



**«УТВЕРЖДЕН»**

Генеральным директором  
ООО ИК «КРЭСКО Финанс»  
/ Алёнушкин М.В./

Приказ № \_\_\_\_\_ от «01» февраля 2021 г.

## **Положение**

**о защите прав и интересов получателей финансовых услуг  
Общества с ограниченной ответственностью Инвестиционная Компания  
«КРЭСКО Финанс»**

г. Москва

2021 год

## Оглавление

1. Общие положения.....	3
2. Термины и определения.....	4
3. Правила предоставления информации Получателю финансовых услуг.....	6
4. Правила взаимодействия с Получателями финансовых услуг.....	9
5. Требования к сотрудникам Общества и порядок проведения обучения и проверки квалификации сотрудников Общества, осуществляющих непосредственное взаимодействие с Получателями финансовых услуг.....	11
6. Рассмотрение Обращений, Жалоб (претензий) Получателей финансовых услуг.....	13
7. Недопустимость применения в отношении Получателей финансовых услуг мисселинга и иных недобросовестных практик.....	14
8. Формы реализации права Получателя финансовых услуг на судебный (внесудебный) порядок разрешения споров.....	14
9. Заключительные положения.....	15
Приложение № 1 «Порядок рассмотрения ООО ИК «КРЭСКО ФИНАНС» обращений, жалоб (претензий) получателей финансовых услуг» к Положению о защите прав и интересов получателей финансовых услуг.....	16
Приложение № 1.1 «Журнал регистрации обращений, жалоб (претензий) получателей финансовых услуг ООО ИК «КРЭСКО ФИНАНС» к Порядку рассмотрения обращений, жалоб (претензий)....	23
Приложение № 1.2 «Рекомендуемый образец обращения, жалобы (претензии)» к Порядку рассмотрения обращений, жалоб (претензий).....	24
Приложение № 2 «Программа подготовки и обучения сотрудников ООО ИК «КРЭСКО ФИНАНС» в целях повышения качества оказания финансовых услуг» к Положению о защите прав и интересов получателей финансовых услуг.....	25
Приложение № 2.1 «Программа вводного (первичного) инструктажа сотрудников, непосредственно взаимодействующих с Получателями финансовых услуг» к Программе подготовки и обучения сотрудников в целях ПКОФУ и ЗПИПФУ.....	28
Приложение № 2.2 «Программа внепланового инструктажа сотрудников, непосредственно взаимодействующих с Получателями финансовых услуг» к Программе подготовки и обучения сотрудников в целях ПКОФУ и ЗПИПФУ.....	31
Приложение № 2.3 «Список сотрудников, которые должны проходить обязательную подготовку и обучение в целях повышения качества финансовых услуг и защиты прав и интересов потребителей финансовых услуг» к Программе подготовки и обучения сотрудников в целях ПКОФУ и ЗПИПФУ.....	34
Приложение № 2.4 «Свидетельство о прохождении сотрудником ООО ИК «КРЭСКО ФИНАНС», взаимодействующего с получателями финансовых услуг, в целях повышения качества оказания финансовых услуг» к Программе подготовки и обучения сотрудников в целях КОФУ.....	35
Приложение № 2.5 «Журнал учета прохождения обучения в целях ПКОФУ и ЗПИПФУ» к Программе подготовки и обучения сотрудников в целях ПКОФУ и ЗПИПФУ.....	36

## 1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о защите прав и интересов Получателей финансовых услуг Общество с ограниченной ответственностью Инвестиционная Компания «КРЭСКО Финанс» (далее - Положение) является внутренним нормативным документом Общества с ограниченной ответственностью Инвестиционная Компания «КРЭСКО Финанс» (далее – Общество), определяющим основные принципы в области защиты прав и интересов Получателей финансовых услуг, которыми Общество руководствуется в процессе осуществления своей деятельности, правила взаимодействия Общества с Получателями финансовых услуг и регулирует порядок при рассмотрении поступающих в Общество Обращений, Жалоб (претензий) Получателей финансовых услуг.

