

**УТВЕРЖДЕНО**  
Советом директоров  
ООО «ИнвестНова»  
Протокол от 26.02.2024 № 16

**ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ И ЖАЛОБ,  
СВЯЗАННЫХ С ОКАЗАНИЕМ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ,  
И ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ  
ООО «ИнвестНова»**

**г. Москва, 2024**

## **ОГЛАВЛЕНИЕ**

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ .....	3
2. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ЗАЯВИТЕЛЕЙ ПРИ НАПРАВЛЕНИИ ОБРАЩЕНИЙ И ЖАЛОБ ...	5
3. ПОРЯДОК ПРИЕМА И РЕГИСТРАЦИИ ОБРАЩЕНИЙ И ЖАЛОБ.....	6
4. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ И ЖАЛОБ .....	9
5. ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ КОМПАНИЕЙ ИНФОРМАЦИИ И ОТВЕТОВ НА ЗАПРОСЫ .....	11
6. СРОКИ И СПОСОБЫ НАПРАВЛЕНИЯ ОТВЕТОВ НА ОБРАЩЕНИЯ И ЖАЛОБЫ.....	15
7. КОНТРОЛЬ ЗА РАССМОТРЕНИЕМ ОБРАЩЕНИЙ И ЖАЛОБ .....	16
ПРИЛОЖЕНИЕ № 1. Рекомендуемая форма обращения.....	18
ПРИЛОЖЕНИЕ № 2. Рекомендуемая форма жалобы .....	19
ПРИЛОЖЕНИЕ № 3. Запрос на предоставление сведений имущественного характера.....	21

## 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящий Порядок рассмотрения обращений и жалоб, связанных с оказанием финансовых услуг, и предоставления информации ООО «ИнвестНова» (далее – **Порядок**) разработан ООО «ИнвестНова» (далее – **Компания**) в соответствии с требованиями законодательства РФ, в том числе Федерального закона от 05.03.1999 № 46-ФЗ «О защите прав и законных интересов инвесторов на рынке ценных бумаг» (далее - **федеральный закон № 46-ФЗ**), Приказа ФСФР России от 24.05.2012 N 12-32/пз-н «Об утверждении Положения о внутреннем контроле профессионального участника рынка ценных бумаг», «Базового стандарта защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих брокеров», «Базового стандарта защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих доверительных управляющих», утвержденных Банком России (Протокол № КФНП-39 от 20.12.2018), (далее вместе - **Базовые стандарты**), а также Указания Банка России от 27.05.2021 № 5798-У "О порядке предоставления кредитными организациями и некредитными финансовыми организациями гражданам сведений о наличии счетов и иной информации, необходимой для представления гражданами сведений о доходах, расходах, об имуществе и обязательствах имущественного характера, о единой форме предоставления сведений и порядке ее заполнения» (далее – **Указание № 5798-У**).

1.2. Порядок разработан в целях обеспечения защиты прав и законных интересов получателей финансовых услуг и иных предусмотренных настоящим Порядком лиц, путем объективного, всестороннего и своевременного рассмотрения обращений (жалоб) и предоставления ответов по существу поставленных в обращении (жалобе) вопросов, предоставления разъяснений, документов и информации, связанных с осуществлением Компанией профессиональной деятельности на рынке ценных бумаг, выявления фактов нарушения Компанией прав и законных интересов заявителей, оперативного устранения последствий нарушений прав и интересов заявителей, в случае подтверждения изложенных в жалобах фактов, а также предотвращения в дальнейшем повторения соответствующих нарушений.

1.3. Задачами Порядка являются определение прав и обязанностей заявителей и Компании при получении и рассмотрении Компанией обращений (жалоб), установление порядка, способа и вида направления обращений (жалоб), сроков их рассмотрения, определения Компанией лиц, уполномоченных рассматривать обращения (жалобы), содержание направляемых Компанией ответов на обращения (жалобы), перечень предоставляемых документов и информации, способы и сроки направления заявителям ответов на обращения (жалобы), в том числе предоставления информации и документов.

1.4. Указанные ниже термины и сокращения используются в Порядке в следующих значениях:

**доверенный адрес электронной почты (Компании/Клиента)** – адрес электронной почты Компании ([mail@centras.ru](mailto:mail@centras.ru)), а также адрес электронной почты Клиента (представителя Клиента), указанный в соответствующем поле Анкеты физического лица, заполненной в отношении Клиента или представителя Клиента, используемый в договорах на оказание финансовых услуг для обмена информацией и документами с Клиентом. Направление обращения (жалобы) с доверенного адреса электронной почты соответствующего лица будет считаться подписанием такого сообщения/документа простой электронной подписью, направившим сообщение лицом, а подписанный таким образом документ - электронным документом.

**договор на оказание финансовых услуг** – договор, на основании которого Компания оказывает Клиенту предусмотренные настоящим Порядком финансовые услуги, а также дополнительные услуги, в том числе за дополнительную плату;

**жалоба** – письменная просьба заявителя о восстановлении или защите его прав или интересов, нарушенных Компанией; обращение, содержащее сведения о возможном нарушении Компанией законодательства РФ или жалобу на действия Компании и/или ее сотрудников.

**запрос** – разновидность письменного обращения, представляющая собой просьбу (требование) заявителя о предоставлении информации и (или) документов, предоставление которых предусмотрено законодательством РФ, базовыми стандартами или внутренними стандартами НАУФОР;

**законодательство РФ** – федеральные законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации, а также нормативные акты Банка России;

**заявитель** – лицо, направившее у Компанию обращение (запрос) или жалобу, или лицо, от имени которого направлено обращение (запрос) или жалоба; заявителями, согласно настоящему Порядку, являются получатели финансовых услуг, а в случаях, связанных с предоставлением предусмотренной настоящим Порядком или законодательством РФ информации – контрагенты Компании;

**Клиент** – физическое или юридическое лицо, заключившее с Компанией договор на оказание финансовых услуг;

**контрагент Компании** – физическое или юридическое лицо (не являющееся профессиональным участником рынка ценных бумаг), которое является стороной (потенциальной стороной) в сделке с Компанией, касающейся приобретения или отчуждения эмиссионных ценных бумаг;

**Контролер** – штатный работник Компании, в должностные обязанности которого входит осуществление внутреннего контроля в Компании как профессиональном участнике рынка ценных бумаг, включая рассмотрение поступивших к Компанию жалоб;

