором приводится разъяснение, какие действия предпринимаются Компанией по жалобе (обращению) и какие действия должен предпринять Получатель финансовых услуг (если они необходимы).

Если жалоба (обращение) не удовлетворена, то Получателю финансовых услуг направляется мотивированный ответ с указанием причин отказа.

7.7. Компания обязан ответить на поступившее обращение (жалобу) в течение 30 календарных дней со дня его получения.

7.8. Ответ на обращение (жалобу) направляется Получателю финансовых услуг тем же способом, которым было направлено обращение (жалоба), или иным способом, указанным в Договоре.

7.9. Компания как профессиональный участник рынка ценных бумаг ежеквартально в срок, не превышающий тридцати рабочих дней со дня окончания квартала, направляет в Саморегулируемую организацию в электронной форме систематизированные сведения о количестве и тематике поступивших Компании за отчетный квартал обращений (жалоб), а также о нарушениях, выявленных в ходе рассмотрения обращений (жалоб).

7.10. Процедура контроля за рассмотрением (обращений) жалоб Получателей финансовых услуг.

7.10.1. Контролер профессионального участника Компании самостоятельно и (или) совместно с другими подразделениями / сотрудниками Компании:

- проводит анализ и обобщение обращений (жалоб) Получателей финансовых услуг;
- вносит единоличному исполнительному органу (руководителю Компании) предложения по результатам рассмотрения обращений (жалоб);
- разрабатывает рекомендации по улучшению организации работы с обращениями (жалобами).

7.10.2. Контролер профессионального участника Компании обязан:

- осуществлять проверку записей регистрации обращений (жалоб) и ответов (отказов в рассмотрении) на них;
- осуществлять проверку соблюдения сотрудниками Компании должностных обязанностей, требований действующего законодательства Российской Федерации, требований СРО при рассмотрении ими обращений (жалоб);
- осуществлять проверку соблюдения сроков направления ответов (отказов в рассмотрении) на поступившие обращения (жалобы);
- сообщать обо всех случаях нарушения порядка и сроков, установленных настоящей Политикой единоличному исполнительному органу (руководителю Компании) в отчете о проверке;
- включать в квартальный отчет Контролера обобщенные сведения о результатах рассмотрения обращений (жалоб) в порядке и сроки согласно внутренним документам Компании.

7.10.3. Лицо ответственное за управление рисками (Риск-менеджер) самостоятельно осуществляет:

- анализ и обобщение обращений (жалоб) Получателей финансовых услуг;
- разработку рекомендаций по улучшению организации работы с обращениями (жалобами) и внесение предложений единоличному исполнительному органу (руководителю Компании) по осуществлению мероприятий во избежание возникновения событий регуляторного / правового / репутационных рисков;

7.10.4. Лицо ответственное за управления рисками (Риск-менеджер) обязано включать в квартальный отчет обобщенные сведения о результатах рассмотрения обращений (жалоб).

7.11. В случае если сотрудником (сотрудниками) Компании допущены нарушения внутренних правил и процедур при реализации финансовых услуг Потребителям финансовых услуг, в том числе относящимся к категории неквалифицированных инвесторов, к такому (таким) сотруднику (сотрудникам) Компании могут быть применены следующие взыскания:

- Лишение или снижение стимулирующих выплат.
- Отстранение от должностных обязанностей для повышения квалификации (прохождения обучения).
- Наложение дисциплинарных взысканий (замечание, выговор, увольнение).

8. ФОРМЫ РЕАЛИЗАЦИИ ПРАВА ПОЛУЧАТЕЛЯ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ НА ДОСУДЕБНЫЙ (ВНЕСУДЕБНЫЙ) ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ

8.1. В случае поступления от Клиента претензии в связи с возникновением спора, связанного с исполнением Договора, Компания в рамках осуществления профессиональной деятельности

участника рынка ценных бумаг обязана обеспечить рассмотрение такой претензии в порядке, установленном внутренними документами Компании.