1.2. Настоящее Положение разработано с учетом требований Базового стандарта защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих брокеров (утв. Банком России, Протокол от 20.12.2018 № КФНП-39), Базового стандарта защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих управляющих (утв. Банком России, Протокол от 20.12.2018 № КФНП-39) (далее – Базовые стандарты ЗПИ ПФУ).

1.3. Настоящее Положение применяются в целях:

1.3.1. обеспечения соблюдения прав и законных интересов Получателей финансовых услуг, оказываемых Обществом;

1.3.2. предупреждения недобросовестных практик взаимодействия Общества с Получателями финансовых услуг;

1.3.3. информированности Получателей финансовых услуг о деятельности Общества;

1.3.4. повышения качества финансовых услуг, оказываемых Обществом.

1.4. При предоставлении финансовых услуг в процессе осуществления профессиональной деятельности Общество руководствуется следующими принципами:

1.4.1. Общество осуществляет профессиональную деятельность на рынке ценных бумаг разумно и добросовестно;

1.4.2. Общество при исполнении поручений Клиента соблюдает приоритет интересов Клиентов над собственными интересами.

1.4.3. Общество не вправе злоупотреблять своими правами и (или) ущемлять интересы Клиентов.

1.4.4. Общество при осуществлении профессиональной деятельности не вправе устанавливать приоритет интересов одного Клиента или группы Клиентов перед интересами другого Клиента (других Клиентов).

1.4.5. Общество при предложении финансовых услуг не допускает навязывания финансового инструмента, обуславливая приобретение одних финансовых инструментов обязательным приобретением иных финансовых инструментов, за исключением случаев, если это является необходимым условием для приобретения и (или) владения соответствующими финансовыми инструментами.

1.4.6. Общество не вправе предлагать финансовый инструмент вопреки явно выраженному отказу Потребителя финансовых услуг от получения предложения



(предложений) финансового инструмента (финансовых инструментов).

1.4.7. Общество обеспечивает надлежащее информирование при предложении финансовых услуг о финансовом инструменте, в том числе:

- о характеристиках финансового инструмента;
- о структуре расходов, связанных с приобретением, владением и продажей финансового инструмента (то есть видах расходов, порядке их формирования);
- о наличии ограничений на вторичное обращение финансового инструмента (досрочного прекращения договора, являющегося производным финансовым инструментом), в том числе порядке возврата денежных средств (имущества), о структуре связанных с этим издержек;
- о существенных рисках, связанных с финансовым инструментом.

1.4.8. Общество осуществляет информирование о финансовом инструменте на принципах добросовестности, достоверности и полноты сообщаемых сведений и не допускает предоставление информации, которая вводит в заблуждение относительно финансового инструмента.

1.4.9. Общество применяет принципы добросовестного поведения на финансовом рынке, включая:

- должную степень заботливости и осмотрительности при реализации или предложении финансовых услуг и финансовых инструментов;
- равное отношение ко всем категориям клиентов;
- недопустимость действий в ущерб интересам клиентов и использования полученной от клиентов информации в своих интересах, а также в неэтичных, недобросовестных или незаконных целях;
- реализацию мероприятий по выявлению реального и потенциального конфликта интересов и управлению им.

1.5. При рассмотрении Обращений, Жалоб (претензий) Получателей финансовых услуг Общество руководствуется принципами доступности, результативности, объективности и беспристрастности, предполагающими информированность Получателя финансовой услуги о получении Обществом его Обращения, Жалобы (претензии).

1.6. Настоящее Положение является обязательным для применения всеми сотрудниками Общества.