**место обслуживания получателей финансовых услуг** – место, предназначенное для заключения договоров на оказание финансовых услуг, их оказания (исполнения таких договоров), приема документов, связанных с оказанием финансовых услуг, в том числе офис Компании, и (или) сайт Компании;

**НАУФОР** – Национальная ассоциация участников фондового рынка, обладающая статусами саморегулируемой организации в отношении следующих видов деятельности на рынке ценных бумаг: брокеры, дилеры, управляющие, депозитарии, специализированные депозитарии, акционерные инвестиционные фонды и управляющие компании инвестиционных фондов, паевых инвестиционных фондов и негосударственных пенсионных фондов, членом которой является Компания;

**обращение** – направленная заявителем в Компанию письменная просьба, запрос, предложение либо заявление, касающееся предоставления финансовой услуги, но не являющееся жалобой или поручением Клиента;

**получатель финансовых услуг** – Клиент Компании или лицо, планирующее заключить с Компанией договор на оказание финансовых услуг;

**поручение Клиента** – указание Клиента Компании совершить одну или несколько сделок и (или) операций в рамках заключенных с Компанией договоров на оказание финансовых услуг, требующее от Компании совершения регламентированных по срокам действий, предусмотренных договорами на оказание финансовых услуг, в том числе регламентами оказания финансовых услуг;

**саморегулируемая организация** – саморегулируемая организация «Национальная ассоциация участников фондового рынка» (НАУФОР), членом которой является Компания;

**сайт Компании** – официальный сайт Компании в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» ([www.centras.ru](http://www.centras.ru));

**уполномоченный партнер Компании** – организация, которая на основании заключенного с Компанией договора оказывает Компании услуги по привлечению клиентов, а также иные, сопутствующие им услуги; информация об уполномоченных партнерах Компании

предоставляется получателям финансовых услуг посредством размещения на сайте Компании такой информации или гиперссылок на официальные сайты в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» уполномоченных партнеров Компании;

**Отдел исполнения клиентских приказов** – структурное подразделение Компании, ответственное за прием документов и непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг;

**финансовая услуга** – исполнение поручения Клиента, связанного с совершением гражданско-правовых сделок с ценными бумагами и (или) с заключением договоров, являющихся производными финансовыми инструментами; доверительное управление ценными бумагами, денежными средствами, предназначенными для совершения сделок с ценными бумагами и (или) заключения договоров, являющихся производными финансовыми инструментами; под финансовыми услугами в тексте Порядка также понимаются оказываемые Компанией депозитарные услуги.

Термины, используемые в Порядке и специально не определенные в нем, используются в значениях, установленных законодательством РФ, а также Базовыми стандартами в сфере финансового рынка.

1.5. Порядок распространяется на взаимоотношения заявителей и Компании при рассмотрении Компанией обращений и жалоб, связанных с осуществлением Компанией деятельности профессионального участника рынка ценных бумаг. Иные обращения рассматриваются Компанией в соответствии с требованиями действующего законодательства Российской Федерации.

1.6. Порядок не применяется к отношениям Компании и Клиентов, возникающих в связи с подачей Клиентами поручений (в том числе, но не ограничиваясь, торговых, неторговых, депозитарных) согласно заключенным с Компанией договорам на оказание финансовых услуг, поскольку подача такого поручения клиентом не является направлением жалобы, обращения, запроса. При этом положения Порядка применяются к жалобам, обращениям и запросам в отношении поданных Клиентами поручений.

1.7. Порядок, в том числе изменения и дополнения к нему, утверждается Советом Директоров Компании и подлежит соблюдению всеми сотрудниками Компании, задействованными в осуществлении Компанией профессиональной деятельности на рынке ценных бумаг.

1.8. Порядок в обязательном порядке раскрывается на сайте Компании.

## **2. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ЗАЯВИТЕЛЕЙ ПРИ НАПРАВЛЕНИИ ОБРАЩЕНИЙ И ЖАЛОБ**

2.1. Получатели финансовых услуг вправе направлять в Компанию обращения и жалобы, связанные с деятельностью Компании как профессионального участника рынка ценных бумаг. Контрагенты Компании вправе направлять в Компанию предусмотренные Порядком и законодательством РФ запросы, а также жалобы, связанные с возможными нарушениями, допущенными Компанией при предоставлении документов и информации согласно таким запросам.

2.2. Обращения и (или) жалобы могут быть направлены заявителем лично или через представителя, уполномоченного в установленном законодательством РФ порядке на направление в Компанию обращений и (или) жалоб.

2.3. Обращения и (или) жалобы должны направляться в Компанию в соответствии с требованиями раздела 3 Порядка. В процессе рассмотрения обращений (жалоб) заявители вправе представлять в Компанию дополнительные сведения и документы.

2.4. Направление в Компанию жалобы не лишает заявителя права, в случае его несогласия с принятым по жалобе решением или при неполучении ответа (получения ответа на жалобу, не соответствующего требованиям Порядка или Базовых стандартов), на обжалование действий (бездействия) Компании в НАУФОР, Банке России или в Арбитражном

центре при Общероссийской общественной организации «Российский союз промышленников и предпринимателей».

2.5. Подача жалобы в соответствии с требованиями настоящего Порядка является для получателя финансовой услуги обязательным досудебным порядком при рассмотрении любых споров с Компанией, связанных с заключением, исполнением и (или) расторжением договоров на оказание финансовых услуг.

2.6. Заявители, обратившиеся в Компанию с обращением и (или) жалобой, имеют право получить ответ Компании о результатах рассмотрения обращения и (или) жалобы в предусмотренные Порядком форме и сроки.

2.7. Заявитель вправе получить от Компании информацию и документы в объеме, форме, способом и в сроки, предусмотренные настоящим Порядком и законодательством РФ.

### **3. ПОРЯДОК ПРИЕМА И РЕГИСТРАЦИИ ОБРАЩЕНИЙ И ЖАЛОБ**

3.1. Обращения и жалобы заявителей принимаются только в письменном виде.

3.2. В случае поступления от заявителя обращения в устной форме, которое подпадает под признаки жалобы или если в ответ на такое устное обращение предполагается предоставление информации и (или) документов, сотрудники Компании обязаны проинформировать об этом заявителя и предложить ему оформить жалобу или обращение (запрос) в письменном виде. Устный ответ сотрудника Компании не является официальным ответом Компании на обращение или жалобу и не может использоваться заявителем в качестве доказательства при разрешении споров.

