

УТВЕРЖДЕНО
Приказом Генерального директора
ООО «Рубс»
№ 2-ВУ/2 от 30 октября 2024 г.

**ПОЛОЖЕНИЕ О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ
В ОБЩЕСТВЕ С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ «РУБС»**

(редакция № 1)

г. Москва, 2024

1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений в Обществе с ограниченной ответственностью «Рубс» (далее – Положение) является внутренним нормативным документом Общества с ограниченной ответственностью «Рубс» (далее – Общество) и регламентирует порядок и сроки рассмотрения Обществом Обращений, связанных с осуществлением Обществом профессиональной деятельности на рынке ценных бумаг, а также предоставления информации (документов и их копий) по Запросу Получателя финансовых услуг.

Получатель финансовых услуг - Клиент, его наследники, а также иные физические и/или юридические лица, направившие Обществу Обращение, связанное с осуществлением Обществом профессиональной деятельности на рынке ценных бумаг.

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

2. Требования Положения распространяются на деятельность Общества в качестве профессионального участника рынка ценных бумаг, осуществляющего брокерскую деятельность.

3. Положение разработано в соответствии со следующими документами:

- Федеральным законом от 05.03.1999 № 46-ФЗ «О защите прав и законных интересов инвесторов на рынке ценных бумаг»;

- Федеральным законом от 22.04.1996 № 39-ФЗ «О рынке ценных бумаг»;

- Указанием Банка России от 28.12.2020 № 5683-У «О требованиях к системе внутреннего контроля профессионального участника рынка ценных бумаг»;

- Базовым стандартом защиты прав и интересов физических и юридических лиц - Получателей финансовых услуг, оказываемых членами некоммерческой саморегулируемой организации Национальной ассоциации участников фондового рынка (НАУФОР) (далее - СРО).

4. Общество обязано рассмотреть Обращение Клиента (физического лица или юридического лица) (ранее и далее – Клиент или заявитель), связанное с осуществлением Обществом профессиональной деятельности в соответствии с Федеральным законом, и обеспечить прием Обращений, направленных посредством почтовой связи или нарочным на бумажном носителе, по адресу в пределах места нахождения Общества, указанного в едином государственном реестре юридических лиц, а также направленных на адрес электронной почты Общества – mail@rubs.ru. Наличие подписи Клиента в Обращении не требуется.

5. Информация об адресах, указанных в пункте 4 Положения, размещена в местах обслуживания потребителей услуг Общества: 127018, г. Москва, вн.тер.г. Муниципальный округ Марьино роша, улица Сущёвский Вал, д. 49, помещ. 312, а также на сайте Общества в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по адресу: <https://rubs.ru>.

Дополнительных способов приема Обращений Обществом не предусмотрено.

6. Основными целями рассмотрения Обращений, Запросов являются:

- восстановление и защита прав и/или законных интересов Получателей финансовых услуг, в случае их нарушения при оказании Обществом услуг, выявленных при проведении проверок по Обращениям;

- предоставление Получателям финансовых услуг требуемой информации, а также документов и их копий в соответствии с законодательством Российской Федерации, нормативными правовыми актами Банка России, документами СРО, внутренними

нормативными документами Общества, регламентирующими брокерскую деятельность и иными внутренними документами Общества;

- устранение недостатков и нарушений, явившихся основанием для обращения Получателей финансовых услуг, улучшение клиентского сервиса и повышение ответственности работников Общества за выполнение своих должностных обязанностей.

7. Обращение подлежит обязательной регистрации не позднее рабочего дня, следующего за днем его поступления. В случае поступления обращения в форме электронного документа Общество обязано уведомить заявителя о регистрации обращения (далее – уведомление о регистрации) не позднее дня регистрации обращения способом, предусмотренным пунктом 9 Положения.