## 2. Термины и определения

2.1. В настоящем Положении используются термины и определения, имеющие следующие значения:

**Договор** – в рамках настоящего Положения Общество рассматривает следующие договоры:

- Договор о брокерском обслуживании (стандартная форма присоединения), Договор о брокерском обслуживании с открытием и ведением индивидуального инвестиционного счета (стандартная форма присоединения) – возмездный договор, заключаемый между Обществом и Получателем финансовых услуг, в рамках которого Общество, как брокер обязуется исполнять поручения клиента на совершение гражданско-правовых сделок с

ценными бумагами и (или) на заключение договоров, являющихся производными финансовыми инструментами,

- Договор доверительного управления активами – возмездный договор, заключаемый между Обществом и Получателем финансовых услуг, в рамках которого Общество, как Доверительный управляющий осуществляет управление ценными бумагами и денежными средствами Клиента, переданными Клиентом для инвестирования в ценные бумаги для совершения сделок с ценными бумагами и (или) заключения договоров, являющихся производными финансовыми инструментами;

**Жалоба (претензия)** – просьба Получателя финансовых услуг о восстановлении или защите его прав или интересов, нарушенных Обществом;

**Информационная торговая система** – программно-технические средства, используемые для подачи Обществу поручений Клиента и обмена иными сообщениями;

**Клиент** – физическое лицо, юридическое лицо, индивидуальный предприниматель или физическое лицо, занимающееся в установленном действующим законодательством Российской Федерации порядке частной практикой, заключившее Договор с Обществом;

**Место обслуживания получателей финансовых услуг** – место, предназначенное для заключения Договоров, приема документов, связанных с оказанием финансовых услуг, в том числе офис Общества и (или) сайт Общества в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее – «сеть "Интернет"»);

**Мисселинг** – недобросовестная практика продаж Потребителям финансовых услуг в части непредоставления полной, прозрачной и ясной информации о характере финансовой услуги и условиях финансового продукта, а также о сопутствующих им рисках, их стоимости и иных существенных условиях, в том числе по навязыванию потребителю финансовых услуг;

**Обращение** – направленные Получателем финансовых услуг в письменной форме на бумажном носителе или в виде электронного документа Обществу просьба, предложение либо заявление, касающиеся оказания финансовой услуги (ОФУ), но не являющиеся жалобой;

**Получатель финансовых услуг (ПФУ)** – Клиент, а также физическое лицо (в том числе зарегистрированное в качестве индивидуального предпринимателя) или юридическое лицо, обратившееся в Общество с намерением получить, получающее или получившее финансовую услугу;

**Сайт Общества** – корпоративный сайт Общества в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет";

**Саморегулируемая организация (СРО)** – СРО НАУФОР (саморегулируемая организация в сфере финансового рынка, объединяющая брокеров и управляющих, действующая в соответствии с Федеральным законом от 13 июля 2015 года № 223-ФЗ «О саморегулируемых организациях в сфере финансового рынка»);

**Сведения о наличии счетов** – сведения о наличии счетов и иная информация (включающая сведения о доходах, расходах, об имуществе и обязательствах имущественного характера), предоставляемые Обществом Получателям финансовых услуг, являющихся либо являвшимися Клиентами Общества, в порядке, предусмотренном Указанием Банка России от 14 апреля 2020 г. № 5440-У «О порядке предоставления кредитными организациями и некредитными финансовыми организациями гражданам сведений о наличии счетов и иной информации, необходимой для представления гражданами сведений о доходах, расходах, об



имуществе и обязательствах имущественного характера, о единой форме предоставления сведений и порядке ее заполнения».

### **Финансовые услуги – услуги, предоставляемые Обществом по Договору:**

- исполнение по поручению Клиента юридические и иные действия, связанные с заключением гражданско-правовых сделок с ценными бумагами и (или) с производными финансовыми инструментами и (или) валютой;
- доверительное управление активами Клиента: ценными бумагами, денежными средствами, предназначенными для совершения сделок с ценными бумагами и (или) заключения договоров, являющихся производными финансовыми инструментами;
- исполнение распоряжений на совершение операций с денежными средствами;
- иные действия, в том числе информирование.