3.3. В случае, если обращение (жалоба) подается представителем заявителя, к обращению или жалобе должен быть приложен соответствующий требованиям законодательства РФ документ, подтверждающий полномочия представителя заявителя. В случае, если представитель действует от имени лица, являющегося Клиентом, то указанный в настоящем пункте документ на представителя прилагается в том случае, если в Компанию ранее не был предоставлен документ на представителя, содержащий соответствующие полномочия, либо срок действия такого документа истек.

3.4. *Требования к содержанию и способу направления обращения.*

3.4.1. Обращение должно содержать следующую информацию:

- фамилию, имя, отчество (при наличии) и адрес регистрации (в отношении физических лиц), наименование заявителя и адрес места нахождения (в отношении юридических лиц); если заявитель является либо являлся Клиентом Компании, то для целей идентификации заявителя допускается указание только номера и даты договора на оказание финансовых услуг, заключенного Клиентом с Компанией или идентификационного кода Клиента;
- телефон, почтовый адрес и (или) адрес электронной почты (для уточнения информации и направления ответа);
- изложение существа обращения;
- дату обращения;
- подпись заявителя (представителя заявителя).

Рекомендуемая форма обращения приведена в Приложении № 1 к Порядку.

3.4.2. Обращение считается подписанным заявителем, если составленное в бумажной форме обращение содержит подпись заявителя или его уполномоченного представителя, либо к направленному по электронной почте сообщению приложена скан-копия такого документа, а также если направленное в виде электронного сообщения (изложенное в тексте электронного письма) обращение подписано электронной подписью, в том числе путем направления обращения с доверенного адреса электронной почты Клиента (представителя Клиента).

### *3.5. Требования к содержанию и способу направления жалобы.*

#### *3.5.1. Жалоба должна содержать следующую информацию:*

- фамилию, имя, отчество (при наличии) и (или) адрес регистрации (в отношении физических лиц), наименование заявителя и (или) адрес места нахождения (в отношении юридических лиц); если заявитель является либо являлся Клиентом Компании, то для целей идентификации заявителя допускается указание только номера и даты договора на оказание финансовых услуг, заключенного Клиентом с Компанией или идентификационного кода Клиента;
- телефон, почтовый адрес и (или) адрес электронной почты (для уточнения информации и направления ответа);
- изложение существа жалобы, в том числе указание на обжалуемое действие (бездействие) Компании, а в случае, если жалоба касается неправомерных действий сотрудника Компании, то указание на такого сотрудника;
- дату жалобы;
- подпись заявителя (представителя заявителя).

3.5.2. Если предмет жалобы основан на предполагаемых нарушениях со стороны Компании, имеющих документальное подтверждение, в целях скорейшего объективного рассмотрения заявителю рекомендуется предоставить копии таких документов одновременно с подачей жалобы либо в кратчайшие сроки после подачи.

#### *3.5.3. Рекомендуемая форма жалобы приведена в Приложении № 2 к Порядку.*

3.5.4. Жалоба считается подписанной заявителем, если составленная в бумажной форме жалоба, содержит подпись заявителя или его уполномоченного представителя, либо если к направленному по электронной почте сообщению приложена скан-копия такого документа, а также если направленная в виде электронного сообщения (изложенная в тексте электронного письма) жалоба подписана электронной подписью, в том числе в случае направления жалобы с доверенного адреса электронной почты Клиента (представителя Клиента).

### *3.6. Способы и адреса направления обращения (жалобы).*

3.6.1. Обращения (жалобы) могут быть направлены в Компанию любым из следующих способов, с учетом особенностей, установленных Порядком, по указанным ниже адресам:

- передача оригинала обращения или жалобы на бумажном носителе лично (через представителя), либо почтовым отправлением в офис Компании, расположенный по адресу 119415, г. Москва, ул. Удальцова, д. 1А;
- в виде электронных сообщений на доверенный адрес электронной почты Компании.

3.6.2. Клиент несет риск неполучения или несвоевременного получения Компанией обращений (жалоб), направленных не по адресу Компании, указанному в п. 3.6.1. Порядка, или не на доверенный адрес электронной почты Компании.

3.6.3. Обращения (жалобы) в электронном виде должны направляться Клиентами с доверенного адреса электронной почты Клиента (представителя Клиента).

3.6.4. Лицу, являвшемуся Клиентом Компании, следует (при наличии возможности) направлять обращение (жалобу) с адреса электронной почты, который считался доверенным адресом электронной почты Клиента в течение срока действия договора на оказание финансовых услуг.

### *3.7. Порядок приема обращения (жалоб).*

3.7.1. Если иное не предусмотрено Порядком, прием обращений и жалоб осуществляется сотрудниками Отдела исполнения клиентских приказов, за исключением обращений и жалоб, поступающих в виде почтовых отправлений. Прием поступающих почтовых отправлений осуществляется лицом, уполномоченным Компанией на получение почтовых отправлений,

которое передает полученное письмо Контролеру не позднее дня поступления почтового отправления.

3.7.2. Приём обращений (жалоб) производится Компанией в рабочие дни с 10:00 до 18:00 по московскому времени.

3.7.3. Сотрудники Отдела исполнения клиентских приказов, получившие обращение или жалобу, осуществляют их регистрацию в Журнале регистрации жалоб и обращений, за исключением обращений (жалоб), подпадающих под признаки, указанные в п. 3.8. Порядка. Регистрация осуществляется не позднее 1 (одного) рабочего дня с даты поступления обращения (жалобы) в Компанию.

3.7.4. В отношении каждого поступившего обращения (жалобы) документально фиксируются следующие сведения:

- дата регистрации и входящий номер;
- в отношении физических лиц – фамилия, имя, отчество (при наличии) заявителя; в отношении юридических лиц – наименование заявителя;
- тематика обращения (жалобы);
- дата регистрации и исходящий номер ответа на обращение (жалобу);
- иные установленные Компанией сведения.

3.7.5. Заявитель информируется Компанией о получении обращения (жалобы) любым доступным Компанией способом, в том числе тем, которым обращение (жалоба) было направлено в Компанию.

3.7.6. В процессе регистрации обращения (жалобы) сотрудник Отдела исполнения клиентских приказов обязан классифицировать поступившее от заявителя сообщение как обращение, жалобу либо как иное сообщение, не подпадающее под действие настоящего Порядка. В случае возникновения у сотрудника Компании затруднений в классификации поступившего в Компанию сообщения, такой сотрудник обязан обратиться к Контролеру, который принимает окончательное решение о классификации поступившего от заявителя письма в качестве обращения, жалобы либо иного сообщения, не подпадающего под действие настоящего Порядка.