Моментом поступления обращения в бумажном виде считается:

- при доставке курьером службы доставки – дата подписания расписки о получении уполномоченным представителем Получателя финансовых услуг;

- при личном визите Клиента в офис Общества – дата регистрации документа в качестве входящего документа в системе документооборота Общества;

- в случае пересылки по почте – дата подписания расписки о получении корреспонденции уполномоченным представителем Получателя финансовых услуг или дата фактического получения обращения на руки уполномоченным представителем Получателя финансовых услуг.

Моментом поступления обращения в форме электронного документа считается:

- при направлении обращения по электронной почте – момент получения сообщения на адрес электронной почты, указанный Обществом в качестве адреса для направления обращения Обществу и размещенный на сайте Общества;

- при направлении сообщения через систему дистанционного обслуживания (при наличии) – дата и время получения документа сервером Общества.

8. Общество обязано рассмотреть Обращение и по результатам его рассмотрения направить заявителю ответ на Обращение в течение 15 (пятнадцати) рабочих дней со дня регистрации Обращения, если иные сроки не предусмотрены Федеральным законом и другими федеральными законами.

9. В случае необходимости Запроса дополнительных документов и материалов в целях объективного и всестороннего рассмотрения Обращения по решению Общества, единоличного исполнительного органа, заместителя единоличного исполнительного органа или уполномоченного ими лица, Общество вправе продлить срок рассмотрения Обращения, но не более чем на 10 (десять) рабочих дней, если иное не предусмотрено федеральными законами. Общество обязано уведомить заявителя о продлении срока рассмотрения Обращения с указанием обоснования такого продления, направив ему соответствующее уведомление (далее – уведомление о продлении срока).

10. На дату утверждения Положения третьи лица, уполномоченные принимать Обращения, адресованные Получателем финансовых услуг Общества, отсутствуют.

11. При изменении действующего законодательства Российской Федерации, издании новых нормативных правовых актов Банка России, регламентирующих (затрагивающих) совершение указанных в Положении действий, в Положение должны быть внесены соответствующие необходимые изменения и дополнения. В этом случае до внесения изменений и дополнений в настоящее Положение (или утверждения его новой редакции) последний применяется в части, не противоречащей действующему законодательству Российской Федерации, нормативным правовым актам Банка России.

12. Ответ на Обращение должен содержать информацию о результатах объективного и всестороннего рассмотрения Обращения, быть обоснованным и включать ссылки на имеющие 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.

Ответ на Обращение, а также уведомление о регистрации, уведомление о продлении срока направляются заявителю 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 Обществом и заявителем. В случае, если заявитель при направлении Обращения указал способ направления ответа на Обращение в форме электронного документа или на бумажном носителе, ответ на Обращение должен быть направлен способом, указанным в Обращении.

13. В случае выявления Обществом при рассмотрении Обращения нарушения базового стандарта или внутреннего стандарта, разработанного, согласованного и утвержденного в соответствии с требованиями Федерального закона от 13.07.2015 № 223-ФЗ «О саморегулируемых организациях в сфере финансового рынка», Общество направляет копию ответа на Обращение и копию Обращения в саморегулируемую организацию профессиональных участников рынка ценных бумаг, членом которой он является на момент направления указанных копий, для осуществления саморегулируемой организацией профессиональных участников рынка ценных бумаг контроля в порядке, предусмотренном статьей 14 указанного в настоящем пункте федерального закона, в день направления ответа на Обращение заявителю.

14. Ответ на Обращение по существу не дается Обществом в следующих случаях:

- 1) в Обращении не указан адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- 2) в Обращении не указана фамилия (наименование) заявителя;
- 3) в Обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу Общества или угрозы жизни, здоровью и имуществу работника Общества, а также членов его семьи;
- 4) текст Обращения не поддается прочтению;
- 5) текст Обращения не позволяет определить его суть.

