



УТВЕРЖДЕНА

Генеральный директор

АО ИФК «Солид»

_____/П.А. Гоцев/

Приказ № 33 от 14.03.2025

вступает в силу с 01.04.2025

**ПОЛИТИКА
ЗАЩИТЫ ПРАВ И ИНТЕРЕСОВ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ
УСЛУГ В АО ИФК «СОЛИД»**

(РЕДАКЦИЯ № 6)

**г. Москва,
2025 год**

СОДЕРЖАНИЕ

1.	ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ	3
2.	ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ ПОЛУЧАТЕЛЮ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ	5
3.	ПРАВИЛА ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ПОЛУЧАТЕЛЯМИ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ	10
4.	ТРЕБОВАНИЯ К РАБОТНИКАМ КОМПАНИИ И ПОРЯДОК ПРОВЕРКИ КВАЛИФИКАЦИИ РАБОТНИКОВ КОМПАНИИ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩИХ НЕПОСРЕДСТВЕННОЕ ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПОЛУЧАТЕЛЯМИ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ	13
5.	РАССМОТРЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ И ЖАЛОБ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ	15
6.	ФОРМЫ РЕАЛИЗАЦИИ ПРАВА ПОЛУЧАТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ НА ДОСУДЕБНЫЙ (ВНЕСУДЕБНЫЙ) ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ	17
7.	ПОРЯДОК ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ КОМПАНИИ КАК БРОКЕРА И УПРАВЛЯЮЩЕГО С САМОРЕГУЛИРУЕМОЙ ОРГАНИЗАЦИЕЙ В РАМКАХ ЗАЩИТЫ ПРАВ И ИНТЕРЕСОВ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ	18
8.	ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ	19

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящий внутренний нормативный документ *«Политика защиты прав и интересов получателей финансовых услуг в АО ИФК «Солид»* (далее – Политика) разработан в соответствии с:

- Федеральным законом от 22.04.1996 № 39-ФЗ *«О рынке ценных бумаг»* (далее – *Федеральный закон № 39-ФЗ*);
- Федеральным законом от 13.07.2015 № 223-ФЗ *«О саморегулируемых организациях в сфере финансового рынка»*;
- Федеральным законом от 07.02.1992 № 2300-1 *«О защите прав потребителей»*;
- Федеральным законом от 04.08.2023 № 442-ФЗ *«О внесении изменений в Федеральный закон «О центральном Банке Российской Федерации (Банке России)» и отдельные законодательные акты Российской Федерации и о признании утратившими силу отдельных положений законодательных актов Российской Федерации»*;
- *Базовым стандартом защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих управляющих*, утвержденный Банком России 20.12.2018, Протокол № КФНП-39 (далее – *Базовый стандарт*);
- *Базовым стандартом защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих брокеров* утвержденный Банком России 29.12.2022, Протокол № КФНП-49;
- внутренними нормативными документами АО ИФК «Солид».

1.2. Настоящая Политика определяет общие принципы защиты прав и интересов получателей финансовых услуг (далее – Клиенты), которыми руководствуется АО ИФК «Солид» (далее – «Компания»), в рамках осуществления деятельности профессионального участника рынка ценных бумаг.

1.3. Настоящая Политика разработана в целях:

- обеспечения соблюдения прав и законных интересов получателей финансовых услуг, оказываемых Компанией;
- предупреждения недобросовестных практик взаимодействия Компании с получателями финансовых услуг;
- повышения информационной открытости рынка финансовых услуг в Российской Федерации, а также повышения уровня финансовой грамотности и информированности получателей финансовых услуг о деятельности Компании;
- повышения качества финансовых услуг, оказываемых Компанией, а также создания условий для эффективного осуществления контролирующими органами контроля деятельности Компании.

1.4. Настоящая Политика является обязательной для применения всеми работниками Компании.

1.5. Настоящая Политика носит открытый характер и подлежит раскрытию на официальном сайте Компании в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (www.solidbroker.ru).

1.6. Во всем ином, что не предусмотрено настоящей Политикой, Компания при исполнении финансовых операций и оказании услуг руководствуется:

- *Регламентом оказания АО ИФК «Солид» услуг на финансовых рынках*;
- *Регламентом осуществления АО ИФК «Солид» деятельности по управлению ценными бумагами*;
- требованиями нормативных правовых актов Российской Федерации и нормативных документов Банка России в части деятельности профессиональных участников рынка ценных бумаг.

1.7. Компания в качестве брокера:

- осуществляет профессиональную деятельность на рынке ценных бумаг разумно и добросовестно;
- при исполнении поручений Клиента соблюдает приоритет интересов Клиентов над собственными интересами;
- не злоупотребляет своими правами и не ущемляет интересы Клиентов;
- не устанавливает приоритет интересов одного Клиента или группы Клиентов перед интересами другого Клиента (других Клиентов).

1.8. Термины, используемые в настоящей Политике, имеют следующие значения:

Договор о брокерском обслуживании - возмездный договор, заключаемый между Компанией и получателем финансовых услуг, в рамках которого Компания обязуется исполнять поручения Клиента на совершение гражданско-правовых сделок с ценными бумагами и (или) на заключение договоров, являющихся производными финансовыми инструментами.

Жалоба – просьба получателя финансовых услуг о восстановлении или защите его прав или интересов, нарушенных Компанией как профессиональным участником (брокером или управляющим).

Клиент – физическое лицо, юридическое лицо, индивидуальный предприниматель или физическое лицо, занимающееся в установленном действующим законодательством Российской Федерации порядке частной практикой, заключившее с Компанией *Регламент оказания АО ИФК «Солид» услуг на финансовых рынках и/или Регламент осуществления АО ИФК «Солид» деятельности по управлению ценными бумагами.*

Личный кабинет – информационный ресурс, который размещен на официальном сайте Компании в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», позволяющий получателю финансовой услуги получать информацию об исполнении условий *Регламента оказания АО ИФК «Солид» услуг на финансовых рынках и Регламента осуществления АО ИФК «Солид» деятельности по управлению ценными бумагами,* а также взаимодействовать с Компанией посредством обмена сообщениями с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Место обслуживания получателей финансовых услуг – место, предназначенное для заключения договоров о брокерском обслуживании, оказания финансовых услуг, приема документов, связанных с оказанием финансовых услуг, в том числе офис Компании и (или) официальный сайт Компании в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», личный кабинет Клиента на данном сайте, мобильное приложение Компании в соответствии с *Регламентом оказания АО ИФК «Солид» услуг на финансовых рынках и Регламентом осуществления АО ИФК «Солид» деятельности по управлению ценными бумагами.*

НАУФОР - Национальная ассоциация участников фондового рынка. НАУФОР является саморегулируемой организацией в сфере финансового рынка.