### *3.8. Основания для отказа в приеме и (или) рассмотрении обращений и жалоб.*

3.8.1. Компания отказывает в приеме и рассмотрении обращения по существу, в следующих случаях:

- в обращении не указаны идентифицирующие заявителя сведения;
- в обращении, поступившем в виде бумажного документа или сканированной копии документа, отсутствует подпись заявителя или его уполномоченного представителя;
- в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу Компании, имуществу, жизни и (или) здоровью работников Компании, а также членам их семей;
- текст обращения не поддается прочтению;
- к обращению не приложена доверенность или иной документ, подтверждающий полномочия лица, подавшего от имени заявителя обращение, на подачу обращения, в случае если такой документ ранее в Компанию не предоставлялся; в этом случае лицо, направившее обращение, уведомляется об отказе в приеме обращения и о причине отказа;
- к обращению, предусмотренному п. 5.5. Порядка, не приложены иные документы, указанные в п. 5.5.5. Порядка.



3.8.2. Компания отказывает в приеме и рассмотрении жалобы по существу, в следующих случаях:

- в жалобе не указаны идентифицирующие заявителя сведения, предусмотренные абз. 2 пп. 3.5.1. Порядка, в соответствии с чем жалоба считается анонимной (жалоба не считается анонимной при направлении ее с доверенного адреса электронной почты Клиента (представителя Клиента));
- текст жалобы не поддается прочтению;
- к жалобе не приложена доверенность или иной документ, подтверждающий полномочия лица, подавшего от имени заявителя жалобу, на подачу жалобы, в случае если такой документ ранее в Компанию не предоставлялся; в этом случае лицо, направившее жалобу, уведомляется об отказе в приеме жалобы и о причине отказа.

3.8.3. Компания отказывает в рассмотрении (оставляет без рассмотрения) обращения (жалобы) по существу, в следующих случаях:

- в обращении (жалобе) содержится вопрос, на который заявителю ранее предоставлялся ответ по существу (все изложенные ранее доводы полно и объективно рассматривались), и при этом во вновь полученном обращении (жалобе) не приводятся новые доводы и обстоятельства;
- в обращении (жалобе) содержится вопрос, рассмотрение которого не входит в компетенцию Компании.

Заявитель информируется Компанией об отказе в рассмотрении (оставлении без рассмотрения) обращения (жалобы) любым доступным Компанией способом, в том числе тем, которым обращение (жалоба) было направлено в Компанию.

## **4. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ И ЖАЛОБ**

### *4.1. Общие вопросы рассмотрения обращений и жалоб.*

4.1.1. Процедура рассмотрения обращений (жалоб) включает в себя:

- получение необходимой для рассмотрения обращения (жалобы) информации и документов от заявителя и (или) подразделений Компании, деятельности которых касается обращение (жалоба);
- анализ содержащейся в обращении (жалобе) информации, в приложенных к ним и полученных дополнительно документах и информации;
- принятие решения по обращению (жалобе) и составление письменного ответа;
- оформление ответа на жалобу (обращение) и направление ответа заявителю.

4.1.2. Сотрудники структурных подразделений Компании, задействованные в рассмотрении обращений (жалоб), в пределах своей компетенции обязаны всесторонне, объективно и своевременно рассматривать поступившие обращения (жалобы), а также систематически анализировать обращения и жалобы заявителей для выявления и устранения причин, которые явились основанием направления в Компанию обращений (жалоб).

4.1.3. По итогам рассмотрения обращений (жалоб) принимается одно из следующих решений:

- об полном удовлетворении;
- о частичном удовлетворении;
- об отказе в удовлетворении.

### *4.2. Рассмотрение жалоб.*

4.2.1. Поступившие в Компанию жалобы после их регистрации направляются на рассмотрение Контролеру.

4.2.2. Контролер, при необходимости, запрашивает в подразделениях Компании/у сотрудников Компании, в зону ответственности которых входят обязанности, нарушения которых касается существо жалобы, необходимую для рассмотрения жалобы информацию, документы и пояснения. Такие документы и (или) информация должны быть представлены Контролеру не позднее чем за 10 (десять) календарных дней до окончания срока рассмотрения жалобы.

4.2.3. Если к жалобе не приложены документы, необходимые для ее рассмотрения, они запрашиваются у заявителя с указанием срока их предоставления. В случае неполучения запрошенных документов к указанному сроку, жалоба рассматривается на основании имеющихся документов, либо заявителю направляется мотивированный отказ в рассмотрении жалобы.

4.2.4. По результатам рассмотрения жалобы, Контролер принимает решение в отношении жалобы, готовит письменный ответ на жалобу и передает его на оформление в Отдел исполнения клиентских приказов.

4.2.5. Ответ заявителю о результатах рассмотрения жалобы должен содержать обоснованный (со ссылкой на соответствующие требования законодательства РФ, внутренних документов Компании, договоров, имеющих отношение к рассматриваемому вопросу, а также на фактические обстоятельства рассматриваемого вопроса) ответ на каждый изложенный заявителем довод. При удовлетворении жалобы в ответе дополнительно приводятся разъяснения, какие действия предпринимаются Компанией по жалобе и какие действия должен предпринять заявитель (если они необходимы). Если жалоба не удовлетворена, то заявителю направляется мотивированный ответ с указанием причин отказа.

4.2.6. В случае, если в процессе рассмотрения жалобы Контролер приходит к выводу, что жалоба не подлежит рассмотрению Компанией, то в течение 15 (пятнадцати) календарных дней с даты ее поступления в Компанию, жалоба направляется по принадлежности в организацию, правомочную принять решение по жалобе, с одновременным письменным извещением об этом заявителя.

4.2.7. Оформленный ответ на жалобу подписывается у Генерального директора, а в случае отсутствия Генерального директора – у исполняющего его обязанности или иного работника, обладающего соответствующими полномочиями на основании доверенности, и направляется заявителю (его представителю) согласно разделу 6 Порядка.

4.2.8. Общий срок рассмотрения жалобы и направления ответа на нее не должен превышать сроки, указанные в разделе 6 Порядка.

### *4.3. Рассмотрение обращений.*

4.3.1. Поступившие в Компанию обращения после их регистрации направляются на рассмотрение в подразделение Компании, деятельности которого касается обращение.

4.3.2. После рассмотрения обращения, рассматривавшее его подразделение Компании передает информацию о результатах рассмотрения, а также информацию и (или) документы – в случае получения запроса, Контролеру для подготовки ответа и его оформления. В случае необходимости Контролер перед подписанием, направляет проект ответа на согласование Генеральному директору по корпоративной электронной почте.