15. Если в случаях, предусмотренных подпунктами 2 – 5 пункта 14 настоящего Положения, Общество принимает решение оставить Обращение без ответа по существу, оно должно направить заявителю уведомление об этом решении в течение 5 (пяти) рабочих дней со дня регистрации Обращения способом, указанным в пункте 12 Положения, с указанием причин невозможности рассмотрения Обращения по существу.

16. В случае, если в Обращении содержится вопрос, на который заявителю неоднократно давались ответы по существу в связи с ранее направляемыми им Обращениями, и при этом не приводятся новые доводы или обстоятельства, Общество вправе самостоятельно принять решение о безосновательности очередного Обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу. Об этом решении заявитель уведомляется в порядке, предусмотренном пунктом 15 Положения.

17. Общество обязано хранить Обращения, а также копии ответов на Обращения и копии уведомлений, предусмотренных настоящим Положением, в течение трех лет со дня регистрации таких Обращений.

18. В случае, если Обращение содержит требование имущественного характера, которое связано с восстановлением Обществом нарушенного права заявителя и подлежит рассмотрению

финансовым уполномоченным, направление Обращения Обществу в соответствии с требованиями настоящего положения является соблюдением заявителем обязанности, предусмотренной частью 1 статьи 16 Федерального закона от 04.06.2018 № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг», и Обращение подлежит рассмотрению Обществом в порядке и сроки, которые установлены указанным федеральным законом.

19. В случае поступления Обществу из Банка России Обращения, предусмотренного статьей 79.3 Федерального закона «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)», Общество обязано рассмотреть Обращение в соответствии с требованиями настоящего Положения, а также направить в Банк России копию ответа на Обращение и копии уведомлений (при наличии), предусмотренных настоящим Положением, в день их направления заявителю. (В соответствии со статьей 79.3 Федерального закона «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)» поступившее в Банк России Обращение физического лица о нарушении некредитной финансовой организацией его прав, свобод и законных интересов в течение семи рабочих дней со дня регистрации в Банке России направляется для рассмотрения по существу в такую финансовую организацию, действия (бездействие) которой обжалуются).

20. Общество и его должностные лица не вправе использовать иначе, чем в целях, предусмотренных Федеральным законом, и разглашать в какой-либо форме полученные при рассмотрении Обращения персональные данные заявителя, а также информацию, составляющую коммерческую, служебную, банковскую тайну, тайну страхования и иную охраняемую законом тайну, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

21. Внесение изменений и дополнений в Положение производится Обществом самостоятельно в одностороннем порядке. Внесение изменений и дополнений в Положение может осуществляться, в том числе, в форме утверждения новой редакции указанного документа.

Уведомление Клиентов о внесении изменений (дополнений) в Положение осуществляется Обществом путем размещения указанных изменений (дополнений) на сайте Общества в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по адресу: <https://rubs.ru>.

Изменения и дополнения, вносимые Обществом в Положение в связи с изменением законодательства и нормативных актов Российской Федерации, Базовых стандартов, внутренних стандартов НАУФОР, вступают в силу одновременно с вступлением в силу изменений в указанные акты.

Изменения и дополнения, вносимые в Положение по собственной инициативе Общества, не связанные с изменением действующего законодательства Российской Федерации, вступают в силу с даты, определенной в сообщении об изменениях или дополнениях Положения, в дату раскрытия Обществом указанных изменений и/или дополнений (новой редакций) на сайте, указанном в настоящем пункте.

22. Общество предоставляет информацию, указанную в п. 24. Положения, для ознакомления по адресу в пределах места нахождения Общества, указанного в едином государственном реестре юридических лиц, в том числе на сайте Общества в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в том числе посредством размещения документов (гиперссылок на них)).

23. Общество предоставляет информацию, указанную в п. 24. Положения, а также документы и их копии, содержащие такую информацию (при необходимости) по Запросу по выбору Общества способом, которым было направлено такое Обращение (если не указано иное), или почтовым отправлением (или иным способом, гарантирующим доставку ответа) в

течение 15 (пятнадцати) рабочих дней со дня получения Обращения.

