УТВЕРЖДЕНО
Приказом генерального директора
ООО «ИК «8 ЭЛЕМЕНТ»
№ 140 от «12» ноября 2026 г.

# ПОЛОЖЕНИЕ
# о порядке рассмотрения обращений (жалоб) физических и юридических лиц в Обществе с ограниченной ответственностью «Инвестиционная компания «8 ЭЛЕМЕНТ»

**Нижний Новгород**

**2026 год**

## 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее Положение определяет единый порядок приёма, регистрации, учёта, объективного и всестороннего рассмотрения обращений (жалоб) физических и юридических лиц, связанных с осуществлением ООО «ИК «8 ЭЛЕМЕНТ» (далее — Общество) профессиональной деятельности на рынке ценных бумаг в качестве брокера и управляющего ценными бумагами (доверительного управляющего), подготовки и направления ответов, контроля сроков, хранения материалов и представления предусмотренных сведений в саморегулируемую организацию (далее — СРО).

1.2. Положение разработано в соответствии с Федеральным законом от 22.04.1996 № 39-ФЗ «О рынке ценных бумаг» (в том числе статьями 15.10 и 15.11), Федеральным законом от 13.07.2015 № 223-ФЗ «О саморегулируемых организациях в сфере финансового рынка» и базовыми стандартами защиты прав и интересов получателей финансовых услуг, применимыми к брокерской деятельности и деятельности по управлению ценными бумагами. В отношении брокерской деятельности применяется Базовый стандарт, утверждённый Банком России 30.04.2025 (№ КФНП-14). В отношении деятельности по управлению ценными бумагами до 02.12.2026 включительно применяется Базовый стандарт, утверждённый Банком России 23.09.2021; с 03.12.2026 — Базовый стандарт, утверждённый Банком России 28.05.2026 (№ КФНП-17). Указанные стандарты применяются к соответствующему виду деятельности с даты начала их обязательного применения.

1.3. Положение применяется к обращениям клиентов Общества и иных лиц, в том числе намеренных заключить договор брокерского обслуживания или договор доверительного управления ценными бумагами, по вопросам соответствующих видов профессиональной деятельности Общества. Статус квалифицированного инвестора и прекращение соответствующего договора сами по себе не являются основаниями для отказа в рассмотрении обращения.

1.4. Для целей настоящего Положения «обращение» — поступившее в Общество обращение физического или юридического лица, связанное с его профессиональной деятельностью; «жалоба» — обращение получателя финансовых услуг, содержащее сведения о возможном нарушении его прав или интересов; «претензия» — обращение, содержащее требование о восстановлении или защите права, устранении нарушения, возврате имущества, возмещении убытков либо иное требование, связанное со спором. Наименование документа не имеет определяющего значения для его квалификации.

1.5. Порядок распространяется, в частности, на обращения по вопросам брокерского обслуживания (исполнения поручений, расчётов, учёта, использования активов клиентов, необеспеченных сделок, РЕПО, производных финансовых инструментов и тарифов), а также доверительного управления (условий договора и инвестиционной декларации, инвестиционных решений и сделок управляющего, состава, учёта и оценки имущества в управлении, отчётности, вознаграждения и возврата имущества).

1.6. Установленные настоящим Положением требования не ограничивают права заявителя обращаться в Банк России, СРО, к финансовому уполномоченному при наличии его компетенции либо в суд в соответствии с законодательством Российской Федерации.

1.7. Положение применяется во взаимосвязи с разделом 48 «Обращения, жалобы и споры» Регламента брокерского обслуживания в части брокерских услуг, а в части доверительного управления — с соответствующими договорами доверительного управления и регулирующими их документами Общества. При противоречии обязательным требованиям законодательства Российской Федерации либо применимого к соответствующей деятельности стандарта применяются обязательные требования.

1.8. При наличии установленного федеральным законом специального порядка рассмотрения отдельных категорий обращений, включая обращения, подпадающие под компетенцию финансового уполномоченного, применяются соответствующие специальные правила. Обычные запросы уполномоченных органов рассматриваются с учётом специальных сроков и порядка, установленных для таких запросов.

1.9. Настоящее Положение не устанавливает обязательный досудебный порядок урегулирования всех споров и не изменяет предусмотренные законодательством и применимыми договорными документами правила подсудности.