8.2. В случае заключения между Компанией в рамках осуществления профессиональной деятельности участника рынка ценных бумаг и Клиентом соглашения о применении процедуры медиации или наличия в Договоре ссылки на документ, содержащий условия урегулирования спора при содействии медиатора (медиативная оговорка), разрешение споров между Компанией и Получателем финансовых услуг осуществляется в соответствии с Федеральным законом РФ от 27.07.2010 № 193-ФЗ «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)».

9. ПОРЯДОК ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ КОМПАНИИ КАК БРОКЕРА, ДОВЕРИТЕЛЬНОГО УПРАВЛЯЮЩЕГО, ДЕПОЗИТАРИЯ И САМОРЕГУЛИРУЕМОЙ ОРГАНИЗАЦИИ В РАМКАХ ЗАЩИТЫ ПРАВ И ИНТЕРЕСОВ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ

9.1. Саморегулируемая организация осуществляет контроль за соблюдением Компанией, являющимся членом такой Саморегулируемой организации, требований Базового стандарта путем проведения проверок соблюдения Компанией требований Базового стандарта, а также иных контрольных мероприятий, в том числе мероприятия, в ходе которого осуществляются действия по созданию ситуации для заключения Договора либо совершения операции (сделки) на рынке ценных бумаг в целях проверки соблюдения Компанией, являющимся членом Саморегулируемой организации, требований Базового стандарта при оказании финансовых услуг их получателям.

9.2. Требования к проведению мероприятия, в ходе которого осуществляются действия по созданию ситуации для заключения Договора либо совершения операции (сделки) на рынке ценных бумаг в целях проверки соблюдения Компанией, являющимся членом Саморегулируемой организации, требований Базового стандарта при оказании финансовых услуг их Получателям, устанавливаются внутренними документами Саморегулируемой организации.

10. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

10.1. Компания на постоянной основе осуществляет контроль за исполнением настоящей Политики.

10.2. Настоящая Политика доводится до сведения всех сотрудников Компании.

10.3. Внесение изменений и/или дополнений в настоящую Политику производится Компанией в одностороннем порядке с учетом требований законодательства РФ, Базового стандарта и стандартов Саморегулируемой организации.

10.4. Настоящая Политика утверждается и вводится в действие решением единоличного исполнительного органа Компании (руководителя Компании).

СВИДЕТЕЛЬСТВО

о прохождении обучения сотрудников Компании, взаимодействующих с клиентами-Получателями финансовых услуг.

(наименование подразделения)

1. Форма обучения (нужное отметить символом «V»):

вводный (первичный) инструктаж, включающий ознакомление с нормативными правовыми и иными актами Российской Федерации, относящихся к области защиты прав и интересов клиентов – Получателей финансовых услуг и внутренними документами Компании, относящихся к области защиты прав и интересов клиентов – Получателей финансовых услуг

внеплановый инструктаж;

2. Тема: _____

3. Дата проведения « ____ » _____ 20__ год.

Ф.И.О. прошедшего обучение Сотрудника

подпись

**Информация об Обществе с ограниченной ответственностью «Финансовая компания «ИНТРАСТ»,
предоставляемая получателям финансовых услуг**