4.3.3. В случае поступления обращения в бумажном виде, ответ на обращение также оформляется в бумажном виде, подписывается у Генерального директора или иного уполномоченного им лица и направляется заявителю согласно разделу 6 Порядка.

4.3.4. Срок рассмотрения обращений и направления ответа на них не должен превышать сроки, указанные в разделе 6 Порядка.

4.4. Ответы на жалобы и обращения регистрируются в Журнале регистрации жалоб и обращений в порядке, предусмотренном внутренними документами Компании.

## 5. ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ КОМПАНИЕЙ ИНФОРМАЦИИ И ОТВЕТОВ НА ЗАПРОСЫ

### 5.1. Обязательное предоставление информации и (или) документов Компанией.

5.1.1. Компания, являясь профессиональным участником рынка ценных бумаг, раскрывает на сайте Компании и (или) предоставляет по запросу Клиентов, иных получателей финансовых услуг, а в случаях, предусмотренных законодательством РФ – лиц, ранее являвшихся Клиентами, или контрагентов Компании, информацию и документы, предусмотренные предусмотренную Базовыми стандартами защиты получателей финансовых услуг, Федеральным законом № 46-ФЗ, Указанием № 5798-У, а также иным законодательством РФ.

5.1.2. В случае нарушения Компанией сроков предоставления информации и (или) документов, а также в случае предоставления недостоверной, неполной и (или) вводящей в заблуждение информации, Клиент или контрагент имеет право расторгнуть заключенный с Компанией договор, в порядке, предусмотренном гражданским законодательством РФ.

### 5.2. Предоставление общей информации о Компании и условиях оказания финансовых услуг.

5.2.1. В местах обслуживания получателей финансовых услуг Компания предоставляет **получателям финансовых услуг** для ознакомления следующую информацию (в том числе посредством размещения гиперссылок на сайте Компании):

- сведения о лицензиях Компании на осуществление профессиональной деятельности на рынке ценных бумаг, включая номер, дату выдачи и срок действия лицензий;
- копию документа о государственной регистрации Компании в качестве юридического лица;
- сведения об органе, выдавшем лицензию на осуществление профессиональной деятельности на рынке ценных бумаг (его наименование, адрес и телефоны);
- сведения об уставном капитале, о размере собственных средств профессионального участника и его резервном фонде;
- сведения о полном и сокращенном фирменном наименовании Компании;
- сведения об адресе Компании, адресе электронной почты и контактных телефонах, адрес официального сайта Компании в сети Интернет;
- сведения о членстве в саморегулируемой организации, с указанием наименования такой саморегулируемой организации, адреса сайта саморегулируемой организации в сети Интернет и о ее стандартах по защите прав и интересов получателей финансовых услуг;
- сведения об органе, осуществляющем полномочия по контролю и надзору за деятельностью Компании как профессионального участника рынка ценных бумаг;
- сведения о финансовых услугах, оказываемых Компанией на основании заключенных договоров, в том числе об услугах, оказываемых за дополнительную плату;
- сведения о порядке получения финансовых услуг, предоставляемых Компанией, в том числе документах, которые должны быть предоставлены для их получения;
- сведения о способах и адресах направления обращений (жалоб) Компании, в саморегулируемую организацию, в орган, осуществляющий полномочия по контролю и надзору за деятельностью Компании;
- сведения о способах защиты прав инвесторов, включая информацию о наличии возможности и способах досудебного и внесудебного урегулирования спора, в том числе о претензионном порядке урегулирования спора;

- сведения о способах и порядке изменения условий заключенных договоров на оказание финансовых услуг, в том числе в результате внесения Компанией изменений во внутренние документы, ссылки на которые содержатся в указанных договорах.

5.2.2. Компания предоставляет по запросу **получателя финансовых услуг** информацию, связанную с оказанием финансовой услуги, в том числе информацию, указанную в п. 5.2.1. Порядка, а также документы и их копии, содержащие указанную информацию, в сроки, предусмотренные разделом 6 Порядка.

### 5.3. Уведомление о рисках.

5.3.1. Компания, до заключения договора на оказание финансовых услуг, уведомляет потенциального клиента о рисках, связанных с заключением, исполнением и прекращением такого договора. Информирование потенциального клиента об указанных рисках осуществляется путем представления ему деклараций (уведомлений) о рисках, а также путем обеспечения постоянного доступа к декларациям о рисках путем их раскрытия на сайте Компании.

### 5.4. Информирование о финансовых инструментах.

5.4.1. Клиент или контрагент вправе в связи с приобретением или отчуждением эмиссионных ценных бумаг потребовать у Компании предоставить информацию в соответствии с настоящим Порядком и законодательством РФ и несут риск последствий непредъявления такого требования Компании.

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

5.4.3. При приобретении у Компании эмиссионных ценных бумаг контрагентом либо при приобретении Компанией ценных бумаг **по поручению Клиента**, по требованию (запросу) указанного в настоящем пункте лица, помимо информации, состав которой определен законодательством РФ, Компания предоставляет следующую информацию:

- сведения о государственной регистрации выпуска приобретаемых ценных бумаг и государственный регистрационный номер этого выпуска, а в случае совершения сделки с ценными бумагами, выпуск которых не подлежит государственной регистрации в соответствии с требованиями федеральных законов, идентификационный номер выпуска таких ценных бумаг;
- сведения, содержащиеся в решении о выпуске этих ценных бумаг и проспекте их эмиссии;
- сведения о ценах этих ценных бумаг на организованных торгах в течение шести недель, предшествовавших дате получения Компанией запроса, если эти ценные бумаги включены в котировальный список биржи, либо сведения об отсутствии этих ценных бумаг в котировальных списках бирж;
- сведения о ценах, по которым эти ценные бумаги покупались и продавались Компанией в течение шести недель, предшествовавших дате получения Компанией запроса, либо сведения о том, что такие операции Компанией не проводились;
- сведения об оценке этих ценных бумаг рейтинговым агентством, признанным в порядке, установленном законодательством РФ.

5.4.4. Компания при отчуждении эмиссионных ценных бумаг Клиентом или **контрагентом**, по требованию (запросу) указанного в настоящем пункте лица, помимо информации, состав которой определен законодательством РФ, Компания предоставляет следующую:

- сведения о ценах этих ценных бумаг на организованных рынках в течение шести недель, предшествовавших дате получения Компанией запроса Клиента, если эти ценные бумаги включены в котировальный список биржи, либо сведения об отсутствии этих ценных бумаг в котировальных списках бирж;
- сведения о ценах, по которым эти ценные бумаги покупались и продавались Компанией в течение шести недель, предшествовавших дате получения Компанией запроса Клиента, либо сведения о том, что такие операции не проводились.