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

### **3. Правила предоставления информации Получателю финансовых услуг**

3.1. В местах обслуживания Получателей финансовых услуг (в том числе посредством размещения гиперссылок на сайте Общества в сети "Интернет") Общество предоставляет Получателям финансовых услуг для ознакомления следующий минимальный объем информации:

- о полном и сокращенном (при наличии) фирменном наименовании Общества в соответствии со сведениями, указанными в едином государственном реестре юридических лиц и в уставе Общества, а также изображение знака обслуживания (при наличии);
- об адресе Общества, адресах офисов Общества, адресе электронной почты и контактном телефоне, адресе официального сайта Общества в сети "Интернет";
- о лицензиях Общества, включая номер, дату выдачи и срок действия лицензии;
- об органе, выдавшем лицензию Обществу (его наименование, адрес и телефоны);
- о членстве Общества 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 Общества;
- о финансовых услугах, оказываемых на основании заключенного Договора, и дополнительных услугах Общества, в том числе оказываемых Обществом 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 (претензий) Обществу, в саморегулируемую организацию, в орган, осуществляющий полномочия по контролю и надзору за деятельностью Общества;
- 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, в том числе в результате внесения Обществом изменений во внутренние документы, ссылка на которые содержится в Договоре.

3.2. В целях обеспечения надлежащего информирования Получателей финансовых услуг о возможных рисках Общество, до заключения Договора, доводит в письменной форме до сведения Получателей финансовых услуг информацию:

- о рисках, связанных с совершением операций на рынке ценных бумаг;
- 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 брокером в своих интересах денежных средств Получателя финансовых услуг, находящихся на специальном брокерском счете (специальных брокерских счетах), если это предусмотрено договором о брокерском обслуживании;
- 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 договора;
- об общем характере и (или) источниках конфликта интересов;
- о том, что денежные средства, передаваемые Обществу по Договору, не подлежат страхованию в соответствии с Федеральным законом от 23 декабря 2003 года № 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) Общества и порядке его уплаты.
- иную информацию, характеризующую риски, сопутствующие приобретению и (или) владению финансовым инструментом.

3.3. Декларация о рисках составляется Обществом и предоставляется Получателю финансовых услуг в той же форме, в которой с Получателем финансовых услуг заключается Договор (на бумажном носителе или в электронной форме).

Информация о рисках доступна любым заинтересованным лицам на сайте Общества в сети "Интернет" с соблюдением требований, установленных пунктом 3.5 настоящего Положения.

Общество обеспечивает хранение в течение трех лет документов, подтверждающих предоставление Получателю финансовых услуг информации о рисках, в том числе указанных в настоящем пункте Положения, на бумажном носителе или в форме электронного документа.

3.4. Если в Договоре содержатся ссылки на внутренние документы Общества, Получателю финансовых услуг при заключении Договора, а также в случае внесения изменений в такие внутренние документы предоставляется возможность ознакомиться с ними.

3.5. Информация, размещенная на сайте Общества в сети "Интернет", включая информацию, содержащуюся в Информационных Уведомлениях и Декларации о рисках, круглосуточно и бесплатно доступна Получателю финансовых услуг для ознакомления и



использования, за исключением времени проведения профилактических работ, во время которых сайт Общества в сети "Интернет" не доступен для посещения.

3.6. Общество предоставляет по запросу Получателя финансовых услуг информацию, связанную с оказанием финансовой услуги, включая информацию, указанную в пункте 3.1 настоящего Положения, 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 абзацах втором – четвертом настоящего пункта.

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,
  - о спецификации 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); о размере 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),
- должна быть предоставлена в срок, не превышающий пяти рабочих дней со дня получения Обществом такого запроса.