Полное фирменное наименование	Общество с ограниченной ответственностью «Финансовая компания «ИНТРАСТ»
Сокращенное фирменное наименование	ООО «ФК «ИНТРАСТ»
Основной государственный регистрационный номер (ОГРН)	1157746296950
Место нахождения	РФ, г. Москва
Адрес юридического лица в соответствии с данными ЕГРЮЛ:	109004, Г.Москва, ВН.ТЕР.Г. МУНИЦИПАЛЬНЫЙ ОКРУГ ТАГАНСКИЙ, УЛ. НИКОЛОЯМСКАЯ, Д. 29, СТР. 2, ЭТАЖ 4, ПОМЕЩ. 19, КАБИНЕТ 413
Адрес (почтовый):	109004, г. Москва, ул. Николаямская, д. 29, стр. 2, этаж 4, помещ. 19, кабинет 413.
Телефон:	+7 (495) 956-06-11
Адрес электронной почты	office@intrust.ru
Адрес официального сайта	www.intrust.ru
Лицензии на осуществление профессиональной деятельности участника рынка ценных бумаг	
<ul style="list-style-type: none"> • Лицензия на осуществление брокерской деятельности: лицензия № 177-02671-100000 от 01.11.2000, выдана ФКЦБ России без ограничения срока действия. • Лицензия на осуществление дилерской деятельности: лицензия № 177-02694-010000 от 01.11.2000, выдана ФКЦБ России без ограничения срока действия. • Лицензия на осуществление деятельности по управлению ценными бумагами: лицензия № 177-02709-001000 от 01.11.2000, выдана ФКЦБ России без ограничения срока действия. • Лицензия на осуществление депозитарной деятельности: лицензия № 177-02714-000100 от 01.11.2000, выдана ФКЦБ России без ограничения срока действия. 	
<i>В настоящее время лицензирование осуществляется Банком России.</i>	
<i>Адрес: 107016, г. Москва, ул. Неглинная, д.12, Банк России, телефон: +7 (499) 300-30-00</i>	
Орган, осуществляющий полномочия по контролю и надзору за деятельностью профессионального участника рынка ценных бумаг	Центральный Банк Российской Федерации (Банк России): Адрес: 107016, г. Москва, ул. Неглинная, д.12 Адрес официального сайта: www.cbr.ru Телефон: 8-800-300-30-00 , +7 (499) 300-30-00
Информация о членстве в саморегулируемой организации (далее - СРО)	Саморегулируемая организация «Национальная финансовая ассоциация» (СРО НФА) Адрес: 107045, г. Москва, Большой Сергиевский переулок, д.10 Телефон: +7(495) 980-98-74 Адрес официального сайта: www.nfa.ru E-mail: info@nfa.ru
Стандарт(ы) СРО по защите прав и интересов получателей финансовых услуг	Стандарт(ы) СРО по защите прав и интересов получателей финансовых услуг размещены на официальном сайте: www.nfa.ru
Виды финансовых услуг, оказываемых на основании заключенных Договоров	Финансовые услуги, оказываемые ООО «ФК «ИНТРАСТ» в рамках осуществления профессиональной деятельности на рынке ценных бумаг: <ul style="list-style-type: none"> • Брокерское обслуживание; • Доверительное управление активами (ценными бумагами и денежными средствами); • Депозитарное обслуживание.
Порядок получения финансовой услуги	Брокерское обслуживание (исполнение поручения клиента на совершение гражданско-правовых сделок с ценными бумагами и (или) на заключение договоров, являющихся производными финансовыми инструментами) оказывается на основании Договора на брокерское обслуживание и в соответствии с условиями соответствующего договора. Доверительное управление активами (ценными бумагами и денежными средствами) оказывается на основании Договора доверительного управления, в соответствии с которым учредитель управления (физическое или юридическое лицо) передает доверительному управляющему активы в доверительное управление, доверительный управляющий принимает на себя обязательство осуществлять управление активами в интересах учредителя управления или указанного им лица (выгодоприобретателя, бенефициара). Депозитарное обслуживание оказывается на основании Депозитарного договора, по которому депозитарий обязуется обеспечить депоненту (физическому или юридическому лицу) открытие счета "депо" для учета прав на ценные бумаги и