Необеспеченная сделка - сделка, по которой Компания принимает на себя обязанность по передаче имущества Клиента - физического лица, если на момент принятия такой обязанности имущество Клиента - физического лица, подлежащее передаче, не находится в распоряжении Компании, не подлежит поступлению не позднее дня его передачи Компании по другим сделкам, совершенным за счет этого Клиента, либо если Компания обязана передать указанное имущество по другим сделкам, совершенным за счет этого Клиента, либо сделка, совершенная на организованных торгах, по которой обязанность по передаче имущества Клиента Компании - физического лица принимает на себя участник клиринга, если на момент принятия такой обязанности имущество Клиента - физического лица, подлежащее передаче, не находится в распоряжении этого участника клиринга, не подлежит поступлению не позднее дня его передачи такому участнику клиринга по другим сделкам, совершенным за счет этого Клиента, либо если участник клиринга обязан передать указанное имущество по другим сделкам, совершенным за счет этого Клиента.

Облигации со структурным доходом - облигации, размер дохода по которым зависит от наступления или ненаступления одного или нескольких обстоятельств, указанных в абзаце втором подпункта 23 пункта 1 статьи 2 Федерального закона № 39-ФЗ.

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.

Пай/акция ETF - иностранная ценная бумага, относящаяся в соответствии с личным законом лица, обязанного по ней, к ценным бумагам схем коллективного инвестирования.

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. Получатели финансовых услуг могут быть квалифицированными и неквалифицированными инвесторами.

WEB-сайт Компании – официальный сайт Компании в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Сделки (договоры), требующие проведения тестирования, - гражданско-правовые сделки с ценными бумагами и договоры, являющиеся производными финансовыми инструментами, совершение (заключение) которых по поручению Клиента - физического лица, не признанного квалифицированным инвестором, требует в соответствии с федеральными законами проведения тестирования.

Тестирование - тестирование физического лица, не являющегося квалифицированным инвестором, введенное Федеральным законом от 31.07.2020 № 306-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «О рынке ценных бумаг» и отдельные законодательные акты Российской Федерации».

Тестируемое лицо - физическое лицо, не являющееся квалифицированным инвестором, в отношении которого проводится (проведено) тестирование.

Финансовая услуга – исполнение поручения Клиента на совершение гражданско-правовых сделок с ценными бумагами и (или) на заключение договоров, являющихся производными финансовыми инструментами в рамках брокерского обслуживания; доверительное управление ценными бумагами, денежными средствами, предназначенными для совершения сделок с ценными бумагами и (или) заключения договоров, являющихся производными финансовыми инструментами, в рамках доверительного управления и не противоречащие внутренним нормативным документам Компании, в том числе Регламенту оказания АО ИФК «Солид» услуг на финансовых рынках и Регламенту осуществления АО ИФК «Солид» деятельности по управлению ценными бумагами.

Иные термины используются в значениях, определенных законодательством Российской Федерации, Базовыми стандартами.

2. ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ ПОЛУЧАТЕЛЮ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ

2.1. Компания предоставляет информацию получателю финансовых услуг:

2.1.1. По местонахождению структурных подразделений Компании, в том числе Представительств и Филиала Компании в г. Альметьевске Республики Татарстан:

Наименование структурного подразделения Компании	Местонахождения (адрес)	График работы
АО ИФК «Солид»	125284, г. Москва, Хорошевское шоссе, д. 32А, ком. 14	Пн-Пт: с 10:00 до 19:00 Сб, Вс: выходной
Филиал в городе Альметьевске Татарстан	АО ИФК «Солид» Республики 423450, Республика Татарстан, г. Альметьевск, ул. Мира, д. 10	Пн-Пт: с 8:00 до 18:15, без перерыва на обед Сб, Вс: выходной
Представительство в городе Казань	АО ИФК «Солид» Республика Татарстан, 420107, г. Казань, ул. Петербургская, д. 78	Пн-Пт: с 9:30 до 18:00 Сб, Вс: выходной
Представительство в г. Тула	АО ИФК «Солид» 300041, г. Тула, Красноармейский проспект, д. 7, эт. 1, офис 125.	Пн-Пт: с 09:30 до 18:30 без перерыва на обед Сб, Вс: выходной
Представительство в городе Елабуга	АО ИФК «Солид» 423630 Республика Татарстан, г. Елабуга, пр-т Нефтяников, д. 41, офис 29	Пн-Пт: 8:00 до 17:15 Обед с 12:00 до 13:15 Сб, Вс: выходной
Представительство в городе Красноярске	АО ИФК «Солид» 660049, г. Красноярск, пр-т Мира, д. 36, 1 эт	Пн-Пт: с 10:00 до 19:00, Сб, Вс: выходной

Наименование структурного подразделения Компании	Местонахождения (адрес)	График работы
Представительство АО ИФК «Солид» в городе Санкт-Петербурге	191028, г. Санкт-Петербург, Литейный проспект, дом 26 офис 101 («Бизнес центр Преображенский двор»)	Пн-Пт: с 09:30 до 18:00
Представительство АО ИФК «Солид» в городе Тюмени	625035, г. Тюмень, ул. Республики, д. 160	Пн-Пт: с 10:00 до 18:30 Сб, Вс: выходной

2.1.2. На WEB-сайте Компании (www.solidbroker.ru).

2.2. В местах обслуживания получателей финансовых услуг Компания предоставляет получателям финансовых услуг для ознакомления следующую информацию:

- о полном и сокращенном (при наличии) фирменном наименовании Компании в соответствии со сведениями, указанными в едином государственном реестре юридических лиц и в уставе управляющего, а также об используемом знаке обслуживания (при наличии);
- об адресе Компании и адресах ее офисов, о днях и часах приема получателей финансовых услуг и времени перерыва, адресе электронной почты и контактном телефоне, адресе WEB-сайта;
- о лицензии на осуществление брокерской деятельности, включая номер, дату выдачи и срок действия лицензии;
- об органе, выдавшем лицензию на осуществление брокерской деятельности (его наименование, адрес и телефоны);
- о лицензии на осуществление деятельности по управлению ценными бумагами, включая номер, дату выдачи и срок действия лицензии;
- об органе, выдавшем лицензию на осуществление деятельности по управлению ценными бумагами (его наименование, адрес и телефоны);
- о членстве в саморегулируемой организации, с указанием наименования такой саморегулируемой организации, адресе сайта саморегулируемой организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и о ее стандартах по защите прав и интересов получателей финансовых услуг;
- об органе, осуществляющем полномочия по контролю и надзору за деятельностью Компании в качестве брокера и управляющего;
- о финансовых услугах, оказываемых на основании договора о брокерском обслуживании, и дополнительных услугах Компании в качестве брокера, в том числе оказываемых за дополнительную плату;
- о финансовых услугах, оказываемых на основании договора доверительного управления, и дополнительных услугах Компании в качестве управляющего, в том числе оказываемых за дополнительную плату;
- 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 как брокеру и управляющему, в саморегулируемую организацию, в орган, осуществляющий полномочия по контролю и надзору за деятельностью Компании как брокера и управляющего;
- 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 договора о брокерском обслуживании, в том числе в результате внесения Компанией как брокером изменений во внутренние документы, ссылка на которые содержится в договоре о брокерском обслуживании;
- о способах и порядке изменения условий договора доверительного управления, в том числе в результате внесения Компанией как управляющим изменений во внутренние документы, ссылка на которые содержится в договоре доверительного управления.