5.4.5. При оказании услуг по приобретению паев паевых инвестиционных фондов, Компания по требованию **получателя финансовых услуг**, помимо информации, состав которой определен п. 5.2.1. Порядка, предоставляет следующую информацию:

- инвестиционную декларацию паевого инвестиционного фонда;
- источник получения сведений об изменении расчетной стоимости инвестиционного пая за последние шесть месяцев (в случае предоставления такой информации управляющей компанией паевого инвестиционного фонда и (или) нахождения такой информации в свободном доступе);
- размер вознаграждения управляющей компании и общий размер вознаграждения специализированного депозитария, лица, осуществляющего ведение реестра владельцев инвестиционных паев, аудиторской организации, а также оценщика, если инвестиционная декларация паевого инвестиционного фонда предусматривает возможность инвестирования в имущество, оценка которого осуществляется оценщиком;
- информацию о порядке и сроках выплаты денежной компенсации в связи с погашением инвестиционных паев.

5.4.6. При оказании услуг по заключению договоров, являющихся производными финансовыми инструментами, Компания по запросу **получателя финансовых услуг** помимо информации, состав которой определен п. 5.2.1. Порядка, предоставляет следующую информацию:

- спецификацию договора, являющегося производным финансовым инструментом (в случае, если базисным активом производного финансового инструмента является другой производный финансовый инструмент, то также предоставляется спецификация такого договора, являющегося производным финансовым инструментом);
- сведения о размере суммы денежных средств, которую необходимо уплатить на момент заключения договора, являющегося производным финансовым инструментом;
- источник получения сведений о колебании цены (значения) базисного актива за последние шесть месяцев, предшествующих дате заключения договора, являющегося производным финансовым инструментом (в случае наличия у Компании информации о таком источнике).

5.5. *Предоставление сведений о наличии счетов и иной информации, необходимой для предоставления гражданами сведений о доходах, расходах, имуществе и обязательствах имущественного характера (далее – **Сведения**).*

5.5.1. При обращении в Компанию граждан, являющихся или являвшихся Клиентами Компании в отчетный период (определяемый согласно п. 4 Приложения № 2 к Указанию № 5798-У), либо их представителей за предоставлением Сведений, Компания предоставляет Сведения по единой форме, установленной Приложением № 1 к Указанию № 5798-У (иной заменяющей ее форме, если применимо). Компания заполняет единую форму в соответствии с порядком, установленным Приложением № 2 к Указанию № 5798-У).

При этом, при отсутствии информации в отношении отдельных граф разделов (подразделов) единой формы Компания предоставляет единую форму, заполненную в объеме

имеющейся у нее информации. При отсутствии информации в отношении всех граф всех разделов (подразделов) единой формы Компания предоставляет обратившемуся к ней лицу (абз. 1 настоящего пункта Порядка), сведения об отсутствии информации.

5.5.2. Наряду со Сведениями Компания предоставляет выписку о движении денежных средств по счету за отчетный период, являющуюся приложением к Сведениям, в случае ее истребования лицами, указанными в п. 5.5.1. Порядка. Выписка по счету в драгоценных металлах как приложение к Сведениям не предоставляется.

5.5.3. Рекомендованная форма запроса на предоставление Сведений содержится в Приложении № 3 к Порядку.

5.5.4. Обращение в Компанию за предоставлением Сведений осуществляется согласно п. 3.6. Порядка (в том числе с использованием средств дистанционного обслуживания Клиента).

Компания предоставляет лицу, указанному в п. 5.5.1. Порядка, Сведения на бумажном носителе или в электронном виде (по его выбору, указанному в обращении), а также сведения об отсутствии информации (абз. 2 п. 5.5.1. Порядка) в срок, установленный п. 6.4. Порядка.

5.5.5. В случае направления запроса на предоставление Сведений Клиентом (лицом, ранее являвшимся Клиентом) по почте, а также в случае направления запроса лицом, ранее являвшимся Клиентом, по электронной почте, к запросу должна быть приложена нотариально удостоверенная копия (скан-копия) действующего на момент направления запроса паспорта лица, в отношении которого запрашиваются Сведения. При направлении запроса представителем лица, являвшегося ранее Клиентом, к письму (письму по электронной почте), содержащему запрос, должна быть приложена нотариально удостоверенная копия (скан-копия) действующего на момент направления запроса паспорта представителя, а также нотариально удостоверенная доверенность на представителя или иные документы, подтверждающие право представителя действовать от имени представляемого (их скан-копии). Непредоставление указанных в настоящем пункте Порядка документов влечет отказ в предоставлении Сведений.

5.5.6. Компания предоставляет лицу, указанному в п. 5.5.1. Порядка, Сведения по состоянию на одну из следующих дат (далее – отчетная дата):

- 31 декабря;
- первое число месяца;
- иное число месяца, если Сведения запрашиваются для заполнения сведений о доходах, об имуществе и обязательствах имущественного характера временно исполняющим обязанности высшего должностного лица субъекта Российской Федерации (руководителя высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации), в соответствии с п. 10.3 ст. 19 Федерального закона от 06.10.1999 № 184-ФЗ "Об общих принципах организации законодательных (представительных) и исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации" (далее - Федеральный закон № 184-ФЗ).

5.5.7. Компания предоставляет лицу, указанному в п. 5.5.1. Порядка, Сведения в срок, установленный п. 6.4. Порядка, при поступлении обращения:

- в течение одного календарного года после отчетной даты, если отчетной датой является 31 декабря;
- в течение трех календарных месяцев после отчетной даты, если отчетной датой является первое или иное число месяца, если Сведения запрашиваются в соответствии с п. 10.3 ст. 19 Федерального закона № 184-ФЗ.

5.6. Информация предоставляется Компанией в объеме, указанном в запросе заявителя, но не более объема, предусмотренного настоящим разделом. В ответе Компании указывается источник предоставляемой информации, за исключением случая предоставления Сведений согласно п. 5.5. Порядка.