## 2. СПОСОБЫ И ОРГАНИЗАЦИЯ ПРИЁМА ОБРАЩЕНИЙ

2.1. Для приёма обращений Общество использует способы связи, предусмотренные законом и его внутренними документами для соответствующего вида услуг. По брокерскому обслуживанию дополнительные каналы могут определяться разделом 33 Регламента брокерского обслуживания; по доверительному управлению — договором доверительного управления и применимыми внутренними документами Общества. Независимо от подключения дополнительных каналов Общество обеспечивает приём обращений на бумажном носителе почтовой связью или нарочным по адресу в пределах места нахождения Общества и по адресам филиалов и представительств, указанным в ЕГРЮЛ (при их наличии), а также на адрес электронной почты Общества в соответствии со статьёй 15.10 Закона № 39-ФЗ.

2.2. Адреса для направления обращений, применимые основные и дополнительные способы подачи обращений, а также обязательные сведения о порядке обращения размещаются на официальном сайте Общества www.8element-invest.ru и в местах обслуживания получателей финансовых услуг. При раскрытии указывается, для какого вида деятельности доступен конкретный дополнительный канал, если его использование ограничено. При изменении адресов и каналов сведения своевременно актуализируются.

2.3. При организации дополнительных способов приёма обращений (личный кабинет, электронная форма на сайте, информационная торговая система и иные каналы) Общество предварительно закрепляет их во внутренних документах и раскрывает соответствующие сведения на официальном сайте. Такие обращения рассматриваются по правилам настоящего Положения.

2.4. Отсутствие собственноручной или электронной подписи заявителя не является основанием для отказа в приёме либо регистрации обращения. Общество вправе запросить необходимые сведения для идентификации заявителя и защиты конфиденциальной информации при подготовке содержательного ответа, не подменяя таким запросом установленную законом процедуру рассмотрения.

2.5. Обращение может содержать фамилию, имя, отчество (при наличии) или наименование заявителя, адрес для направления ответа, описание обстоятельств, требования и прилагаемые документы. Отсутствие подписи, обратного адреса, фамилии (наименования) заявителя, необязательных сведений или приложений не препятствует приёму и регистрации обращения. Отсутствие адреса либо фамилии (наименования) влияет на обязанность направить ответ по существу в порядке пункта 6 статьи 15.11 Закона № 39-ФЗ, но не отменяет регистрацию.

2.6. Поступившее в любое подразделение Общества обращение, включая обращение, ошибочно адресованное отдельному работнику, без промедления передаётся сотруднику, обеспечивающему регистрацию обращений, с сохранением сведений о фактическом времени поступления.

2.7. Обращения, поступившие с использованием предусмотренных для их приёма основных или дополнительных способов связи, регистрируются и рассматриваются по настоящему Положению. Телефон, SMS, push-уведомления и иные оперативные способы связи используются для подачи обращений только при условии, что Общество определило их как способы приёма обращений, закрепил во внутренних документах и раскрыл на сайте в соответствии с законом. Если соответствующий канал не предназначен для приёма обращений, работник сообщает заявителю доступные способы их направления. Указанное разграничение не ограничивает обязательный приём обращений почтовой связью, нарочным и по электронной почте.

2.8. Поступившее обращение не возвращается без регистрации по мотивам спорности требования, предполагаемой необоснованности доводов, отсутствия подписи, статуса бывшего клиента либо того, что заявитель назвал документ «заявлением», «запросом» или «претензией».

## 3. ОТВЕТСТВЕННЫЕ ЛИЦА И РАСПРЕДЕЛЕНИЕ ФУНКЦИЙ

3.1. Генеральный директор приказом определяет лицо, ответственное за рассмотрение обращений (жалоб), и его заместителя на период отсутствия. При необходимости приказом определяются также работник (подразделение), обеспечивающий регистрацию, и исполнители по профильным вопросам.

3.2. Ответственное лицо организует распределение обращений, контролирует полноту проверки и соблюдение сроков, обеспечивает классификацию тематики, согласование и направление ответов, контроль исполнения принятых решений, формирование материалов для СРО и подготовку сведений руководству.

3.3. Работник, осуществляющий регистрацию, обеспечивает учёт даты и канала фактического поступления, присвоение регистрационного номера, внесение данных в журнал (информационную систему), передачу обращения ответственному лицу, направление уведомления о регистрации электронного обращения и сохранение подтверждений отправки.

3.4. Руководители и работники структурных подразделений по запросу ответственного лица представляют необходимые документы и объяснения, включая поручения и распоряжения (когда они применимы), отчёты по брокерским счетам и доверительному управлению, инвестиционные декларации, сведения об операциях, учёте и оценке имущества, записи сообщений и иные законно доступные Обществу материалы.

