

**Приложение № 21**  
**к Договору об оказании услуг инвестиционного консультирования**

Утверждено Приказом № 1/26-06-2023 от 26.06.2023 г.  
редакция, действующая с 04.07.2023 г.

**Порядок  
рассмотрения обращений (жалоб)  
по Договору об оказании услуг Инвестиционного консультирования**

1. Все разногласия между Компанией и Клиентом по поводу предоставления Компанией услуг, предусмотренных Договором об оказании услуг инвестиционного консультирования (далее — «Договор»), решаются путем переговоров.
2. Обращения (жалобы) направляются Клиентом Компании любым из указанных способов:
  - через Кабинет Клиента на Сайте Компании в сети Интернет;
  - посредством почтовых отправлений по адресу Компании, указанному в пункте 1.16 Договора.Поступившие Компании обращения (жалобы) направляются для рассмотрения контролеру и подлежат регистрации.
3. Все Обращения (жалобы), поступившие Компании, подлежат обязательной регистрации в общем журнале регистрации входящих документов Компании.  
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) Клиента, направившего Обращение (жалобу), а в отношении юридических лиц – наименование Клиента, от имени которого направлено Обращение (жалоба);
  - тематику Обращения (жалобы);
  - дату регистрации и исходящий номер ответа на Обращение (жалобу).
4. Клиент уведомляется (информируется) Компанией о получении Обращения (жалобы) от Клиента путём направления соответствующего уведомления по электронной почте, также такое уведомление может быть направлено Клиенту посредством почтового отправления или Кабинета Клиента.
5. Компания отказывает в рассмотрении Обращений (жалобы) Клиента по существу в следующих случаях:
  - в Обращении (жалобе) не указаны идентифицирующие Клиента сведения;
  - в Обращении (жалобе) отсутствует подпись (электронная подпись) Клиента или его уполномоченного представителя (в отношении юридических лиц);
  - в Обращении (жалобе) содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу Компании, имуществу, жизни и (или) здоровью работников Компании, а также членов их семей;
  - текст письменного Обращения (жалобы) не поддается прочтению;
  - в Обращении (жалобе) содержится вопрос, на который Клиенту 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 Клиент, направивший обращение (жалобу).

6. Компания обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение Обращения (жалобы) в срок, не превышающий 30 (Тридцати) календарных дней со дня поступления.
7. Компания вправе при рассмотрении Обращения (жалобы) запросить дополнительные документы и сведения у заявителя, при этом срок рассмотрения Обращения (жалобы) увеличивается на время предоставления данных документов. В случае неполучения в срок, установленный в запросе, затребованных сведений и документов, Обращение (жалоба) рассматривается на основании имеющихся документов.
8. Письменный ответ заявителю о результатах рассмотрения Обращения (жалобы) должен содержать мотивированный ответ на каждый изложенный заявителем довод, а также разъяснение, какие действия предпринимаются Компанией по Обращению (жалобе) и какие действия должен предпринять Клиент (если они необходимы). В случае, если Обращение (жалоба) не удовлетворена, то Клиенту направляется мотивированный ответ с указанием причин отказа.
9. Ответ на Обращение (жалобу) подписывает руководитель Компании, иное уполномоченное лицо Компании.
10. Обращение (жалоба) предъявляется в письменной форме и подписывается Клиентом и (или) уполномоченным представителем Клиента.
11. Компания рассматривает Обращения (жалобы) и направляет Клиентам ответ на них не позднее 30 (Тридцати) календарных дней.