5.7. При подготовке ответа на запрос (с учетом ограничений, предусмотренных Указанием № 5798-У при подготовке Сведений по п. 5.5. Порядка) Компания пользуется следующими источниками информации:

- документы, официально поступившие в Компанию, в том числе от Банка России, саморегулируемых организаций и иных регулирующих организаций рынка ценных бумаг;
- информация с официальных сайтов Банка России, саморегулируемой организации, организаторов торговли, профессиональных участников рынка ценных бумаг в сети Интернет;
- информация с сайтов эмитентов ценных бумаг, информационных агентств, информационных аналитических систем (в том числе "Блумберг" (Bloomberg), "Рефинитив" (Refinitiv), НКО АО НРД, АО «Интерфакс», ООО «Сбондс.ру», иные источники на основании мотивированного решения Компании) в сети Интернет;
- данные внутреннего учета Компании;
- иные источники информации.

5.8. В случае невозможности получения Компанией запрашиваемой информации из перечисленных в п. 5.7. Порядка источников, Компания информирует заявителя об отсутствии информации и сообщает примерный срок, когда такая информация может быть получена. Данный пункт не применим в случае предоставления Сведений согласно п. 5.5. Порядка.

## **6. СРОКИ И СПОСОБЫ НАПРАВЛЕНИЯ ОТВЕТОВ НА ОБРАЩЕНИЯ И ЖАЛОБЫ**

6.1. Ответ на жалобу, не требующую дополнительного изучения и проверки, направляется заявителю в течение 15 (пятнадцати) календарных дней со дня ее получения Компанией. В тех случаях, когда для принятия решения по жалобе необходимо проведение дополнительного изучения и проверки, Компания обязана ответить на поступившую жалобу в течение 30 (тридцати) календарных дней со дня ее получения.

6.2. Ответ на обращение Компания обязана предоставить в течении 30 (тридцати) календарных дней со дня его получения, кроме случаев предоставления информации на основании запроса.

6.3. Информация, связанная с оказанием финансовой услуги, включая информацию, указанную в п. 5.2.1. Порядка, а также документы и их копии, содержащие указанную информацию, предоставляются получателю финансовой услуги в течение 15 (пятнадцати) рабочих дней со дня получения запроса Компанией.

6.4. Информация, указанная в пунктах 5.4.5. – 5.4.6. Порядка, Сведения, предусмотренные п. 5.5. Порядка, а также информация о размере либо порядке расчета вознаграждения Компании, иных видах и суммах платежей (порядке определения сумм платежей), которые получатель финансовой услуги должен будет уплатить за оказание ему финансовой услуги, предоставляются в течение 5 (пяти) рабочих дней со дня получения обращения (запроса).

6.5. В течение 30 (тридцати) календарных дней со дня получения соответствующего запроса, заявителю предоставляется:

- информация, указанная в пунктах 5.4.3. – 5.4.4. Порядка;
- иная предусмотренная Порядком информация и документы по запросам получателей финансовых услуг, за исключением информации, указанной выше в настоящем разделе Порядка.

6.6. Копии договоров на оказание финансовых услуг, в том числе типовых (при заключении с получателем финансовых услуг договоров присоединения), внутренние документы, ссылка на которые содержится в таких договорах, действовавших на дату, указанную в запросе в рамках срока действия таких договоров, отчеты о деятельности Компании при оказании финансовых услуг, а также документы по сделкам на рынке ценных

бумаг, совершенным Компанией по поручению получателя финансовых услуг, предоставляются Компанией в срок, не превышающий 30 (тридцати) календарных дней со дня получения запроса Клиента, направленного Компании в любое время, но не позднее 5 (пяти) лет со дня прекращения договора на оказание финансовой услуги, если иной срок не установлен федеральными законами и принятыми в соответствии с ними нормативными актами.

6.7. Компания вправе потребовать от заявителя плату за предоставление копий документов и информации на бумажном носителе, в размере, на превышающем затрат на изготовление и передачу таких копий. Информация о размере платы за изготовление копий документов и информации на бумажном носителе предоставляется по запросу заявителя, а также может раскрываться на сайте Компании.

6.8. В случае предоставления Компанией документов (в том числе Сведений) или их копий на бумажном носителе, насчитывающих более одного листа, листы таких документов должны быть пронумерованы, прошиты, скреплены на оборотной стороне последнего листа заверительной надписью с указанием цифрами и прописью количества листов, подписаны лицом, уполномоченным Компанией, с указанием его инициалов, фамилии, должности и даты заверения и проставлением печати. Сведения, предусмотренные п. 5.5. Порядка, могут быть также заверены и подписаны на каждой странице (за исключением последней, которая оформляется согласно Указанию 5798-У) лицом, уполномоченным Компанией, с указанием его инициалов, фамилии, должности и даты заверения и проставлением печати.

6.9. Направление ответов на обращения (жалобы), а также иных ответов в связи с поступившими в Компанию обращениями (жалобами), производится сотрудниками Отдела исполнения клиентских приказов.

6.10. Ответ на обращение (жалобу) направляется заявителю тем же способом, которым было получено обращение (жалоба), за исключением получения обращения (жалобы) с помощью курьерской доставки, либо иным, предусмотренным договором на оказание финансовых услуг способом (если применимо). При получении обращения (жалобы) посредством курьерской доставки, ответ лицам, не являющимся Клиентами, направляется Почтой России.

6.11. В случае отсутствия в обращении Клиента реквизитов для получения ответа, Компания направляет ответ, касающийся обращения (жалобы) Клиента по доверенному адресу электронной почты Клиента. Ответ на жалобу в этом случае также, по решению Компании, может быть продублирован путем его направления Почтой России.

## **7. КОНТРОЛЬ ЗА РАССМОТРЕНИЕМ ОБРАЩЕНИЙ И ЖАЛОБ**

7.1. Контроль за исполнением требований, изложенных в настоящем Порядке, возлагается на Контролера, который в пределах своей компетенции:

- осуществляет анализ и обобщение обращений и жалоб заявителей;
- разрабатывает рекомендации по улучшению организации работы с обращениями и жалобами;
- предоставляет органам управления Компании предложения по результатам рассмотрения жалоб;
- в рамках квартальных проверок осуществляет проверку записей регистрации поступления жалоб и обращений заявителей и ответов на них;
- в рамках квартальных проверок осуществляет проверку соблюдения сотрудниками Компании должностных инструкций, требований законодательства РФ, Базовых стандартов защиты получателей финансовых услуг, а также настоящего Порядка при рассмотрении ими обращений и жалоб;
- в рамках квартальных проверок осуществляет проверку соблюдения сроков направления ответов на поступившие обращения и жалобы;



- сообщает обо всех случаях нарушения порядка и сроков, установленных настоящим Порядком Генеральному директору Компании.

