

УТВЕРЖДЕНО

Приказом Директора

АО «ИК «Лидер»

Приказ №1-27/06-2024Пр от 27 июня 2024 года

(вступает в силу 01.07.2024г.)

Директор АО «ИК «Лидер»

/ Т.Н. Фролова/



Порядок взаимодействия с клиентами

Акционерным обществом «Инвестиционная Компания «Лидер»

г. Москва

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящий Порядок взаимодействия с клиентами (далее – Порядок) разработан АО «ИК «Лидер» в соответствии с Базовым стандартом защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих брокеров, Федеральным законом от 22.04.1996 N 39-ФЗ "О рынке ценных бумаг", Федеральным законом от 04.08.2023 N 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" и иными нормативными актами.

1.2. В настоящем Порядке используются следующие термины и понятия:

Брокер – Акционерное общество «Инвестиционная Компания «Лидер» (лицензия профессионального участника рынка ценных бумаг № 077-13410-100000 от 28.12.2010 г. на осуществление брокерской деятельности, выданная Федеральной службой по финансовым рынкам);

Саморегулируемая организация – Национальная ассоциация участников фондового рынка (НАУФОР).

Клиент - юридическое лицо, созданное в соответствии с законодательством Российской Федерации и являющееся Резидентом, получатель финансовой услуги, который заключил с Брокером (планирует заключить) Договор на Брокерское обслуживание;

Получатель финансовых услуг - клиент, а также лицо, намеренное заключить договор на брокерское обслуживание;

Договор на Брокерское обслуживание (Договор) - заключенный между Клиентом и Брокером договор на брокерское обслуживание Клиента;

Финансовая услуга - исполнение поручения клиента на совершение гражданско-правовых сделок с ценными бумагами и (или) на заключение договоров, являющихся производными финансовыми инструментами;

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 Брокера и (или) сайт Брокера в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет");

Жалоба - просьба получателя финансовых услуг о восстановлении или защите его прав или интересов, нарушенных Брокером;

Обращение - направленная получателем финансовых услуг Брокеру просьба, предложение либо заявление, касающееся оказания финансовой услуги, но не являющееся жалобой;

Сайт Брокера – интернет-сайт Брокера, располагающийся по адресу www.ic-leader.ru;

2. ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ ПОЛУЧАТЕЛЮ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ

2.1. В местах обслуживания получателей финансовых услуг (в том числе посредством размещения гиперссылок на сайте Брокера в сети «Интернет»), Брокер предоставляет получателям финансовых услуг для ознакомления следующую информацию:

- о полном и сокращенном фирменном наименовании Брокера в соответствии со сведениями, указанными в едином государственном реестре юридических лиц и в уставе Брокера, а также изображение знака обслуживания (при наличии);
- об адресе Брокера, адресах офисов Брокера, адресе электронной почты и контактном телефоне, адрес официального сайта Брокера в сети «Интернет»;
- о лицензии на осуществление брокерской деятельности, включая номер, дату выдачи и срок действия лицензий;
- об органе, выдавшем лицензию на осуществление брокерской деятельности (его наименование, адрес и телефоны);
- о членстве в саморегулируемой организации, с указанием наименования такой саморегулируемой организации, адресе сайта саморегулируемой организации в сети «Интернет» и о ее стандартах по защите прав и интересов получателей финансовых услуг;
- об органе, осуществляющем полномочия по контролю и надзору за деятельностью Брокера;
- о финансовых услугах, оказываемых на основании Договора на брокерское обслуживание и дополнительных услугах Брокера, в том числе оказываемых Брокером 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) Брокеру, в саморегулируемую организацию, в орган, осуществляющий полномочия по контролю и надзору за деятельностью Брокера;
- 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 на брокерское обслуживание, в том числе в результате внесения Брокером изменений во внутренние документы, ссылка на которые содержится в Договоре на брокерское обслуживание.

2.2. До заключения Договора на брокерское обслуживание Брокер уведомляет получателя финансовых услуг о рисках, связанных с заключением, исполнением и прекращением договора на брокерское обслуживание.

2.3. Информирование получателя финансовых услуг о рисках, указанных в пункте 2.2 настоящего Порядка осуществляется путем предоставления ему декларации о рисках.

2.4. Информация, размещенная на сайте Брокера в сети «Интернет», включая информацию, содержащуюся в декларации о рисках, круглосуточно и бесплатно доступна получателю финансовых услуг для ознакомления и использования, за исключением времени проведения профилактических работ, во время которых сайт Брокера в сети «Интернет» не доступен для посещения. Информация доступна получателю финансовых услуг с использованием бесплатного или широко распространенного программного обеспечения.