2.3. В целях обеспечения надлежащего информирования получателей финансовых услуг о потенциальных рисках Компания доводит до сведения получателей финансовых услуг следующую информацию:

2.3.1. До заключения Регламента оказания АО ИФК «Солид» услуг на финансовых рынках:

- 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 программ для электронных вычислительных машин, посредством которых предоставляются индивидуальные инвестиционные рекомендации, включая программы (в том числе программные комплексы), которые позволяют автоматизированным способом преобразовывать предоставленную индивидуальную инвестиционную рекомендацию в поручение брокеру на совершение сделки с ценной бумагой и (или) на заключение договора, являющегося производным финансовым инструментом, предусмотренных такой индивидуальной инвестиционной рекомендацией, без непосредственного участия Клиента (далее - программы автоследования), в случае если Компания как брокер является лицом, осуществляющим деятельность по инвестиционному консультированию, и предлагает получателю финансовых услуг при заключении *Регламента оказания АО ИФК «Солид» услуг на финансовых рынках* также заключить договор об оказании услуг по инвестиционному консультированию;
- о рисках, связанных с использованием Компанией как 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 Компанией как брокером на специальный брокерский счет (счета), или переданные брокеру, являющемуся кредитной организацией, не подлежат страхованию в соответствии с Федеральным законом от 23.12.2003 № 177-ФЗ «О страховании вкладов физических лиц в банках Российской Федерации»;
- 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) Компании как брокера и порядке его уплаты;
- о праве получателя финансовых услуг на получение по его запросу информации, в случае если Компания как брокер оказывает услуги по приобретению паев паевых инвестиционных фондов:
 - ✓ *инвестиционной декларации паевого инвестиционного фонда;*
 - ✓ *об источнике 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;*
 - ✓ *о порядке и сроках выплаты денежной компенсации в связи с погашением инвестиционных паев.*

2.3.2. В случае если Компания как брокер оказывает услуги по заключению договоров, являющихся производными финансовыми инструментами, помимо информации, указанной в пункте 2.2 настоящей Политики, Компания предоставляет получателю финансовых услуг по его запросу следующую информацию (документы) о таких договорах:

— спецификацию договора, являющегося производным финансовым инструментом (в случае если базисным активом производного финансового инструмента является другой производный финансовый инструмент, необходимо также предоставить спецификацию такого договора, являющегося производным финансовым инструментом);

— размер 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 брокера информации о таком источнике).

2.3.3. В случае если Компания как брокер, являющийся лицом, осуществляющим деятельность по инвестиционному консультированию, на основании заключенного с Клиентом договора об оказании услуг по инвестиционному консультированию заключает сделки с использованием программ автоследования, помимо информации, указанной в пункте 2.2 настоящей Политики, Компания предоставляет такому Клиенту по его запросу следующую информацию:

— о лице (лицах), на основании информации о сделках которого (которых) составляется индивидуальная инвестиционная рекомендация, преобразуемая в поручение брокеру, характеристиках указанных сделок (в том числе об их предмете и цене), а также об изменении показателей доходности по таким сделкам за последние шесть месяцев, предшествующих дате получения брокером запроса Клиента;

— о минимальном и максимальном объемах денежных средств Клиента, в отношении которого брокером может быть предоставлена возможность преобразования предоставленной индивидуальной инвестиционной рекомендации в поручение брокеру (в случае наличия указания на такие объемы в договоре об оказании услуг по инвестиционному консультированию);

— о соотношении показателей доходности по сделкам, заключенным с использованием программ автоследования, эти показатели доходности по сделкам, заключенным брокером на основании поручений, поданных указанным Клиентом самостоятельно, за период, указанный в запросе Клиента.

2.3.4. До заключения Регламента осуществления АО ИФК «Солид» деятельности по управлению ценными бумагами:

— 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 от 23.12.2003 № 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 22.03.1991 № 948-1 «О конкуренции и ограничении монополистической деятельности на товарных рынках».

2.4. Информирование получателя финансовых услуг о рисках осуществляется путем предоставления ему декларации о рисках, являющейся Приложением к Регламенту оказания АО ИФК «Солид» услуг на финансовых рынках и Регламенту осуществления АО ИФК «Солид» деятельности по управлению ценными бумагами.

2.5. Декларации о рисках составляются Компанией и предоставляются получателю финансовых услуг в той же форме, в которой с получателем финансовых услуг заключаются Регламент оказания АО ИФК «Солид» услуг на финансовых рынках или Регламент

осуществления АО ИФК «Солид» деятельности по управлению ценными бумагами (в том числе на бумажном носителе или в электронной форме).

2.6. Действующие редакции деклараций о рисках доступны любым заинтересованным лицам на WEB-сайте Компании с соблюдением требований, установленных пунктом 2.9 настоящей Политики.

2.7. Компания обеспечивает хранение на бумажном носителе или в форме электронного документа в течение трех лет документов, подтверждающих предоставление получателю финансовых услуг информации о рисках, указанных в абзацах втором – седьмом пункта 2.3.1 настоящей Политики.

2.8. Компания предоставляет получателям финансовых услуг информацию в соответствии с требованиями Базового стандарта защиты прав получателей финансовых услуг в порядке и сроки, определенные Базовым стандартом защиты прав получателей финансовых услуг.

2.9. Предложение финансовых инструментов осуществляется Компанией в соответствии с положениями Внутреннего стандарта НАУФОР «Требования к предоставлению брокерами физическим лицам-получателям финансовых услуг информационных документов о финансовых инструментах» (далее – Внутренний стандарт НАУФОР). Текст указанного Внутреннего стандарта НАУФОР размещен в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте НАУФОР (<https://naufor.ru/tree.asp?n=25538>).