7.2. За невыполнение или ненадлежащее выполнение требований Порядка, сотрудники Компании несут дисциплинарную ответственность в соответствии с законодательством РФ.

## ПРИЛОЖЕНИЕ № 1. Рекомендуемая форма обращения

Генеральному директору  
ООО «ИнвестНова»

Исх. № \_\_\_\_\_  
от « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.

от \_\_\_\_\_<sup>1</sup>  
(Ф.И.О (наименование) заявителя и представителя, код Клиента)

Адрес:

\_\_\_\_\_

e-mail:

\_\_\_\_\_

тел.:

\_\_\_\_\_

Договор

\_\_\_\_\_

(Наименование)

№ \_\_\_\_\_ дата: \_\_\_\_\_

Код Клиента: \_\_\_\_\_

### ОБРАЩЕНИЕ

Вид обращения:

- запрос на предоставление информации и(или) документов;<sup>2</sup>
- иное<sup>3</sup> \_\_\_\_\_.

Существо обращения:<sup>4</sup>

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

Должность (для юр. лиц) М.П. (при наличии) Ф.И.О.

<sup>1</sup> В случае подачи жалобы представителем, дополнительно указывается Ф.И.О. представителя и прикладывается документ, подтверждающий полномочия представителя

<sup>2</sup> За исключением Сведений, предусмотренных п. 5.5. Порядка. Такие Сведения запрашиваются на основании запроса, составленного по форме Приложения № 3 к Порядку.

<sup>3</sup> Кратко указать

<sup>4</sup> Описать просьбу, предложение или суть заявления. Не должно быть поручением или жалобой. Определение поручения и жалобы содержится в разделе 1 Порядка рассмотрения обращений и жалоб, связанных с оказанием финансовых услуг, и предоставления информации ООО «ИнвестНова»

## ПРИЛОЖЕНИЕ № 2. Рекомендуемая форма жалобы

Генеральному директору  
ООО «ИнвестНова»

Исх. № \_\_\_\_\_  
от « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

от \_\_\_\_\_<sup>1</sup>  
(Ф.И.О (наименование) заявителя и представителя, код Клиента)

Адрес:

\_\_\_\_\_

e-mail:

\_\_\_\_\_

тел.:

\_\_\_\_\_

Договор

\_\_\_\_\_

(Наименование)

№ \_\_\_\_\_ дата: \_\_\_\_\_

Код Клиента: \_\_\_\_\_

### ЖАЛОБА

Вид жалобы<sup>2</sup>:

- неисполнение сделки (операции) по поручению клиента;
- исполнение сделки (операции) не в соответствии с условиями, изложенными в поручении клиента;
- непредставление отчетов клиенту;  необоснованное взимание платы (комиссии) с клиента;
- нарушение порядка, срока, формы представления отчета клиенту, а также его содержания;
- управление ценными бумагами и денежными средствами клиента не в соответствии с его инвестиционным профилем;  нарушение сроков проведения операции;
- принудительное закрытие или перенос позиций клиента;
- неудовлетворенность клиента качеством предоставляемых услуг;
- иное<sup>3</sup>

\_\_\_\_\_;

**Обжалуемое действие/бездействие<sup>4</sup>:**

\_\_\_\_\_

**Основания, по которым заявитель считает, что его права нарушены:**

\_\_\_\_\_

**Требования заявителя:**

\_\_\_\_\_

**Приложения:**

<sup>1</sup> В случае подачи жалобы представителем, дополнительно указывается Ф.И.О. представителя и прикладывается документ, подтверждающий полномочия представителя

<sup>2</sup> Можно оставить применимое

<sup>3</sup> Кратко указать

<sup>4</sup> Указать исполнителя (если применимо)

\_\_\_\_\_ ПОДПИСЬ \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /  
Должность (для юр. лиц) М.П. (при наличии) Ф.И.О.

### ПРИЛОЖЕНИЕ № 3. Запрос на предоставление сведений имущественного характера

Генеральному директору  
ООО «ИнвестНова»

от \_\_\_\_\_<sup>1</sup>

(Ф.И.О (наименование) заявителя и представителя, код  
Клиента)

Адрес: \_\_\_\_\_

e-mail: \_\_\_\_\_

тел.: \_\_\_\_\_

Договор \_\_\_\_\_

(Наименование)

№ \_\_\_\_\_ дата: \_\_\_\_\_

Код Клиента: \_\_\_\_\_

### ЗАПРОС НА ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ СВЕДЕНИЙ ИМУЩЕСТВЕННОГО ХАРАКТЕРА

Прошу предоставить:

- Сведения о наличии счетов и иной информации, необходимой для предоставления гражданами сведений о доходах, расходах, имуществе и обязательствах имущественного характера на следующую отчетную дату: « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ г.<sup>2</sup>;
- Выписку о движении средств по счету.

Приложения<sup>3</sup>:

1. Нотариально удостоверенная копия паспорта, на \_\_\_\_ листах
2. Нотариально удостоверенная доверенность, на \_\_\_\_ листах
3. Указать иное

*Настоящим, даю согласие ООО «ИнвестНова» (117638 г. Москва, ул. Одесская, д. 2, Башня С, этаж 16) на обработку моих персональных данных, содержащихся в приложенных к запросу документах. Согласие дается в целях проверки моего права на получение запрашиваемой информации. Обработка персональных данных допускается любыми перечисленными в п. 3 ч. 1 ст. 3 Федерального закона от 27 июля 2006 г. N 152-ФЗ "О персональных данных". Согласие дается бессрочно.*

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.                      подпись \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /

<sup>1</sup> В случае подачи запроса представителем, дополнительно указывается Ф.И.О. представителя и прикладываются документы, указанные в п. 5.5.5. Порядка.

<sup>2</sup> В качестве отчетной даты, на которую предоставляются Сведения, могут указываться: 31 декабря / первое число месяца/ иное число месяца (если Сведения запрашиваются для заполнения сведений о доходах, об имуществе и обязательствах имущественного характера временно исполняющим обязанности высшего должностного лица субъекта Российской Федерации (руководителя высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) в соответствии с п. 10.3 ст. 19 Федерального закона от 06.10.1999 № 184-ФЗ "Об общих принципах организации законодательных (представительных) и исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации". **Отчетная дата не может быть ранее 01.08.2020.**

<sup>3</sup> Указывается/прикладывается, если требуется согласно п. 5.5. Порядка.