Заверенная копия Договора, внутренних документов, ссылка на которые содержится в Договоре, действующих на дату, указанную в запросе в рамках срока действия Договора, отчеты о деятельности Общества, а также документы по сделкам, в том числе по сделкам на рынке ценных бумаг, совершенным Обществом по поручению такого Получателя финансовых услуг, предоставляются Обществом в срок, не превышающий тридцать календарных дней со дня получения запроса Клиента, направленного Обществу, в любое время, но не позднее пяти лет со дня прекращения Договора, если иной срок не установлен федеральными законами и принятыми в соответствии с ними нормативными актами.

Плата, взимаемая Обществом 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 Общества.

Дополнительные требования к предоставлению информации Получателю финансовых услуг по решению Общества устанавливаются внутренними документами Общества.

3.7. Распространение информации Обществом и третьим лицом, действующим по поручению Общества, от его имени и за его счет, в том числе реклама услуг, реализуется на принципах добросовестности, достоверности и полноты сообщаемых сведений.

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



3.9. 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.

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.

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

3.10. Общество обеспечивает предоставление Получателю финансовых услуг информации без совершения Получателем финансовых услуг дополнительных действий, не предусмотренных законодательством Российской Федерации и (или) Договором.

3.11. Общество 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.

#### **4. Правила взаимодействия с Получателями финансовых услуг**

4.1. Установление личности (аутентификации) Клиента-Получателя финансовых услуг в случае обмена информацией между Обществом и Клиентом посредством телефонной связи, обмена электронными документами или иных каналов связи осуществляется способами, предусмотренными Договором и (или) внутренними документами Общества.

4.2. В случае если Договором предусмотрена подача поручений посредством информационных торговых систем, Общество хранит в течение трех лет имеющуюся у Общества 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.

4.3. Общество обеспечивает соблюдение следующих минимальных стандартов обслуживания Получателей финансовых услуг, касающихся доступности и материального обеспечения офисов, в которых осуществляется заключение Договоров:

- размещение в офисе Общества информации, указанной в пункте 3.1 настоящего Положения, с указанием наименования Общества, адреса данного офиса, дней и часов приема Получателей финансовых услуг и времени перерыва;
- наличие у сотрудников Общества, лично взаимодействующих с Получателями финансовых услуг, доступных для обозрения Получателям финансовых услуг средств визуальной идентификации, содержащих фамилию, имя и должность сотрудника;
- соблюдение Обществом правил и норм, установленных регулирующими органами.

Общество обеспечивает возможность заключения Договоров 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 Договора 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 об Обществе и финансовых услугах наравне с другими лицами.

4.4. Общество 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.

4.5. При осуществлении Обществом консультирования Получателей финансовых услуг по предоставляемым финансовым услугам и (или) по вопросам применения законодательства Российской Федерации, регулирующего взаимоотношения сторон по Договору, Общество обеспечивает высокое качество такого консультирования.

4.6. В местах обслуживания Получателей финансовых услуг Обществом обеспечен прием документов от Получателей финансовых услуг в объеме, порядке и на условиях, установленных внутренними документами Общества, в том числе в случаях представления Получателем финансовых услуг неполного комплекта документов.

Внутренними документами Общества определены лица либо подразделения Общества, ответственное за прием документов и непосредственное взаимодействие с Получателями финансовых услуг в месте обслуживания Получателей финансовых услуг.

Общество обеспечивает осуществление лицом, ответственным за прием документов, фиксацию приема (регистрации) документов и уведомления Получателя финансовых услуг в случае представления неполного комплекта документов.

В случае отказа в приеме документов, Общество обеспечивает осуществление лицом, ответственным за прием документов, предоставления Получателю финансовых услуг мотивированного отказа.