3.5. Если жалоба касается действий лица, которому поручено её рассмотрение, проверка соответствующих обстоятельств поручается иному лицу, не участвовавшему в оспариваемых действиях; при необходимости вопрос передаётся Генеральному директору.

3.6. Решение о продлении установленного федеральным законом срока рассмотрения обращения вправе принимать Генеральный директор, его заместитель либо лицо, специально уполномоченное одним из них в пределах статьи 15.11 Закона № 39-ФЗ. Самостоятельного решения рядового исполнителя о продлении недостаточно.

3.7. Подписывать ответы и уведомления от имени Общества вправе Генеральный директор или иное лицо в пределах надлежащим образом оформленных полномочий. Распределение функций не освобождает Общество от ответственности за соблюдение обязательных требований.

## 4. РЕГИСТРАЦИЯ, УЧЁТ И КЛАССИФИКАЦИЯ

4.1. Каждое обращение подлежит обязательной регистрации не позднее рабочего дня, следующего за днём его фактического поступления по предусмотренному законом или установленному Обществом способу приёма обращений. Отсутствие подписи, необходимость идентификации заявителя для раскрытия сведений, а также специальные правила приёма и аутентификации торговых поручений в соответствующих системах не являются основаниями для переноса даты поступления или отказа в регистрации обращения. Регистрация производится независимо от последующей оценки обращения по существу.

4.2. В отношении обращения, поступившего в форме электронного документа, уведомление о регистрации направляется заявителю не позднее дня регистрации способом, предусмотренным пунктом 4 статьи 15.11 Закона № 39-ФЗ. При отсутствии адреса для ответа и иного предусмотренного законом способа связи невозможность направления уведомления фиксируется в учёте; само обращение в любом случае регистрируется.

4.3. В журнале регистрации (или учётной системе) фиксируются как минимум: регистрационный номер; дата и канал фактического поступления; дата регистрации; сведения о заявителе и адресе (способе) ответа либо отметка об их отсутствии; вид деятельности (брокерское обслуживание, доверительное управление, оба вида либо иной вопрос); содержание и тема обращения; подразделение и исполнитель; установленный срок и факт его продления; результат рассмотрения или основание оставления без ответа по существу; дата и способ отправки ответа либо причина невозможности его направления; сведения о нарушениях и необходимых уведомлениях СРО/Банка России; отметка об исполнении решения.

4.4. Тематика обращения определяется в отношении каждого обращения. При наличии нескольких самостоятельных вопросов допускается присвоение нескольких тематических признаков. Рекомендуемый классификатор приведён в приложении № 2.

4.5. Повторное обращение с новыми доводами или обстоятельствами регистрируется самостоятельно. Наличие предшествующего обращения не является основанием для отказа в его регистрации.

4.6. Материалы, поступившие после регистрации и относящиеся к уже рассматриваемому обращению, приобщаются к его делу с фиксацией даты поступления. Когда новое сообщение содержит самостоятельное обращение, оно регистрируется отдельно.

4.7. При регистрации и обработке обращений обеспечивается возможность подтвердить соблюдение всех юридически значимых сроков и факт направления уведомлений и ответов. Корректировки учётных записей должны быть прослеживаемыми.

4.8. Рекомендуемый состав учётных сведений и контрольная карточка обращения приведены в приложениях № 1 и № 3. Их форма может вестись в электронной системе при условии сохранения полноты и достоверности данных.

## 5. РАССМОТРЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ ПО СУЩЕСТВУ

5.1. После регистрации ответственное лицо определяет предмет обращения, применимые обязательные нормы и договорные условия, необходимые источники информации, подразделения для проверки и внутренний срок подготовки проекта ответа с запасом времени до окончания законного срока.

5.2. Проверка осуществляется объективно и всесторонне. Выводы должны подтверждаться документами, сведениями внутреннего учёта, результатами проверки поручений и операций, перепиской и иными относимыми доказательствами. При противоречиях в материалах устанавливаются причины расхождений.

5.3. По жалобам, связанным с исполнением поручений клиента в рамках брокерского обслуживания, проверяются содержание и момент приёма поручения, соблюдение ограничений, выбранный способ исполнения, условия и результат сделки, комиссии, уведомления клиента и обстоятельства изменения либо отказа в исполнении.