2.5. Брокер предоставляет по запросу получателя финансовых услуг информацию, связанную с оказанием финансовой услуги, включая информацию, указанную в пункте 2.1 Порядка, а также документы и их копии, содержащие указанную информацию, способом, которым был направлен такой запрос, в течение 15 (Пятнадцати) рабочих дней со дня получения запроса получателя финансовых услуг, за исключением случаев, указанных в абзацах втором - третьем настоящего пункта.

Информация о размере либо порядке расчета вознаграждения Брокера, иных видах и суммах платежей (порядке определения сумм платежей), которые получатель финансовых услуг должен будет уплатить за предоставление ему финансовой услуги должна быть предоставлена в срок, не превышающий 5 (Пяти) рабочих дней со дня получения Брокером такого запроса.

Заверенная копия Договора на брокерское обслуживание, внутренних документов, ссылка на которые содержится в Договоре на брокерское обслуживание, действующих на дату, указанную в запросе в рамках срока действия Договора на брокерское обслуживание, отчеты о деятельности Брокера, а также документы по сделкам на рынке ценных бумаг, совершенным Брокером по поручению такого получателя финансовых услуг, должны быть предоставлены в срок, не превышающий 30 (Тридцать) календарных дней со дня получения запроса Клиента, направленного Брокером в любое время, но не позднее 5 (Пяти) лет со дня прекращения Договора на брокерское обслуживание, если иной срок не установлен федеральными законами и принятыми в соответствии с ними нормативными актами.

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

2.6. Распространение информации Брокером и третьим лицом, действующим по поручению Брокера, от ее имени и за ее счет, в том числе реклама услуг, должно быть основано на принципах добросовестности, достоверности и полноты сообщаемых сведений.

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

2.8. 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.

2.9. В случае предоставления информации на бумажном носителе, Брокер руководствуется санитарными правилами и нормативами, предъявляемыми к книжным изданиям для взрослых.

2.10. Компания обеспечивает предоставление Получателю финансовых услуг информации без совершения Получателем финансовых услуг дополнительных действий, не предусмотренных законодательством Российской Федерации и (или) Договором на брокерское обслуживание.

2.11. Брокер 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. ПОРЯДОК ПОЛУЧЕНИЯ ФИНАНСОВОЙ УСЛУГИ, В ТОМ ЧИСЛЕ ДОКУМЕНТЫ, КОТОРЫЕ ДОЛЖНЫ БЫТЬ ПРЕДОСТАВЛЕНЫ ПОЛУЧАТЕЛЕМ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ ДЛЯ ЕЕ ПОЛУЧЕНИЯ

- 3.1. Для получения финансовых услуг получатель финансовой услуги должен заключить с Брокером Договор на брокерское обслуживание способом, указанным в Регламенте осуществления брокерской деятельности АО «ИК «Лидер», размещенном на Сайте Брокера.
- 3.2. Перечень документов, необходимых для заключения Договора на брокерское обслуживание (Приложение №1 к Порядку) указан в Регламенте осуществления брокерской деятельности АО «ИК «Лидер», размещенном на Сайте Брокера.
- 3.3. Ответственный за прием документов сотрудник Брокера осуществляет проверку предоставленных документов и информации и фиксирует факт приема (регистрации) документов, в случае предоставления полного комплекта, а также уведомляет получателя финансовых услуг в случае представления неполного комплекта документов.
- 3.4. В случае предоставления неполного комплекта документов и информации ответственный за прием документов сотрудник Брокера сообщает получателю финансовой услуги о необходимости представления недостающих документов и требуемых действиях со стороны получателя финансовой услуги (в случае необходимости дополнительных действий).
- 3.5. Если в Договоре на брокерское обслуживание содержится ссылка на внутренние документы Брокера, получателю финансовых услуг до заключения такого договора, а также в случае внесения изменений в такие внутренние документы предоставляется возможность ознакомиться с ними.
- 3.6. Получение финансовой услуги (заключение Договора на брокерское обслуживание) осуществляется после проверки представленного получателем финансовой услуги полного комплекта документов и информации, в случае принятия Брокером положительного решения об приеме на обслуживание соответствующего получателя финансовой услуги.
- 3.7. Получение финансовой услуги осуществляется после подписания получателем финансовой услуги Договора на брокерское обслуживание по установленной в документе форме.
- 3.8. В случае отказа в приеме документов и/или отказа в предоставлении финансовых услуг (заключении Договора на брокерское обслуживание), Ответственный за прием документов сотрудник Брокера, предоставляет получателю финансовых услуг письменный мотивированный отказ.
- 3.9. Порядок предоставления финансовых услуг Клиенту Брокера определяется договором, заключенным с таким Клиентом.
- 3.10. Брокер обеспечивает соблюдение следующих минимальных стандартов обслуживания получателей финансовых услуг, касающихся доступности и материального обеспечения офиса, в котором осуществляется заключение Договоров на брокерское обслуживание:
- размещение в офисе Брокера информации, указанной в пункте 2.1 Порядка, с указанием наименования Брокера, адреса данного офиса, дней и часов приема получателей финансовых услуг и времени перерыва;