4.7. Общество устанавливает в своих внутренних документах, в том числе в рамках Перечня мер, направленных на предотвращение конфликта интересов при осуществлении профессиональной деятельности Общества на рынке ценных бумаг, процедуры и меры по выявлению и контролю конфликта интересов, а также предотвращению его последствий, включающие, в том числе возложение Обществом на своих сотрудников, деятельность которых связана с возможностью возникновения конфликта интересов, следующих ограничений (обязанностей):

- ограничений на совершение сделок и операций с финансовыми инструментами в собственных интересах сотрудника;
- обязанности предоставлять Контролеру профессионального участника рынка ценных бумаг или иному уполномоченному лицу Общества информацию, связанную с возможностью возникновения конфликта интересов.

4.8. В случае привлечения Обществом третьих лиц, действующих по поручению, от имени Общества, в целях заключения с Получателями финансовых услуг Договоров, Общество обеспечивает соблюдение такими третьими лицами требований разделов 3 и 4 настоящего Положения.



## **5. Требования к сотрудникам Общества и порядок проведения обучения и проверки квалификации сотрудников Общества, осуществляющих непосредственное взаимодействие с Получателями финансовых услуг**

5.1. В рамках реализации Обществом Финансовых услуг сотрудники Общества применяют следующие стандарты обслуживания Получателя финансовых услуг:

- знание реализуемых Финансовых услуг Общества, готовность предоставить Получателю финансовых услуг исчерпывающую консультацию по любому из реализуемых данным сотрудником Финансовых услуг Общества;

- умение гармонично сочетать в своей работе стандарты качественного обслуживания Получателя финансовых услуг и умение ориентироваться в нестандартной ситуации, гибкость и терпение в общении с Получателем финансовых услуг, индивидуальный подход;

- открытое и доброжелательное общение с Получателем финансовых услуг, направленное на эффективную продажу Финансовой услуги Общества.

5.2. При взаимодействии с Получателем финансовых услуг сотрудник Общества обязан:

- оперативно и качественно обслуживать Получателя финансовых услуг;

- общаться с Получателем финансовых услуг предупредительно, тактично, вежливо, доброжелательно, спокойно, стремиться обеспечить для него максимальный эмоциональный комфорт;

- уважать точку зрения Получателя финансовых услуг вне зависимости от того, разделяет он ее или нет, не навязывать Получателю финансовых услуг своей точки зрения, не игнорировать его просьбы, вопросы и высказывания;

- использовать сложные профессиональные термины в меру и только в тех случаях, когда сотрудник Общества будет уверен в том, что Получатель финансовых услуг понимает его, разъяснять в случае необходимости сложные вопросы и терминологию;

- перепроверять правильность понимания Получателем финансовых услуг сказанного в случае, если у сотрудника Общества нет полной уверенности в том, что Получатель финансовых услуг его правильно понял, предложив Получателю финансовых услуг связаться с ним позднее с указанием даты и времени, либо предложив альтернативный способ получения информации, если для разрешения проблемы Получателя финансовых услуг требуется дополнительное время;

- приглашать для продолжения беседы с Получателем финансовых услуг другого компетентного специалиста Общества в случае, если задаваемые получателем услуг вопросы выходят за пределы компетенции сотрудника, осуществляющего непосредственное взаимодействие с Получателем финансовых услуг.

5.3. При возникновении конфликтной ситуации сотрудник Общества должен проявить эмоционально-психологическую устойчивость, предпринять все возможные меры к ее разрешению и (или) недопущению.

5.4. Сотрудник Общества, взаимодействующий с Получателями финансовых услуг, обязан:

- 1) иметь образование не ниже среднего общего;

2) владеть информацией и навыками, необходимыми для выполнения должностных обязанностей и задач, предусмотренных трудовым договором, должностной инструкцией и внутренними документами Общества, для чего должен знать:

- внутренние документы Общества, регламентирующие предоставление Обществом финансовых услуг потребителям и определяющие, в том числе, порядок предоставления финансовых услуг, предлагаемых Обществом и действующие на них тарифы, порядок рассмотрения Обращений, Жалоб (претензий) Получателей финансовых услуг;