24. Информация, предоставляемая Обществом:

- о полном и сокращенном (при наличии) фирменных наименованиях Общества (в соответствии со сведениями, указанными в Едином государственном реестре юридических лиц и в уставе Общества);

- о государственной регистрации Общества в качестве юридического лица;

- об используемом знаке обслуживания, включая его изображение (при наличии);

- о лицензии на осуществление профессиональной деятельности на рынке ценных бумаг, включая номер, дату выдачи и срок действия лицензии;

- о членстве в СРО (с указанием наименования такой СРО, адреса официального сайта СРО в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»);

- о базовых стандартах, разработанных, согласованных и утвержденных в соответствии с требованиями Федерального закона от 13 июля 2015 года № 223-ФЗ «О саморегулируемых организациях в сфере финансового рынка» и регулирующих деятельность Общества в качестве профессионального участника рынка ценных бумаг;

- об адресе Общества, об адресах офисов Общества, адресе электронной почты, контактном телефоне и об адресе сайта Общества в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

- о брокерских и финансовых услугах, а также о дополнительных услугах Общества, в том числе оказываемых за дополнительную плату;

- о порядке получения брокерских и финансовых услуг, предлагаемых Обществом, в том числе документах, связанных с оказанием услуг;

- об органе, осуществляющем полномочия по контролю и надзору за деятельностью Общества (с указанием наименования такого органа, адреса официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»);

- о способах и об адресах направления Обращений в адрес Общества, СРО, органа, осуществляющего полномочия по контролю и надзору за деятельностью Общества;

- о способах защиты прав Получателей финансовых услуг, включая информацию о возможности и способах досудебного (внесудебного) урегулирования спора, в том числе о наличии претензионного порядка, процедуре медиации (при их наличии);

- о способах и порядке изменения условий в договора об оказании услуг, в том числе в результате внесения Обществом изменений во внутренние документы, ссылка на которые содержится в таких документах;

- об уставном капитале, о размере собственных средств Общества и его резервном фонде.

25. Информация о размере либо порядке расчета вознаграждения Общества, иных видах и суммах платежей (порядке определения сумм платежей), которые Получатель финансовых услуг должен будет уплатить за предоставление ему Финансовой услуги Общества, должна быть предоставлена в срок, не превышающий 5 (пяти) рабочих дней со дня получения Общества такого Запроса.

Заверенная копия Договора об оказании Финансовой услуги Общества, внутренних документов, ссылка на которые содержится в Договоре об оказании Финансовой услуги Общества, действующих на дату, указанную в Запросе в рамках срока действия Договора об оказании Финансовой услуги Общества, отчеты о деятельности Общества, а также документы по сделкам на рынке ценных бумаг, совершенным Обществом по поручению такого Получателя

финансовых услуг, должны быть предоставлены в срок, не превышающий 30 (тридцати) календарных дней со дня получения Запроса Клиента/Бывшего клиента, направленного в Общество в любое время, но не позднее 5 (пяти) лет со дня прекращения Договора об оказании Финансовой услуги Общества, если иной срок не установлен федеральными законами и принятыми в соответствии с ними нормативными актами.

В случае если Общество оказывает услуги по приобретению паев паевых инвестиционных фондов, Общество предоставляет Получателю финансовых услуг по его Запросу следующую информацию (документы):

- инвестиционную декларацию паевого инвестиционного фонда;
- источник получения сведений об изменении расчетной стоимости инвестиционного пая за последние шесть месяцев (в случае предоставления такой информации управляющего Общества паевого инвестиционного фонда и (или) нахождения такой информации в свободном доступе);
- размер вознаграждения управляющего Общества 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;
- порядок и сроки выплаты денежной компенсации в связи с погашением инвестиционных паев.