Предоставление Клиентам-физическим лицам Предложений финансовых инструментов осуществляется путем размещения информационных документов на WEB-сайте Компании в сети «Интернет» (https://solidbroker.ru/docs/informatsionnye_dokumenty_o_finansovykh_instrumentakh).

2.10. Если в *Регламенте оказания АО ИФК «Солид» услуг на финансовых рынках* или *Регламенте осуществления АО ИФК «Солид» деятельности по управлению ценными бумагами* содержится ссылка на внутренние нормативные документы Компании, получателю финансовых услуг при заключении указанных документов, а также в случае внесения изменений в такие внутренние нормативные документы Компания предоставляет возможность ознакомиться с ними получателю финансовых услуг.

2.11. Информация, размещенная на WEB-сайте Компании, включая информацию, содержащуюся в декларациях о рисках, и предложения финансовых инструментов, круглосуточно и бесплатно доступна получателю финансовых услуг для ознакомления и использования, за исключением времени проведения профилактических работ, во время которых WEB-сайт Компании, не доступен для посещения.

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

2.12. Компания предоставляет по запросу получателя финансовых услуг информацию, связанную с оказанием финансовой услуги, включая информацию, указанную в пункте 2.2 настоящей Политики, а также документы и 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 пунктах 2.13, 2.14 и 2.15 настоящей Политики.

2.13. Информация о размере либо порядке расчета вознаграждения Компании как брокера или управляющего, иных видах и суммах платежей (порядке определения сумм платежей), которые получатель финансовых услуг должен будет уплатить за предоставление ему финансовой услуги, а также информация, указанная в пунктах 2.3.1 – 2.3.3 настоящей Политики, предоставляется в срок, не превышающий пяти рабочих дней со дня получения Компанией такого запроса.

2.14. Заверенные копии *Регламента оказания АО ИФК «Солид» услуг на финансовых рынках* или *Регламента осуществления АО ИФК «Солид» деятельности по управлению ценными бумагами*, внутренних документов, ссылка на которые может содержаться в указанных Регламентах, действующих на дату, указанную в запросе в рамках срока действия Регламентов, отчеты о деятельности Компании как брокера или управляющего, а также документы по сделкам на рынке ценных бумаг, совершенным Компанией как брокером по поручению такого получателя

финансовых услуг, или отчеты о деятельности Компании как управляющего должны быть предоставлены в срок, не превышающий тридцать календарных дней со дня получения запроса Клиента, направленного Компании в любое время, но не позднее пяти лет со дня прекращения указанных Регламентов, если иной срок не установлен федеральными законами и принятыми в соответствии с ними нормативными актами.

2.15. Плата, взимаемая за предоставление документа на бумажном носителе, не превышает затраты на изготовление и передачу такой копии. Копии документов, предоставляемые на бумажном носителе, заверяются уполномоченным лицом Компании.

2.16. Дополнительные требования к предоставлению информации получателю финансовых услуг по решению Компании могут устанавливаться ее внутренними нормативными документами.

2.17. Распространение информации Компанией и третьим лицом, действующим по поручению Компании, от ее имени и за ее счет, в том числе реклама услуг, основано на принципах добросовестности, достоверности и полноты сообщаемых сведений.

2.18. Компания не допускает предоставление информации, которая вводит получателя финансовой услуги в заблуждение относительно предмета *Регламента оказания АО ИФК «Солид» услуг на финансовых рынках* или *Регламента осуществления АО ИФК «Солид» деятельности по управлению ценными бумагами*, заключаемого с ним, а также информации, которая может повлечь неоднозначное толкование свойств финансовой услуги.

2.19. 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 и принятых в соответствии с ними нормативных актах.

2.20. 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 Российской Федерации установлено требование о предоставлении таких документов с переводом на русский язык.

2.21. В случае предоставления информации на бумажном носителе, Компания руководствуется санитарными правилами и нормативами в соответствии с Постановлением Главного государственного санитарного врача РФ от 28.01.2021 № 2 *«Об утверждении санитарных правил и норм СанПиН 1.2.3685-21 «Гигиенические нормативы и требования к обеспечению безопасности и (или) безвредности для человека факторов среды обитания»*.

2.22. Компания обеспечивает предоставление получателю финансовых услуг информации без совершения получателем финансовых услуг дополнительных действий, не предусмотренных законодательством Российской Федерации и (или) *Регламентом оказания АО ИФК «Солид» услуг на финансовых рынках* или *Регламентом осуществления АО ИФК «Солид» деятельности по управлению ценными бумагами*.

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

3. ПРАВИЛА ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ПОЛУЧАТЕЛЯМИ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ

3.1. Установление личности (аутентификации) Клиента в случае обмена информацией между Компанией и Клиентом посредством телефонной связи, обмена электронными документами (в том числе в личном кабинете Клиента на WEB-сайте Компании) или иных каналов связи осуществляется способами, предусмотренными *Регламентом оказания АО ИФК «Солид» услуг на финансовых рынках* или *Регламентом осуществления АО ИФК «Солид» деятельности по управлению ценными бумагами* и (или) внутренними нормативными документами Компании.

3.2. В случае, если *Регламентом оказания АО ИФК «Солид» услуг на финансовых рынках* предусмотрена подача поручений посредством информационных торговых систем, Компания хранит в течение трех лет имеющуюся у нею информацию о сетевых адресах (IP адреса) и идентификаторах устройств Клиентов (MAC адреса), работающих в информационно-телекоммуникационных сетях (средств связи и пользовательского (оконечного) оборудования), с которых осуществляется подключение к программно-техническим средствам, предназначенным для передачи поручений Клиента.

3.3. Компания обеспечивает соблюдение следующих минимальных стандартов обслуживания получателей финансовых услуг, касающихся доступности и материального обеспечения офисов, в которых осуществляется заключение *Регламента оказания АО ИФК «Солид» услуг на финансовых рынках* или *Регламента осуществления АО ИФК «Солид» деятельности по управлению ценными бумагами*:

— размещение в офисах брокера информации, указанной в пункте 2.1, с указанием наименования брокера, адреса данного офиса, дней и часов приема получателей финансовых услуг и времени перерыва;

— наличие у работников брокера, лично взаимодействующих с получателями финансовых услуг, доступных для обозрения получателям финансовых услуг средств визуальной идентификации, содержащих фамилию, имя и должность работника;

— соблюдение брокером санитарных и технических правил и норм.