	<p>хранения ценных бумаг депонента, а также осуществление расчетов по операциям с ценными бумагами депонента.</p> <p>Перечень документов, необходимых для заключения любого из указанных договоров размещен на официальном сайте: www.intrust.ru</p>
Способы и адреса направления обращений (жалоб)	<p>Обращения (жалобы) принимаются только в оригинале на бумажном носителе либо через Личный кабинет клиента.</p> <p>Обращения (жалобы) в ООО «ФК «ИНТРАСТ» принимаются по адресу: 109004, г. Москва, ул. Николаямская, д. 29, стр. 2, этаж 4, помещ. 19, кабинет 413. Адрес официального сайта: www.intrust.ru Телефон: +7 (495) 956-06-11 E-mail: office@intrust.ru</p> <p>Обращения (жалобы) в СРО НФА принимаются по адресу: 107045, г. Москва, Большой Сергиевский переулок, д.10 Адрес официального сайта: www.nfa.ru Телефон: +7(495) 980-98-74 E-mail: info@nfa.ru</p> <p>Обращения (жалобы) в Банк России принимаются:</p> <ul style="list-style-type: none"> • в электронной форме через Интернет приемную Банка России на официальном сайте: www.cbr.ru • в бумажной письменной форме по адресу: 107016, Москва, ул. Неглинная, д. 12, Банк России • в бумажной письменной форме в пункте приема корреспонденции: 107016, г. Москва, Сандуновский пер., д. 3, стр. 1. Режим работы: понедельник с 10:00 до 18:00, вторник – четверг с 10:00 до 16:00, кроме нерабочих праздничных дней
Способы защиты прав получателя финансовых услуг	<p>Все споры и разногласия, возникающие между ООО «ФК «ИНТРАСТ» и получателем финансовых услуг в процессе исполнения своих прав и обязанностей по Договору на брокерское обслуживание и/или Договору доверительного управления и/или Депозитарный договору ООО «ФК «ИНТРАСТ» и получатель финансовых услуг разрешаются путем переговоров (претензионный порядок).</p> <p>В случае если возникший спор между ООО «ФК «ИНТРАСТ» и получателем финансовых услуг не удастся разрешить путем переговоров, такой спор подлежит разрешению в судебном порядке.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Суд общей юрисдикции по месту нахождения ООО «ФК «ИНТРАСТ» – для споров между ООО «ФК «ИНТРАСТ» и получателем финансовых услуг - физическим лицом; • в Арбитражном суде г. Москвы – для споров между ООО «ФК «ИНТРАСТ» и получателем финансовых услуг - юридическим лицом.
Способы и порядок изменения условий Договоров, в том числе в результате внесения ООО «ФК «ИНТРАСТ» изменений во внутренние документы, ссылка на которые содержится в Договорах.	<p>Внесение изменений (дополнений) в Договор на брокерское обслуживание и/или Договор доверительного управления и/или Депозитарный договор производится ООО «ФК «ИНТРАСТ» в одностороннем порядке.</p> <p>Уведомление получателя финансовых услуг о внесении изменений и/или дополнений в Договор и/или приложения к нему осуществляется путем публикации последних на официальном сайте ООО «ФК «ИНТРАСТ» www.intrust.ru</p> <p>Внутренние документы, ссылка на которые содержится в договорах ООО «ФК «ИНТРАСТ» в актуальной редакции публикуются на официальном сайте www.intrust.ru</p> <p>Разъяснение условий договоров и иных документов в отношении финансовой услуги, осуществляется:</p> <ul style="list-style-type: none"> - сотрудниками Компании в месте оказания финансовой услуги; - представителями третьих лиц, привлеченных на основе договоров; - сотрудниками Компании с использованием сервисов онлайн-коммуникаций в режиме реального времени, а также иными способами, не запрещенными законодательством Российской Федерации.
	<p>Получатель финансовых услуг может получить информацию о видах и суммах платежей, включая информацию о размере вознаграждения на официальном сайте: www.intrust.ru.</p> <p>По запросу Получатель финансовых услуг имеет право получить информацию о видах и суммах платежей (порядке определения сумм платежей), которые Получатель финансовой услуги должен будет уплатить за предоставление ему финансовой услуги в месте обслуживания Получателей финансовых услуг по адресу: 109004, г. Москва, ул. Николаямская, д. 29, стр. 2, этаж 4, помещ. 19, кабинет 413.</p>

Сшито и скреплено печатью

15 (пятинацать)

лист 06

Генеральный директор

ООО "ФК "ИНТРАСТ"

Фролов В. В.



Handwritten signature