В случае если Общество оказывает услуги по заключению договоров, являющихся производными финансовыми инструментами, Общество предоставляет Получателю финансовых услуг по 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 Общества информации о таком источнике).

Общество при приобретении у него ценных бумаг Получателем финансовых услуг либо при приобретении Обществом ценных бумаг по поручению Получателя финансовых услуг по Запросу такого Получателя финансовых услуг предоставляет следующую информацию:

- сведения о регистрации выпуска этих ценных бумаг, в том числе регистрационный номер этого выпуска;
- сведения, содержащиеся в решении о выпуске этих ценных бумаг и проспекте этих ценных бумаг;
- сведения о ценах этих ценных бумаг на организованных торгах в течение шести недель, предшествовавших дате предъявления инвестором требования о предоставлении информации, если эти ценные бумаги включены в котировальный список биржи, либо сведения об отсутствии этих ценных бумаг в котировальных списках бирж;
- сведения о ценах, по которым эти ценные бумаги покупались и продавались Обществом

в течение шести недель, предшествовавших дате предъявления Получателем финансовых услуг требования о предоставлении информации, либо сведения о том, что такие операции не проводились;

- сведения о кредитных рейтингах, присвоенных кредитным рейтинговым агентством или иностранным кредитным рейтинговым агентством, осуществляющим в соответствии со своим личным законом рейтинговую деятельность, этим ценным бумагам, эмитенту этих ценных бумаг (в случае присвоения кредитного рейтинга этим ценным бумагам, кредитного рейтинга эмитенту этих ценных бумаг), а также сведения об их подтверждении, пересмотре или отзыве.

Общество при отчуждении ценных бумаг Получателем финансовых услуг по Запросу такого Получателя финансовых услуг предоставляет информацию о:

- ценах этих ценных бумаг на организованных торгах в течение шести недель, предшествовавших дате предоставления Получателем финансовых услуг Запроса о предоставлении информации, если эти ценные бумаги включены в котировальный список биржи, либо сведения об отсутствии этих ценных бумаг в котировальных списках бирж;

- ценах, по которым эти ценные бумаги покупались и продавались Обществом в течение шести недель, предшествовавших дате предъявления Получателем финансовых услуг Запроса о предоставлении информации, либо сведения о том, что такие операции не проводились.

Общество предоставляет информацию, указанную в п. 25 Положения, а также документы и их копии, содержащие такую информацию (при необходимости) по Запросу Получателя финансовых услуг по выбору Общества способом, которым был направлен такой Запрос (если иное не указано в Запросе), или почтовым отправлением (или иным способом, гарантирующим доставку ответа).

Общество не взимает плату за предоставление Получателям финансовых услуг информации, предусмотренной настоящим пунктом разделом Положения, а также документов и их копий, содержащих такую информацию.

Не допускается предоставление Обществом Получателю финансовых услуг информации, которая может повлечь неоднозначное толкование свойств Финансовой услуги, а также предоставление информации, которая вводит Получателя финансовых услуг в заблуждение относительно предмета, заключаемого с ним договора.

Информация предоставляется Получателю финансовых услуг на русском языке в доступной форме (с использованием удобочитаемых шрифтов, форматов в случае предоставления информации на бумажном носителе) с разъяснением специальных терминов (в случае их наличия), значения которых не определены в федеральных законах и принятых в соответствии с ними нормативных актах. В случае предоставления информации на бумажном носителе Общество руководствуется гигиеническими требованиями к книжным, журнальным и газетным изданиям.

Документы, содержащие информацию об иностранных финансовых инструментах, в том числе включающие описание прав, предоставляемых (закрепляемых, удостоверяемых) такими иностранными финансовыми инструментами, по решению Общества 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.



ПРОШУ ПРОЧУМЕРОВАНО

НА 8 (ВОСЬМИ) ЛИСТАХ

ГЕНЕРАЛЬНЫМ ДИРЕКТОР


(И.Б. ОЧАКОВСКАЯ)