5.4. По жалобам на необеспеченные сделки и закрытие позиций дополнительно проверяются расчётные показатели, применённые ставки и ограничения риска, наличие и порядок направления предусмотренных уведомлений, основания и время совершения действий по закрытию позиции, а также последовательность операций.

5.5. По жалобам на использование активов клиента дополнительно устанавливаются наличие и объём предоставленного клиентом права, режим учёта денежных средств и ценных бумаг, дата и способ подачи отказа, применимые ограничения и фактические операции Общества.

5.6. При выявлении нарушения устанавливаются его причины, затронутые операции и лица, последствия для клиента, меры по восстановлению права и предотвращению аналогичных нарушений. Устранение нарушения и рассмотрение жалобы являются взаимосвязанными, но самостоятельными обязанностями Общества.

5.7. Если для проверки необходимы дополнительные документы или сведения, Общество вправе запросить их у заявителя или иных лиц законным способом. Отсутствие ответа на такой запрос само по себе не освобождает Общество от рассмотрения обращения по имеющимся материалам в установленный срок.

5.8. Материалы, доступ к которым ограничен законом или договором, используются в пределах необходимых полномочий. Сведения о других клиентах, контрагентах и внутренних системах не раскрываются заявителю без законных оснований.

5.9. Если обращение касается нескольких подразделений или одновременно брокерских услуг и доверительного управления, ответственное лицо обеспечивает единый согласованный ответ и отдельную проверку относимых к каждому виду деятельности обстоятельств. Передача обращения между работниками Общества не изменяет дату его регистрации и сама по себе не продлевает срок рассмотрения.

5.10. Когда от одного заявителя поступило несколько обращений по взаимосвязанным вопросам, ответственное лицо обеспечивает их сопоставление и согласованность рассмотрения. При соблюдении требований закона допускается подготовка одного общего ответа или уведомления о продлении; при этом сохраняются данные о каждом поступлении, а контрольный срок устанавливается исходя из самого раннего обращения, без увеличения законного срока его регистрации и рассмотрения. Самостоятельные вопросы, требующие отдельного решения, учитываются и рассматриваются надлежащим образом.

5.11. По жалобам, относящимся к доверительному управлению, дополнительно проверяются условия договора и инвестиционной декларации, обстоятельства принятия и исполнения инвестиционных решений управляющим, соблюдение установленных ограничений, обоснованность учёта и оценки имущества, расчёт вознаграждения, предоставленная отчётность и исполнение обязательств по возврату имущества. Наличие у Общества полномочий принимать инвестиционные решения в пределах договора не исключает проверки соблюдения установленных для таких решений требований.

## 6. СРОКИ И ОСОБЫЕ СЛУЧАИ РАССМОТРЕНИЯ

6.1. Если иное не установлено федеральным законом, Общество направляет заявителю ответ на обращение в течение 15 рабочих дней со дня его регистрации.

6.2. Если для объективного и всестороннего рассмотрения требуется запрос дополнительных документов или материалов, срок может быть продлён по решению лица, указанного в пункте 3.6 настоящего Положения, не более чем на 10 рабочих дней, если иное не предусмотрено федеральным законом. Заявителю направляется уведомление с мотивированным обоснованием продления в пределах первоначального срока рассмотрения обращения; принятие решения и направление уведомления фиксируются в материалах дела.

6.3. Продление не применяется автоматически к сложным вопросам, жалобам на существенную сумму или обращениям с участием нескольких подразделений. Основание продления документируется в деле обращения.

6.4. Ответ по существу не даётся исключительно в случаях, перечисленных в пункте 6 статьи 15.11 Закона № 39-ФЗ: при отсутствии в обращении адреса для направления ответа; фамилии (наименования) заявителя; при наличии указанных в законе нецензурных или оскорбительных выражений либо угроз; если текст не поддаётся прочтению или не позволяет определить суть обращения. Для ответа может быть указан почтовый адрес или адрес электронной почты; отсутствие именно почтового адреса при наличии предусмотренного законом электронного способа ответа само по себе не означает отсутствия адреса для ответа. Обстоятельства каждого случая и правовое основание оставления без ответа по существу фиксируются в материалах обращения.

6.5. При решении оставить обращение без ответа по существу на основании подпунктов 2–5 пункта 6 статьи 15.11 Закона № 39-ФЗ Общество направляет уведомление о таком решении с указанием причин в течение пяти рабочих дней со дня регистрации, используя предусмотренный законом способ связи. Если адрес для ответа отсутствует и отсутствует иной предусмотренный законом способ направить уведомление, в материалах обращения фиксируется невозможность его направления. При отсутствии только фамилии (наименования) заявителя, но наличии адреса для ответа уведомление направляется в указанный срок.