Компания принимает обоснованные и доступные в сложившихся обстоятельствах меры по обеспечению возможности заключения *Регламента оказания АО ИФК «Солид» услуг на финансовых рынках* или *Регламента осуществления АО ИФК «Солид» деятельности по управлению ценными бумагами* с получателями финансовых услуг с ограниченными возможностями с учетом требований законодательства Российской Федерации о социальной защите инвалидов, включая допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика, возможность увеличения и звукового воспроизведения текста *Регламента оказания АО ИФК «Солид» услуг на финансовых рынках* или *Регламента осуществления АО ИФК «Солид» деятельности по управлению ценными бумагами* 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 финансовых услугах наравне с другими лицами.

Компания принимает меры по обеспечению соблюдения условий, предусмотренных абзацем пятым настоящего пункта, при проведении тестирования получателей финансовых услуг с ограниченными возможностями, в том числе в части предоставления вопросов и вариантов ответов тестирования.

3.4. Компания при консультировании получателей финансовых услуг по предоставляемым финансовым услугам и (или) по вопросам применения законодательства Российской Федерации, регулирующего взаимоотношения сторон по договору о брокерском обслуживании, обеспечивает высокое качество такого консультирования.

3.5. Компания осуществляет прием обращений (жалобы, запросы, предложения, требования, заявления, сообщения и т.д.) получателей финансовых услуг, а также запрошенные Компанией у них документы (копии) в зависимости от способа направления документов получателей финансовых услуг, в том числе направленных посредством почтовой связи по адресу Компании и/или ее филиала, представительств или нарочным на бумажном носителе в местах обслуживания получателей финансовых услуг, а также посредством размещения гиперссылок в Личном кабинете либо мобильном приложении на соответствующие страницы на WEB-сайте Компании, направленные на адрес электронной почты Компании (feedback@solidbroker.ru). Компания обеспечивает информирование получателя финансовых услуг о регистрации обращения, направленного в форме электронного документа.

3.6. Получатель финансовых услуг вправе предоставить в Компанию обращение по любому вопросу, связанному с оказанием финансовых услуг:

- лично в местах обслуживания, указанных на WEB-сайте Компании;
- через Личный кабинет / мобильное приложение;

- почтовым обращением по адресу **125284, г. Москва, Хорошевское шоссе, д. 32А, ком. 14;**
- через WEB-сайт Компании;
- путем направления обращения на адрес электронной почты Компании feedback@solidbroker.ru ;
- через представителя, действующего на основании нотариальной доверенности.

Если обращения направляются представителем лица, то его полномочия должны быть оформлены:

- а) для физических лиц:
 - ✓ простой письменной доверенностью;
 - ✓ решением суда о признании лица недееспособным (ограниченным в дееспособности) и нотариальной заверенной копии решения органа опеки и попечительства о назначении лица опекуном (попечителем);
- б) для юридических лиц:
 - ✓ оформленной в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенностью, заверенной печатью получателя финансовой услуги (при условии ее наличия согласно учредительным документам) и подписанной руководителем Клиента.

3.7. В местах обслуживания получателей финансовых услуг Компания прием документов от получателей финансовых услуг, а также прием документов через личный кабинет принимают:

- в городе Москве работники Отдела клиентского сопровождения Департамента клиентского обслуживания;
- в Филиале АО ИФК «Солид» в городе Альметьевске Республики Татарстан работники Клиентского отдела;
- в Представительствах Компании Директора Представительств, Заместители Директоров Представительств и менеджеры по продажам.

3.8. Работники Компании, уполномоченные осуществлять прием документов от получателей финансовых услуг, при приеме обращений проводят проверку на наличие следующих обязательных сведений:

- обращение физического лица в Компанию должно содержать фамилию, имя, отчество (при наличии), адрес (почтовый или электронный), для направления ответа на обращение. В случае направления обращения представителем от имени получателя финансовой услуги, в том числе адвокатом, действующим на основании доверенности, оформленной в соответствии с законодательством Российской Федерации, или правопреемником, в обращении должен содержаться адрес представителя, по которому необходимо направить ответ;
- обращение юридического лица в Компанию должно содержать полное наименование и адрес юридического лица.

3.9. Поступающие Компании обращения (жалобы, запросы, предложения, требования, заявления, сообщения и т.д.) **не позднее рабочего дня**, следующего за днем его поступления подлежат обязательной регистрации. В случае поступления обращения в электронном виде Компания уведомляет получателя финансовой услуги о регистрации обращения не позднее дня его регистрации. После регистрации обращение направляется для рассмотрения Контролеру.

3.10. Компания рассматривает обращение (жалобы, запросы, предложения, требования, заявления, сообщения и т.д.) и по результатам рассмотрения направить получателю финансовой услуги ответ на обращение (жалобу, запрос, предложение, требование, заявление, сообщение и т.д.) в течение **15 (Пятнадцати) рабочих дней** со дня регистрации обращения.

3.11. Компания вправе при рассмотрении обращения, заявления или жалобы запросить дополнительные документы и сведения у заявителя.

3.12. В случае необходимости запроса дополнительных документов и материалов в целях объективного и всестороннего рассмотрения обращения (жалобы, запросы, предложения, требования, заявления, сообщения и т.д.) по решению Контролера Компания вправе продлить срок рассмотрения обращения, но не более чем **на 10 (Десять) рабочих дней**. В таком случае Компания направляет уведомление получателю финансовой услуги о продлении срока рассмотрения обращения с указанием обоснования такого продления.

3.13. В обращениях получателей финансовых услуг Компания рекомендует отражать следующую информацию и прилагать документы (при их наличии):

- номер договора, заключенного между получателем финансовой услуги и Компанией;
- изложение существа требований и фактических обстоятельств, на которых основаны заявленные требования, а также доказательства, подтверждающие эти обстоятельства;
- наименование структурного подразделения, должности, фамилии, имени, отчества (при наличии) работника Компании, действия (бездействия) которого обжалуются;
- иные сведения, которые получатель финансовой услуги считает необходимым сообщить;
- копии документов, подтверждающих изложенные в обращении обстоятельства. В этом случае в обращении приводится перечень прилагаемых к нему документов.

3.14. Компания в своих внутренних нормативных документах установила процедуры и меры по выявлению и контролю конфликта интересов, а также предотвращению его последствий, включающие, в том числе возложение Компанией на своих работников, деятельность которых связана с возможностью возникновения конфликта интересов, следующих ограничений (обязанностей):

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

3.15. В случае привлечения Компанией третьих лиц, действующих по поручению, от имени и за счет Компании, в целях заключения с получателями финансовых услуг *Регламента оказания АО ИФК «Солид» услуг на финансовых рынках* или *Регламента осуществления АО ИФК «Солид» деятельности по управлению ценными бумагами* Компания будет обеспечивать соблюдение такими третьими лицами требований разделов 2 и 3 настоящей Политики.

