



Документ вступает в силу с 28.03.2024 г.

Приложение № 1

УТВЕРЖДЕНО
Приказом Генерального директора
АО «ИК «Ай Ти Инвест»
от « 28 » марта 2024 г. № 24-28/03-1

Порядок и сроки рассмотрения обращений и жалоб АО «ИК «Ай Ти Инвест»
Версия 1.0.

1. Цель документа	Настоящий документ определяет порядок работы АО «ИК «Ай Ти Инвест» (далее – Общество) с поступающими в Общество обращениями и жалобами от получателей финансовых услуг.
2. Термины и определения	<p>Жалоба – просьба Получателя финансовых услуг о восстановлении или защите его прав или интересов, нарушенных Обществом.</p> <p>Клиент – юридическое или физическое лицо, которому Общество оказывает услуги на рынке ценных бумаг на основании соответствующего договора (соглашения).</p> <p>Обращение – направленная Получателем финансовых услуг Обществу просьба, предложение либо заявление, касающееся оказания Финансовой услуги, но не являющееся Жалобой.</p> <p>Получатель финансовых услуг – Клиент, а также юридическое или физическое лицо, намеренное заключить Договор на брокерское обслуживание на фондовом, срочном и других финансовых рынках/Договор на брокерское обслуживание на фондовом, срочном и других финансовых рынках (договор на ведение индивидуального инвестиционного счета)/Депозитарный договор/иной договор.</p> <p>Финансовая услуга – исполнение поручения Клиента на совершение гражданско-правовых сделок с ценными бумагами и (или) на заключение договоров, являющихся производными финансовыми инструментами.</p>
3. Способы и адреса направления обращений (жалоб) Обществу	<p>Обращения (Жалобы) могут быть направлены (переданы) Обществу следующими способами:</p> <ul style="list-style-type: none">• По месту нахождения Общества: Российская Федерация, 123112, г. Москва, вн. тер. г. муниципальный округ Пресненский, Пресненская наб., д. 6, стр. 2, этаж 13, помещ. 1-5;• через форму обратной связи на Сайте Общества в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по адресу: https://itinvest.ru/feedback/;• Посредством направления претензии в личном кабинете Клиента на соответствующей странице на сайте Общества в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;• Почтовым отправлением по адресу места нахождения Общества: Российская Федерация, 123112, г. Москва, вн. тер. г. муниципальный округ Пресненский, Пресненская наб., д. 6, стр. 2, этаж 13, помещ. 1-5.
4. Сроки и способы информирования Обществом о получении Обращения (Жалобы)	Общество информирует Получателя финансовых услуг о получении Обращения (Жалобы) в день поступления Обращения (Жалобы) в Общество любым способом, позволяющим убедиться в том, что обязанность по информированию Получателя финансовых услуг Обществом выполнена.

<p>5. Основания для отказа в рассмотрении обращений (жалоб) Обществом</p>	<ul style="list-style-type: none"> • В Обращении (Жалобе) не указаны сведения, идентифицирующие Получателя финансовых услуг; • 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 Общества, имуществу, жизни и (или) здоровью работников Общества, а также членов их семей; • Текст письменного Обращения (Жалобе) 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 Общества, о чем уведомляется лицо, направившее Обращение (Жалобу).
<p>6. Сроки ответа на Обращения (Жалобы)</p>	<p>Общество рассматривает Обращение (Жалобу) и направляет ответ в срок, не превышающий 30 (Тридцати) календарных дней со дня его поступления в Общество, а Обращения (Жалобы), не требующие дополнительного изучения и проверки – в срок, не превышающий 15 (Пятнадцати) календарных дней с даты их получения Обществом.</p> <p>Если Обращение (Жалоба) удовлетворено, то Получателю финансовых услуг направляется ответ, в котором приводится разъяснение, какие действия предпринимаются Обществом по Обращению (Жалобе) и какие действия должен предпринять Получатель финансовых услуг (если они необходимы).</p> <p>Если Обращение (Жалоба) не удовлетворено, то Получателю финансовых услуг направляется мотивированный ответ с указанием причин отказа.</p> <p>Общество вправе при рассмотрении Обращения (Жалобы) запросить дополнительные документы и сведения у заявителя, при этом срок рассмотрения Обращения (Жалобы) увеличивается на срок предоставления документов.</p>
<p>7. Способы направления ответов на Обращения (Жалобы)</p>	<p>Общество направляет ответ на Обращение (Жалобу) Получателю финансовых услуг тем же способом, которым было направлено Обращение (Жалоба), или иным способом, указанным в договоре – применимо к ответам на Обращения (Жалобы) действующих Клиентов Общества.</p>

Генеральный директор



Прошито, пронумеровано и
прошнуровано, скреплено печатью
Всего _____ листов