6.6. Когда заявителю неоднократно давались ответы по существу на один и тот же вопрос и новое обращение не содержит новых доводов или обстоятельств, Общество вправе в установленном законом порядке принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки по данному вопросу; о решении заявитель уведомляется согласно пункту 8 статьи 15.11 Закона № 39-ФЗ.

6.7. В отношении обращения с требованием имущественного характера, подпадающего под компетенцию финансового уполномоченного и отвечающего условиям пункта 10 статьи 15.11 Закона № 39-ФЗ, применяются специальные порядок и сроки, предусмотренные Федеральным законом от 04.06.2018 № 123-ФЗ. Компетенция финансового уполномоченного не предполагается автоматически для любого спора с Обществом.

6.8. Ответственное лицо контролирует срок отдельно по каждому обращению. Система учёта должна позволять заблаговременно выявлять риск его нарушения и незамедлительно сообщать об этом Генеральному директору.

6.9. При наличии в обращении без адреса для ответа или без фамилии (наименования) заявителя конкретных сведений о возможном нарушении прав клиентов, правил внутреннего учёта, требований законодательства или стандартов Общество оценивает необходимость внутренней проверки таких сведений. Достоверность сведений устанавливается по доступным документам и данным; само обращение не считается доказательством нарушения. Проведение внутренней проверки не создаёт обязанности направлять ответ по существу при наличии основания, указанного в пункте 6 статьи 15.11 Закона № 39-ФЗ.

## 7. ПОДГОТОВКА, СОГЛАСОВАНИЕ И НАПРАВЛЕНИЕ ОТВЕТОВ

7.1. Ответ на обращение должен отражать результаты объективного и всестороннего рассмотрения, содержать обоснованную позицию Общества, фактические обстоятельства, имеющие значение для обращения, и ссылки на применимые к соответствующему виду деятельности требования законодательства, стандарты, договорные документы и материалы проверки.

7.2. При подтверждении нарушения ответ указывает существо признанного нарушения и принятые либо подлежащие принятию меры, если сообщение таких сведений допускается законом. При отказе в удовлетворении требования приводятся конкретные мотивы отказа.

7.3. Проект ответа проходит проверку ответственным лицом, а при необходимости — юридическим подразделением, контролёром, подразделением управления рисками и иными уполномоченными работниками в пределах их компетенции. Согласование не может служить причиной нарушения срока.

7.4. Ответ, уведомление о регистрации и уведомление о продлении направляются заявителю по правилам пункта 4 статьи 15.11 Закона № 39-ФЗ. Приоритет имеет явно указанный заявителем способ ответа; отсутствие подтверждения указанного адреса в базе Общества или его несовпадение с договорными контактами сами по себе не являются основанием для отказа в ответе. При этом сведения, составляющие охраняемую законом тайну, могут быть раскрыты лишь лицу, имеющему право на их получение, после надлежащей идентификации. Если такая идентификация не состоялась, Общество направляет ответ в допустимой части без раскрытия защищённых сведений и сообщает о порядке подтверждения полномочий, когда это возможно и необходимо.

7.5. Факты отправки и вручения (при наличии подтверждения) фиксируются и сохраняются: электронные подтверждения отправки, почтовые квитанции и идентификаторы, отметки о выдаче, записи системы электронного документооборота.

7.6. Если решение по обращению предполагает выполнение дополнительных действий, ответственное лицо контролирует их фактическое исполнение с отражением в учёте даты и результата. Направление ответа не заменяет исполнения признанной обязанности.

7.7. Общество не обуславливает рассмотрение жалобы отказом заявителя от последующего обращения в государственные органы, СРО либо суд.

## 8. ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С БАНКОМ РОССИИ И САМОРЕГУЛИРУЕМОЙ ОРГАНИЗАЦИЕЙ

8.1. Если при рассмотрении обращения выявлено нарушение базового или внутреннего стандарта СРО, относящегося к соответствующему виду деятельности Общества, в смысле пункта 5 статьи 15.11 Закона № 39-ФЗ, Общество направляет в саморегулируемую организацию, членом которой оно является по соответствующему виду деятельности, копию обращения и копию ответа на него в день направления ответа заявителю. При необходимости сведения разграничиваются по брокерской деятельности и доверительному управлению.