4. ТРЕБОВАНИЯ К РАБОТНИКАМ КОМПАНИИ И ПОРЯДОК ПРОВЕРКИ КВАЛИФИКАЦИИ РАБОТНИКОВ КОМПАНИИ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩИХ НЕПОСРЕДСТВЕННОЕ ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПОЛУЧАТЕЛЯМИ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ

4.1. Работник Компании, взаимодействующий с Получателями финансовых услуг, имеет образование не ниже среднего общего, владеть информацией, необходимой для выполнения должностных обязанностей, предусмотренных трудовым договором и внутренними нормативными документами Компании.

4.2. Компания в соответствии с особенностью ее деятельности, характером и особенностью деятельности ее Клиентов проводит мероприятия, направленные на обучение работников, осуществляющих непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг.

4.3. Компания обеспечивает необходимый уровень профессионализма работников, осуществляющих непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг, в том числе путем ознакомления работников с:

- настоящей Политикой;
- должностными инструкциями;
- *Базовым стандартом защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих управляющих*, утвержденный Банком России 20.12.2018, Протокол № КФНП-39;
- *Базовым стандартом защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих брокеров*;
- другими внутренними нормативными документами Компании.

4.4. Компания вправе приобретать ценные бумаги, предназначенные для квалифицированных инвесторов, и заключать договоры, являющиеся производными финансовыми инструментами, предназначенными для квалифицированных инвесторов, только если Клиент, за

счет которого совершается такая сделка (заключается такой договор), является квалифицированным инвестором в силу Федерального закона № 39-ФЗ или признан квалифицированным инвестором Компанией. Порядок признания Компанией Клиента квалифицированным инвестором определен внутренним нормативным документом Компании *Регламентом АО ИФК «Солид» признания лица квалифицированным инвестором*, который размещается на WEB-сайте Компании.

4.5. Компания совершает сделки за счет и по поручению Клиентов - физических лиц, не являющихся квалифицированными инвесторами, с учетом требований и ограничений, установленных статьей 3.1. и статьей 51.2-1. Федерального закона № 39-ФЗ. Для получения доступа к определенному законодательством ряду финансовых инструментов (сделкам) Клиенты - физические лица, не являющиеся квалифицированными инвесторами, должны обладать достаточными знаниями и опытом инвестирования.

Уровень знаний и опыт инвестирования Клиента - физического лица, не являющегося квалифицированным инвестором, определяется с помощью тестирования.

Тестирование проводится путем получения ответов Клиента на вопросы, которые определяются *«Базовым стандартом защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих брокеров»*.

4.6. Клиенты-физические лица Компании, не являющиеся квалифицированными инвесторами, в соответствии с частью 10 статьи 5 Федерального закона от 31.07.2020 № 306-ФЗ *«О внесении изменений в Федеральный закон «О рынке ценных бумаг» и отдельные законодательные акты Российской Федерации»* и статьей 51.2-1 Федерального закона № 39-ФЗ обязаны проходить тестирование в следующих случаях:

- при совершении необеспеченных сделок;
- при приобретении производных финансовых инструментов, не предназначенных для квалифицированных инвесторов;
- при заключении договоров репо;
- при приобретении структурных облигаций, не предназначенных для квалифицированных инвесторов;
- при приобретении инвестиционных паев закрытых паевых инвестиционных фондов, не предназначенных для квалифицированных инвесторов;
- при совершении сделок по приобретению облигаций российских эмитентов, соответствующих условиям, предусмотренным абзацами первым и вторым подпункта 2 пункта 2 статьи 3.1 Федерального закона № 39-ФЗ, но не соответствующих условиям абзаца третьего указанного подпункта;
- при совершении сделок по приобретению облигаций иностранных эмитентов, соответствующих условиям, предусмотренным абзацами первым и вторым подпункта 3 пункта 2 статьи 3.1 Федерального закона № 39-ФЗ, но не соответствующих условиям абзаца третьего указанного подпункта;
- при приобретении облигаций со структурным доходом;
- при приобретении акций, российских эмитентов, которые допущены к обращению на организованных торгах, но не включены в котировальные списки биржи, а также сделки по приобретению акции российских эмитентов, не допущенных к обращению на организованных торгах;
- при совершении сделок по приобретению не включенных в котировальные списки биржи акций иностранных эмитентов или ценных бумаг другого иностранного эмитента, удостоверяющих права в отношении таких акций, при условии, что указанные акции не входят в расчет ни одного из индексов, перечень которых установлен Советом директоров Банка России;
- при совершении сделок по приобретению паев/акций ETF, не включенных в котировальные списки биржи и допущенных к организованным торгам при наличии договора организатора торговли с лицом, обязанным по ним, доходность по которым в соответствии с их проспектом (правилами) определяется индексом, не входящим в перечень, установленный Советом директоров Банка России, или иным показателем, а также при условии предоставления информации о налоговой ставке и порядке уплаты налогов в отношении доходов по таким ценным бумагам в соответствии с подпунктом 7 пункта 2 статьи 3.1 Федерального закона № 39-ФЗ;

– при совершении сделок по приобретению паев/акций ETF, не включенных в котировальные списки биржи и допущенных к организованным торгам при отсутствии договора организатора торговли с лицом, обязанным по ним, и при условии предоставления информации о налоговой ставке и порядке уплаты налогов в отношении доходов по таким ценным бумагам в соответствии с подпунктом 7 пункта 2 статьи 3.1 Федерального закона № 39-ФЗ;

– при приобретении облигаций российских или иностранных эмитентов, конвертируемых в иные ценные бумаги;

– при приобретении облигаций российских эмитентов, соответствующих условиям, предусмотренным абзацами первым и третьим подпункта 2 пункта 2 статьи 3.1 Федерального закона № 39-ФЗ, но не соответствующих условиям абзаца второго указанного подпункта;

– при приобретении облигаций иностранных эмитентов, соответствующих условиям, предусмотренным абзацами первым и третьим подпункта 3 пункта 2 статьи 3.1 Федерального закона № 39-ФЗ, но не соответствующих условиям абзаца второго указанного подпункта.

4.7. Поручение Клиента Компании, не являющегося квалифицированным инвестором, в отношении сделок (договоров), требующих согласно пункту 4.5 настоящей Политики проведения тестирования, исполняется Компанией только при наличии положительного результата тестирования.

4.8. Не требует проведения тестирования совершение сделок, указанных в п.4.6 настоящей Политики:

– для Клиентов - физических лиц, являющихся квалифицированными инвесторами;

– если за счет Клиента - физического лица, не являющегося квалифицированным инвестором, до 01.10.2021 была заключена хотя бы одна соответствующая (аналогичная) сделка с учетом положений, предусмотренных частью 8 статьи 5 Федерального закона от 31.07.2020 № 306-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «О рынке ценных бумаг» и отдельные законодательные акты Российской Федерации».