- наличие у работников, 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.

3.11. Брокер исключает препятствия к осуществлению получателем финансовых услуг в местах обслуживания получателей финансовых услуг фотосъемки, аудио- и видеозаписи процесса взаимодействия с таким получателем финансовых услуг, за исключением случаев, когда это может привести к нарушению федеральных законов и принятых в соответствии с ними нормативных актов.

3.12. Брокер, осуществляя консультирование получателей финансовых услуг по предоставляемым финансовым услугам и (или) по вопросам применения законодательства Российской Федерации, регулирующего взаимоотношения сторон по Договору на брокерское обслуживание, обеспечивает высокое качество такого консультирования.

4. СПОСОБЫ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОЛУЧАТЕЛЯ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ, ВКЛЮЧАЯ ИНФОРМАЦИЮ О НАЛИЧИИ ВОЗМОЖНОСТИ И СПОСОБАХ ДОСУДЕБНОГО ИЛИ ВНЕСУДЕБНОГО УРЕГУЛИРОВАНИЯ СПОРА

4.1. В случае поступления от клиента претензии в связи с возникновением спора, связанного с исполнением Договора о брокерском обслуживании, Брокер обеспечивает рассмотрение такой претензии в порядке, установленном разделом 5 настоящего Порядка.

4.2. Клиент имеет право направлять обращения (жалобы) Брокеру способом, указанным на Сайте Брокера и Регламенте осуществления брокерской деятельности АО «ИК «Лидер»;

4.3. Клиент имеет право направлять обращения (жалобы) в саморегулируемую организацию НАУФОР, членом которой является Брокер

Адрес: Москва, 129090, 1-й Коптельский пер., д. 18, стр.1

Телефоны: +7 495 787-77-75

Интернет - Сайт НАУФОР www.naufor.ru

Информация о стандартах НАУФОР (в том числе по защите прав и интересов получателей финансовых услуг) представлена на Интернет – Сайте НАУФОР в разделе «Стандарты»

Ссылка для направления жалобы в НАУФОР в электронном виде (<https://naufor.ru/tree.asp?n=15043&hk=20180726>)

4.4. Клиент имеет право направлять обращения (жалобы) в Банк России, который является надзорным органом Брокера:

Адрес: ул. Неглинная, 12, к.В, Москва, 107016

Телефоны: 8 800 300-30-00 (для бесплатных звонков из регионов России), +7 499 300-30-00 (круглосуточно)

Интернет - Сайт Банка России www.cbr.ru

Интернет – приемная: <https://www.cbr.ru/Reception/>

4.5. Все споры и разногласия, возникающие по договорам, заключенным с Брокером, должны решаться путем переговоров в порядке, установленном Регламентом осуществления брокерской деятельности АО «ИК «Лидер».

4.6. Если в ходе переговоров не будет достигнуто полное согласие Клиента и Брокера, то спор подлежит разрешению в порядке, установленном Регламентом осуществления брокерской деятельности АО «ИК «Лидер».

5. РАССМОТРЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ И ЖАЛОБ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ

5.1. Брокер обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений (жалоб), поступивших от получателей финансовых услуг и/или Клиента, и дает ответ по существу поставленных в обращении (жалобе) вопросов, за исключением случаев, указанных в пункте 5.3 Порядка.

5.2. Для рассмотрения поступающих обращений (жалоб) Брокером определено уполномоченное лицо – Заместитель директора - контролер (далее – Контролер).

5.3. Брокер не дает ответ на обращение (жалобу) по существу в следующих случаях:

- в обращении (жалобе) не указана фамилия / наименование Клиента;
- в обращении (жалобе) не указан адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- в обращении (жалобе) содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу Брокера, угрозы жизни, здоровью и имуществу работника Брокера, а также членов его семьи;
- текст письменного обращения (жалобы) не поддается прочтению;
- текст обращения не позволяет определить его суть.