8.2. Ответственное лицо незамедлительно информирует Генерального директора и контролёра о таком нарушении и организует надлежащее направление копий в СРО через предусмотренный ею канал с фиксацией даты и подтверждения отправки.

8.3. Если Обществу поступило из Банка России обращение, предусмотренное статьёй 79.3 Федерального закона «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)», Общество рассматривает его по статье 15.11 Закона № 39-ФЗ и направляет в Банк России копию ответа заявителю и копии предусмотренных уведомлений (при наличии) в день их направления заявителю.

8.4. Обращения, запросы, предписания и требования Банка России, не подпадающие под режим пункта 8.3, рассматриваются в порядке и сроки, установленные применимыми к ним специальными актами. Их поступление и исполнение учитываются в установленном Обществом порядке.

8.5. Общество ежеквартально не позднее 30 рабочих дней со дня окончания квартала представляет в соответствующую СРО в электронной форме систематизированные сведения о количестве, тематике и результатах рассмотрения поступивших обращений (жалоб), включая выявленные нарушения. Учёт обеспечивает раздельное выделение обращений по брокерской деятельности и доверительному управлению, а также подготовку сведений за отчётные кварталы с возможностью формирования итогов полугодия и года в составе и формате, предусмотренных применимыми стандартами и правилами СРО.

8.6. Ответственное лицо подготавливает сведения по данным журнала (учётной системы), сверяет их с материалами обращений и передаёт уполномоченному работнику для направления в СРО в установленном порядке, включая использование личного кабинета и электронной подписи, если это предусмотрено СРО.

8.7. Сведения о количестве и тематике обращений, выявленных нарушениях и мерах реагирования представляются Генеральному директору не реже одного раза в квартал. При существенном нарушении сообщение направляется незамедлительно.

## 9. ХРАНЕНИЕ ДОКУМЕНТОВ И ЗАЩИТА ИНФОРМАЦИИ

9.1. Общество хранит обращения, копии ответов и предусмотренных статьёй 15.11 Закона № 39-ФЗ уведомлений в течение трёх лет со дня регистрации соответствующих обращений. Если законодательством или применимыми правилами установлен больший срок хранения отдельных материалов, применяется больший срок.

9.2. В состав материалов дела обращения включаются исходное обращение, приложения, регистрационные сведения, служебные запросы и документы проверки, решения о продлении или об оставлении без ответа по существу, копии ответа и уведомлений, подтверждения их отправки и сведения об исполнении принятых решений.

9.3. Доступ к материалам обращений предоставляется работникам Общества в пределах их служебных полномочий. Персональные данные, коммерческая, служебная, банковская и иная охраняемая законом тайна обрабатываются и раскрываются исключительно на законном основании и в необходимом объёме.

9.4. Уничтожение документов после истечения обязательных сроков хранения осуществляется по установленному Обществом порядку. При наличии действующего спора, проверки или запроса уполномоченного органа документы сохраняются до прекращения соответствующих законных оснований хранения.

## 10. ВНУТРЕННИЙ КОНТРОЛЬ И МЕРЫ ПО ПРЕДУПРЕЖДЕНИЮ НАРУШЕНИЙ

10.1. Ответственное лицо ведёт контроль соблюдения сроков регистрации, уведомления и направления ответов, полноты классификации жалоб, наличия доказательств отправки и исполнения мер по устранению нарушений.

10.2. Контролёр в пределах своих полномочий осуществляет проверку соблюдения настоящего Положения и применимых обязательных требований, в том числе выборочную проверку дел обращений, полноты реестра и достоверности отчётности СРО.

10.3. По итогам анализа жалоб, связанных с исполнением брокерских поручений, маржинальными требованиями, использованием активов клиентов, ограничениями операций, инвестиционными решениями и действиями в рамках доверительного управления, оценкой имущества и отчётностью, ответственное лицо при необходимости формирует предложения об устранении причин нарушений.

10.4. Меры могут предусматривать исправление учётной ошибки, восстановление нарушенного права, пересмотр внутренней процедуры, доработку информационной системы, дополнительную проверку операций либо обучение работников. Принятие таких мер оформляется в установленном Обществом порядке.

10.5. Повторяющиеся жалобы по аналогичным причинам подлежат отдельному анализу как возможный признак системного недостатка. Результат и принятые меры доводятся до Генерального директора.