4.9. Не требует проведения тестирования исполнения поручений Клиента - физического лица на заключение договоров РЕПО при одновременном соблюдении следующих условий:

– исполнением такого поручения является заключение договора РЕПО с лицом, осуществляющим функции центрального контрагента;

– Компания принимает на себя обязанность по передаче имущества клиента - физического лица, если на момент принятия такой обязанности имущество клиента, подлежащее передаче, находится в распоряжении Компании либо подлежит поступлению в Компанию по другим сделкам, совершенным за счет данного Клиента, и Компания не обязана передать указанное имущество по другим сделкам, совершенным за счет данного Клиента. При этом учитываются сделки, по которым обязательства обеих сторон подлежат исполнению не позднее истечения срока исполнения обязательств по договору РЕПО, предусмотренному поручением.

4.10. Не требует проведения тестирования исполнения поручений Клиента - физического лица на заключение договоров РЕПО при одновременном соблюдении следующих условий:

– если полученное Компанией по первой части договора РЕПО подлежит передаче во исполнение обязательств за счет Клиента, возникших до заключения указанного договора РЕПО. При этом размер полученного по первой части договора РЕПО может превышать величину данных обязательств не более чем на величину, равную стоимости одного лота ценных бумаг или одной ценной бумаги, передаваемой по первой части договора РЕПО;

– если срок исполнения обязательств по второй части договора РЕПО наступает не позднее трех рабочих дней с даты исполнения обязательств по первой части договора РЕПО;

– если цена по второй части договора РЕПО или порядок определения такой цены установлены в Договоре об оказании услуг на финансовых рынках (договор присоединения).

5. РАССМОТРЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ И ЖАЛОБ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ

5.1. 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 5.3 настоящей Политики.

5.2. Обращение, заявление или жалоба, носящие претензионный характер (претензия), должны содержать:

- требования заявителя;
- сумму претензии и обоснованный ее расчет, если претензия подлежит денежной оценке;
- обстоятельства, на которых основываются требования, и доказательства, подтверждающие их;
- перечень прилагаемых к претензии документов и других доказательств,
- иные сведения, необходимые для урегулирования спора.

Претензия предъявляется в письменной форме. Претензия отправляется заказным или ценным письмом, по телеграфу, а также с использованием иных средств связи, обеспечивающих фиксирование ее отправления (включая использование электронной почты), либо вручается под расписку.

5.3. Ответ на обращение получателя финансовых услуг по существу не дается Компанией в следующих случаях:

- в обращении не указан адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- в обращении не указана фамилия (наименование) получателя финансовых услуг;
- в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу Компании или угрозы жизни, здоровью и имуществу работника Компании, а также членов его семьи;
- текст обращения не поддается прочтению;
- текст обращения не позволяет определить его суть.

5.4. При выявлении одного из случаев, указанных в п. 5.3 Компания принимает решение оставить обращение без ответа по существу и направляет заявителю письменное извещение с указанием причин невозможности рассмотрения обращения по существу в течение **5 (Пяти) рабочих дней** со дня регистрации обращения (жалобы).

5.5. В случае, если в обращении содержится вопрос, на который получателю финансовой услуги неоднократно давались ответы по существу в связи с ранее направляемыми им обращениями, и при этом не приводятся новые доводы или обстоятельства, Компания вправе самостоятельно принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с получателем финансовой услуги по данному вопросу. Об этом решении получатель финансовой услуги уведомляется в порядке, предусмотренном пунктом 5.4.

5.6. В случае, если обращение, заявление или жалоба содержит требование имущественного характера, которое связано с восстановлением Компанией нарушенного права получателя финансовой услуги и подлежит рассмотрению финансовым уполномоченным направлением обращения, заявления или жалобы Компании в соответствии с требованиями настоящего раздела является соблюдением получателем финансовой услуги обязанности, предусмотренной частью 1 статьи 16 Федерального закона от 04.06.2018 № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг», и обращение, заявление или жалоба подлежит рассмотрению Компанией в порядке и сроки, которые установлены указанным Федеральным законом.

5.7. Ответ на обращение должен содержать информацию о результатах объективного и всестороннего рассмотрения обращения, быть обоснованным и включать ссылки на имеющиеся отношение к рассматриваемому в обращении вопросу требования законодательства Российской Федерации, документы и (или) сведения, связанные с рассмотрением обращения, а также на фактические обстоятельства рассматриваемого в обращении вопроса.

5.8. Ответ на обращение, заявление или жалобу подписывает руководитель Компании или Контролер.

5.9. Ответ на обращение, а также уведомление о регистрации, уведомление о продлении срока направляются получателю финансовой услуги в зависимости от способа поступления обращения в письменной форме по указанным в обращении адресу электронной почты или почтовому адресу либо способом, предусмотренным условиями договора, заключенного между Компанией и получателем финансовой услуги. В случае, если получатель финансовой услуги при

направлении обращения указал способ направления ответа на обращение в форме электронного документа или на бумажном носителе, ответ Компании на обращение должен быть направлен способом, указанным в обращении.

5.10. В случае полного или частичного отказа в удовлетворении претензии, фактического неудовлетворения претензии или неполучения в срок ответа на претензию, споры между Компанией и Клиентом подлежат передаче на разрешение: для юридических лиц - в Арбитражный суд г. Москвы, для физических лиц – в случае, если споры относятся к экономическим и подведомственны Арбитражному суду согласно ст. 27 АПК РФ, данные споры подлежат рассмотрению Арбитражным судом г. Москвы, в остальных случаях споры подлежат рассмотрению Савеловским районным судом города Москвы.

5.11. В порядке, установленном законодательством, внутренними документами НАУФОР, Банка России, получатель финансовых услуг также вправе направить обращение, заявление или жалобу в саморегулируемую организацию (НАУФОР), в орган, осуществляющий полномочия по контролю и надзору за деятельностью Компании (Банк России). В НАУФОР обращение может быть подано Клиентом (если иное не определено внутренними документами НАУФОР) в электронном виде посредством официального сайта НАУФОР в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (<http://naufog.ru>), либо направлено по адресу НАУФОР (129090, г. Москва, 1-й Коптевский пер., д. 18, стр. 1) на бумажном носителе.

5.12. Получатель финансовых услуг вправе направить обращение в Банк России, заполнив электронную форму в Интернет-приемной на официальном сайте Банка России в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (<https://www.cbr.ru>), по почте, направив обращение по адресу: 107016, г. Москва, ул. Неглинная, д. 12, или иным способом, установленным Банком России.