5.4. В случае если Брокер принимает решение оставить обращение (жалобу) без ответа по существу, Брокер направляет Клиенту уведомление об этом решении в течение пяти рабочих дней со дня регистрации обращения (жалобы) с указанием причин невозможности рассмотрения обращения (жалобы) по существу следующим способом:

- в офисе Брокера;
- в письменной форме по указанному в обращении (жалобе) адресу электронной почты;
- в письменной форме по указанному в обращении (жалобе) почтовому адресу;
- иным способом, предусмотренным условиями договора на брокерское обслуживание.

В случае, если в обращении (жалобе) указан способ направления ответа на обращение в форме электронного документа или на бумажном носителе, ответ на обращение (жалобу) направляется указанным в обращении (жалобе) способом.

5.5. В случае, если в обращении (жалобе) содержится вопрос, на который Клиенту ранее неоднократно предоставлялся ответ по существу, и при этом во вновь полученном обращении (жалобе) не приводятся новые доводы или обстоятельства Брокер вправе самостоятельно принять решение о обоснованности очередного обращения (жалобы) и прекращении переписки с Клиентом по данному вопросу. Об этом решении Брокер уведомляет Клиента в соответствии с порядком, описанным в п.5.4.

5.6. В случае, если обращение содержит требование имущественного характера, которое связано с восстановлением Брокером нарушенного права заявителя и подлежит рассмотрению финансовым уполномоченным, направление обращения Брокеру в соответствии с требованиями Федерального закона от 04.08.2023 N 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" является соблюдением Клиента обязанности, предусмотренной частью 1 статьи 16 Федерального закона от 4 июня 2018 года N 123-ФЗ "Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг", и обращение подлежит рассмотрению Брокером в порядке и сроки, которые установлены указанным Федеральным законом.

5.7. В отношении каждого поступившего обращения (жалобы), в том числе обращения за получением Сведений, Контролер документально фиксирует:

5.8. Брокер принимает обращения (жалобы) по адресу Брокера заказным или ценным письмом почтовой связью, в офисе обслуживания, по форме обращения (жалобы) на сайте Брокера и обеспечивает информирование Клиента о получении обращения (жалобы).

5.9. Брокер обязан рассмотреть обращение (жалобу) и по результатам рассмотрения направить ответ на поступившее к нему обращение (жалобу) в течение 15 рабочих дней со дня регистрации обращения (жалобы), если иные сроки не предусмотрены законодательством РФ. В случае необходимости запроса дополнительных документов и материалов в целях объективного и всестороннего рассмотрения обращения (жалобы) по решению Брокера срок рассмотрения обращения (жалобы) может быть продлен, но не более чем на 10 рабочих дней, если иное не предусмотрено федеральными законами. Брокер обязан уведомить Клиента о продлении срока рассмотрения обращения (жалобы) с указанием обоснования такого продления, направив ему соответствующее уведомление.

Список документов, подлежащих предоставлению получателем финансовых услуг Брокеру в целях заключения договора на брокерское обслуживание:

- Учредительные документы, соответствующие требованиям, предъявляемым законодательством Российской Федерации к юридическим лицам соответствующих организационно-правовых форм, с изменениями и дополнениями, действительными на дату предоставления документов;
- Свидетельство о внесении записи в Единый государственный реестр юридических лиц о юридическом лице, зарегистрированном до 1 июля 2002 года (для организаций, зарегистрированных до 1 июля 2002 года);
- Свидетельство о государственной регистрации;
- Свидетельство о внесении изменений в Единый государственный реестр юридических лиц записи о государственной регистрации изменений, вносимых в учредительные документы;
- Свидетельство о постановке на учет в налоговом органе юридического лица, образованного в соответствии с законодательством Российской Федерации, по месту нахождения на территории Российской Федерации;
- Сведения о юридическом лице, содержащиеся в Едином государственном реестре юридических лиц;
- Лицензии (разрешения), выданные юридическому лицу в установленном законодательством Российской Федерации порядке, на право осуществления деятельности, подлежащей лицензированию, в случае если наличие лицензии является обязательным для заключения соответствующего договора;
- Документы, подтверждающие полномочия единоличного исполнительного органа (лица, действующего от имени юридического лица без доверенности);
- Документ, подтверждающий полномочия иных представителей юридического лица (доверенность и т.п.);
- Документ, удостоверяющий личность уполномоченных лиц юридического лица;
- а также другие дополнительные анкетные формы и документы, содержащие сведения о юридическом лице, его представителях, выгодоприобретателях, бенефициарных владельцах, запрошенные Брокером.