## 11. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

11.1. Положение утверждается приказом Генерального директора и вступает в силу с даты, указанной в приказе.

11.2. Изменения в Положение вносятся в установленном Обществом порядке. Изменение законодательства или обязательных стандартов учитывается с момента возникновения соответствующей обязанности независимо от даты обновления Положения. Положения настоящего документа, учитывающие Базовый стандарт защиты прав получателей финансовых услуг для управляющих, утверждённый Банком России 28.05.2026 (№ КФНП-17), применяются в части предусмотренных им требований с 03.12.2026.

11.3. Положение подлежит доведению до работников, непосредственно участвующих в приёме, регистрации, рассмотрении обращений и подготовке ответов. Уполномоченные работники ознакомляются с ним в предусмотренном Обществом порядке.

11.4. Информация о способах и адресах направления обращений раскрывается Обществом на сайте и в местах обслуживания клиентов. Положение размещается на сайте в случаях, предусмотренных обязательными требованиями, а также если на него содержится ссылка в договорных документах или раскрываемой клиенту информации.

11.5. Приложения № 1–4 содержат рекомендованные внутриорганизационные формы и классификатор и используются с учётом утверждённой Обществом технологии учёта. Изменение технического способа ведения учёта не допускает сокращения предусмотренных настоящим Положением обязательных сведений.

Приложение №1
к Положению о порядке рассмотрения обращений (жалоб)
физических и юридических лиц в Обществе с ограниченной
ответственностью «Инвестиционная компания «8 ЭЛЕМЕНТ»

## СОСТАВ СВЕДЕНИЙ ЖУРНАЛА РЕГИСТРАЦИИ ОБРАЩЕНИЙ

Журнал ведётся в бумажном или электронном виде. Каждому зарегистрированному обращению соответствует самостоятельная учётная запись.

| Реквизит | Содержание |
|---|---|
| 1. Регистрационный номер | Уникальный номер обращения |
| 2. Поступление | Дата и время фактического получения, способ/канал |
| 3. Регистрация | Дата регистрации и работник, выполнивший регистрацию |
| 4. Заявитель | Ф. И. О. или наименование (при наличии), идентификатор дела; адрес для ответа (если указан) либо отметка о его отсутствии |
| 5. Предмет | Вид деятельности (брокерское обслуживание / доверительное управление / оба вида), краткое содержание, тема(ы) по приложению № 2, сумма требования (если есть) |
| 6. Ответственные | Ответственное лицо, исполнитель(и), профильные подразделения |
| 7. Контрольный срок | Дата окончания срока; решение и основания его продления (если имеется) |
| 8. Уведомления | Регистрация, продление, иной специальный случай: дата и способ отправки |
| 9. Результат | Удовлетворено / частично / отказано / без ответа по существу / переписка прекращена |
| 10. Нарушения | Вид установленного нарушения, меры, необходимость направления копий в СРО / Банк России |
| 11. Ответ | Дата, исходящий номер, способ и подтверждение отправки |
| 12. Исполнение | Дата и факт выполнения принятых мер; дата закрытия |
| 13. Хранение | Место нахождения материалов / ссылка на электронное дело |

Допускается ведение отдельных технических полей при условии сохранения всех приведённых сведений. Форма является внутренней, а не обязательным бланком Банка России.

Приложение №2
к Положению о порядке рассмотрения обращений (жалоб)
физических и юридических лиц в Обществе с ограниченной
ответственностью «Инвестиционная компания «8 ЭЛЕМЕНТ»

## РЕКОМЕНДУЕМЫЙ КЛАССИФИКАТОР ТЕМАТИК ОБРАЩЕНИЙ

| Код | Тематика |
|---|---|
| 01 | Заключение, изменение, прекращение договора брокерского обслуживания или ДУ; раскрытие информации |
| 02 | Приём, отказ в приёме и исполнение поручений клиента (брокерская деятельность) |
| 03 | Цена, условия исполнения сделки, комиссия и расходы |
| 04 | Учёт активов, отчётность и сверка остатков по брокерскому обслуживанию и ДУ |
| 05 | Зачисление, вывод, перевод денежных средств и ценных бумаг |
| 06 | Необеспеченные (маржинальные) сделки; лимиты и показатели риска |
| 07 | Уведомления о недостатке обеспечения; закрытие позиций |
| 08 | Использование Обществом денежных средств/ценных бумаг клиента; отказ от такого использования (БО) |
| 09 | РЕПО, займы ценных бумаг, производные финансовые инструменты (в применимой части) |
| 10 | Тестирование и квалифицированные инвесторы |
| 11 | Информационные системы, личный кабинет и способы связи |
| 12 | Конфликт интересов и предполагаемые недобросовестные действия |
| 13 | Конфиденциальность, персональные данные, информация |
| 14 | Качество обслуживания и действия работников (БО и ДУ) |
| 15 | Иные вопросы / тема уточняется |
| 16 | Доверительное управление: инвестиционная декларация и ограничения управления |
| 17 | Доверительное управление: состав портфеля, инвестиционные решения, оценка имущества |
| 18 | Доверительное управление: вознаграждение, отчётность, прекращение ДУ и возврат имущества |