5.13. Контролер профессионального участника рынка ценных бумаг Компании 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).

5.14. Контролер Компании проводит анализ поступивших жалоб (обращений) о качестве взаимодействия с потребителями финансовых услуг и достаточности реализуемых Компанией мер по недопущению недобросовестных практик в отношении потребителей финансовых услуг, в том числе неквалифицированных инвесторов.

5.15. Контролер Компании результаты проведенного анализа ежеквартально доводит до сведения членов Совета директоров Компании в составе Отчета Контролера профессионального участника рынка ценных бумаг АО ИФК «Солид» в соответствии внутренним нормативным документом, регламентирующим вопросы осуществления внутреннего контроля в Компании как профессионального участника рынка ценных бумаг.

6. ФОРМЫ РЕАЛИЗАЦИИ ПРАВА ПОЛУЧАТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ НА ДОСУДЕБНЫЙ (ВНЕСУДЕБНЫЙ) ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ

6.1. Все споры и разногласия между Компанией и Клиентом по поводу предоставления Компанией услуг на финансовых рынках и совершения иных действий, предусмотренных *Регламентом оказания АО ИФК «Солид» услуг на финансовых рынках* или *Регламентом осуществления АО ИФК «Солид» деятельности по управлению ценными бумагами*, решаются путем переговоров.

6.2. Порядок предъявления претензий и разрешения споров изложен в *Регламенте оказания АО ИФК «Солид» услуг на финансовых рынках* или *Регламенте осуществления АО ИФК «Солид» деятельности по управлению ценными бумагами*.

6.3. В случае заключения между Компанией и Клиентом соглашения о применении процедуры медиации или наличия в *Регламенте оказания АО ИФК «Солид» услуг на финансовых рынках* или *Регламенте осуществления АО ИФК «Солид» деятельности по управлению ценными бумагами* ссылки на документ, содержащий условия урегулирования спора при содействии

медиатора (медиативная оговорка), разрешение споров между Компанией и получателем финансовых услуг будет осуществляться в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 193-ФЗ «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)».

7. ПОРЯДОК ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ КОМПАНИИ КАК БРОКЕРА И УПРАВЛЯЮЩЕГО С САМОРЕГУЛИРУЕМОЙ ОРГАНИЗАЦИЕЙ В РАМКАХ ЗАЩИТЫ ПРАВ И ИНТЕРЕСОВ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ

7.1. Компания с 1996 года является членом Национальной ассоциации участников фондового рынка (НАУФОР) – общероссийской саморегулируемой организации, объединяющей компании, которые имеют лицензии профессионального участника рынка ценных бумаг или управляющей компании.

7.2. Саморегулируемая организация осуществляет контроль за соблюдением Компанией, являющейся 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 *Регламента оказания АО ИФК «Солид» услуг на финансовых рынках* или *Регламента осуществления АО ИФК «Солид» деятельности по управлению ценными бумагами* либо совершения операции (сделки) на рынке ценных бумаг в целях проверки соблюдения Компанией, являющейся членом саморегулируемой организации, требований Базовых стандартов при оказании финансовых услуг их получателям.

Мероприятие, в ходе которого осуществляются действия по созданию ситуации для заключения *Регламента оказания АО ИФК «Солид» услуг на финансовых рынках* или *Регламента осуществления АО ИФК «Солид» деятельности по управлению ценными бумагами* либо совершения операции (сделки) на рынке ценных бумаг в целях проверки соблюдения Компанией, являющимся членом саморегулируемой организации, требований Базовых стандартов при оказании финансовых услуг их получателям, проводится саморегулируемой организацией самостоятельно, либо лицами, привлеченными саморегулируемой организацией на основании гражданско-правового договора.

Мероприятие, в ходе которого осуществляются действия по созданию ситуации для заключения *Регламента оказания АО ИФК «Солид» услуг на финансовых рынках* или *Регламента осуществления АО ИФК «Солид» деятельности по управлению ценными бумагами* либо совершения операции (сделки) на рынке ценных бумаг в целях проверки соблюдения Компанией, являющейся членом саморегулируемой организации, требований Базовых стандартов при оказании финансовых услуг их получателям, проводится без предварительного уведомления Компании. При проведении указанного мероприятия по решению лица, ее осуществляющего, допускается осуществление фото- и видеосъемки, использование иных способов фиксации.

7.3. По результатам осуществления мероприятия, в ходе которого осуществляются действия по созданию ситуации для заключения *Регламента оказания АО ИФК «Солид» услуг на финансовых рынках* или *Регламента осуществления АО ИФК «Солид» деятельности по управлению ценными бумагами* либо совершения операции (сделки) на рынке ценных бумаг в целях проверки соблюдения Компанией, являющейся членом саморегулируемой организации, требований Базовых стандартов при оказании финансовых услуг их получателям с привлечением саморегулируемой организацией лица на основании гражданско-правового договора саморегулируемая организация обеспечивает предоставление ей таким лицом письменного отчета и подтверждающих документов (видеозапись, фотозапись и иные материалы) в целях принятия саморегулируемой организацией решения о необходимости применения мер в отношении Компании, являющейся членом саморегулируемой организации.

7.4. Дополнительные требования к проведению мероприятия, в ходе которого осуществляются действия по созданию ситуации для заключения *Регламента оказания АО ИФК «Солид» услуг на финансовых рынках* или *Регламента осуществления АО ИФК «Солид» деятельности по управлению ценными бумагами* либо совершения операции (сделки) на рынке ценных бумаг в целях проверки соблюдения Компанией, являющейся членом саморегулируемой

организации, требований Базовых стандартов при оказании финансовых услуг их получателям, устанавливаются внутренними документами саморегулируемой организации.

8. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

8.1. Внесение изменений и (или) дополнений в настоящую Политику производится Компанией в одностороннем порядке с учетом требования законодательства Российской Федерации, Базовых стандартов, посредством оформления Политики в новой редакции.

8.2. Компания раскрывает настоящую Политику, а также изменения и дополнения к ней в виде новой редакции Политики на WEB-сайте Компании с указанием даты его размещения и даты вступления в силу, а также в местах обслуживания получателей финансовых услуг не позднее 2 (Двух) рабочих дней до дня их вступления в силу.

8.3. Неисполнение требований настоящей Политики работниками Компании, в том числе правила взаимодействия с получателями финансовых услуг, влечет за собой применение дисциплинарных взысканий в соответствии с внутренним нормативным документом Компании, определяющим правила внутреннего трудового распорядка работников Компании.