Для одного обращения могут использоваться несколько кодов. Конкретная группировка для квартального отчёта сопоставляется с действующей формой и классификатором НАУФОР.

Приложение №3
к Положению о порядке рассмотрения обращений (жалоб)
физических и юридических лиц в Обществе с ограниченной
ответственностью «Инвестиционная компания «8 ЭЛЕМЕНТ»

## КОНТРОЛЬНАЯ КАРТОЧКА РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЯ

| Поле | Заполняемая информация |
|---|---|
| Регистрационный номер / дата | _____ |
| Дата фактического поступления | _____ |
| Заявитель (если указан), канал, адрес для ответа (если указан) | _____ |
| Вид деятельности (БО/ДУ), краткое содержание и тематические коды | _____ |
| Ответственное лицо / исполнитель | _____ |
| Применимые нормы и документы | _____ |
| Материалы, подлежащие проверке | _____ |
| Уведомление о регистрации | Дата, канал, подтверждение: _____ |
| Контрольный срок ответа | _____ |
| Запрос дополнительных материалов | Что, кому, когда: _____ |
| Продление срока | Решение уполномоченного лица / основания / дата уведомления |
| Результаты проверки | Факты, подтверждения, выявленные нарушения |
| Меры по восстановлению права | Ответственный, срок исполнения, результат |
| Проект ответа / согласование | Исполнитель, дата, согласовавшие лица |
| Ответ направлен | Дата, номер, форма, канал, доказательство отправки |
| СРО / Банк России | Нужна ли отправка копий, дата и доказательство отправки |
| Закрытие обращения | Дата / отметка о выполнении мероприятий |

□ Срок соблюдён.

□ Тема обращения внесена в журнал.

□ Подтверждение отправки ответа сохранено.

□ Вопрос о необходимости уведомления СРО / Банка России проверен.

Приложение №4
к Положению о порядке рассмотрения обращений (жалоб)
физических и юридических лиц в Обществе с ограниченной
ответственностью «Инвестиционная компания «8 ЭЛЕМЕНТ»

## РЕКОМЕНДУЕМЫЕ ТЕКСТЫ УВЕДОМЛЕНИЙ

Форма 4.1. Уведомление о регистрации электронного обращения

Уважаемый(ая) _____!

Сообщаем, что Ваше обращение, поступившее в ООО «ИК «8 ЭЛЕМЕНТ» «___» _____ 20__ г., зарегистрировано «___» _____ 20__ г. за № _____. Обращение будет рассмотрено в порядке и сроки, установленные законодательством Российской Федерации.

Способ направления ответа: _____.

Уполномоченное лицо _____ / _____

Форма 4.2. Уведомление о продлении срока рассмотрения

Уважаемый(ая) _____!

В отношении Вашего обращения от «___» _____ 20__ г., зарегистрированного за № _____, принято решение о продлении срока рассмотрения на ___ рабочих дней (не более 10 рабочих дней) в связи с необходимостью получения следующих дополнительных документов (материалов): _____. Решение принято «___» _____ 20__ г. уполномоченным лицом _____. Новый контрольный срок направления ответа: «___» _____ 20__ г.

Уполномоченное лицо _____ / _____

Форма 4.3. Уведомление об оставлении обращения без ответа по существу

Уважаемый(ая) _____!

Сообщаем, что обращение от «___» _____ 20__ г., зарегистрированное за № _____, оставлено без ответа по существу на основании пункта ___ статьи 15.11 Федерального закона от 22.04.1996 № 39-ФЗ «О рынке ценных бумаг» по следующей причине: _____.

Уполномоченное лицо _____ / _____

Примечание. Данный образец используется только при наличии законного основания и с соблюдением предусмотренного срока уведомления; при отсутствии адреса для ответа уведомление не направляется.