- правила установления деловых контактов с Получателями финансовых услуг;

- правила официального этикета при проведении переговоров с потенциальными и действующими клиентами;

- методы обработки информации с использованием современных технических средств коммуникации и связи, компьютеров;

- требования законодательства Российской Федерации о рынке ценных бумаг, требования стандартов СРО в части брокерской деятельности и деятельности доверительного управления ценными бумагами, требования законодательства Российской Федерации о противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, финансированию терроризма и финансированию распространения оружия массового уничтожения, требования законодательства Российской Федерации о противодействии неправомерному использованию инсайдерской информации и манипулированию рынком, требования Федерального закона от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных»;

- иные внутренние документы Общества, исполнение (соблюдение) которых обязательно для сотрудников Общества независимо от их должностного положения.

5.5. Общество проводит регулярное обучение сотрудников, осуществляющих непосредственное взаимодействие с Получателями финансовых услуг, и предпринимает иные меры, способствующие обеспечению высокого уровня их профессионализма в целях повышения качества оказания финансовых услуг и защиты прав и интересов потребителей финансовых услуг (далее – в целях ПКОФУ и ЗПИПФУ).

5.6. Обучение организуется и проводится Обществом в соответствии с «Программой подготовки и обучения сотрудников ООО «ААА в целях повышения качества оказания финансовых услуг и защиты прав и интересов потребителей финансовых услуг» (Приложение 2 к Положению), осуществляющих непосредственное взаимодействие с Получателями финансовых услуг» (далее – Программа подготовки и обучения сотрудников в целях ПКОФУ и ЗПИПФУ), предусматривающей в том числе:

- порядок проведения обучения сотрудников;

- требования к периодичности прохождения обучающих мероприятий сотрудниками, осуществляющими непосредственное взаимодействие с Получателями финансовых услуг;

- порядок проведения проверок квалификации сотрудников, осуществляющих непосредственное взаимодействие с Получателями финансовых услуг, обеспечивающих возможность оценки качества такой работы.

5.7. Единоличным исполнительным органом Общества назначается сотрудник, ответственный за реализацию Программы подготовки и обучения сотрудников в целях ПКОФУ и ЗПИПФУ (далее – Сотрудник, ответственный за обучение в целях ПКОФУ и ЗПИПФУ).



5.8. Целью обучения сотрудников Общества, осуществляющих непосредственное взаимодействие с Получателями финансовых услуг (далее – сотрудник ОВсПФУ), является получение знаний в области оказания Финансовых услуг, определенных нормативными правовыми и иными актами Российской Федерации и внутренними документами Общества, необходимых сотрудникам ОВсПФУ для выполнения своих должностных обязанностей и повышения эффективности ОФУ.

5.9. Проведение обучающих мероприятий для сотрудников ОВсПФУ, осуществляется Сотрудником, ответственным за обучение в целях ПКОФУ и ЗПИПФУ.

5.10. Формы, периодичность и сроки обучения сотрудников ОВсПФУ определяются Программой подготовки и обучения сотрудников в целях ПКОФУ и ЗПИПФУ.

5.11. Программой подготовки и обучения сотрудников в целях ПКОФУ должна подвергаться анализу, проводимому со стороны уполномоченного лица профессионального участника рынка ценных бумаг и обновлению при изменении действующих и вступлении в силу новых законодательных и нормативно-правовых актов Российской Федерации и внутренних документов Общества в данной области.

## **6. Рассмотрение Обращений, Жалоб (претензий) Получателей финансовых услуг**

6.1. Общество обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение Обращений, Жалоб (претензий), поступивших от Получателей финансовых услуг, и дает ответ по существу поставленных в них вопросов, за исключением случаев, предусмотренных Базовыми стандартами ЗПИПФУ и настоящим Положением.

6.2. Для реализации Обществом рассмотрения поступающих в Общество Обращений, Жалоб (претензий) Получателей финансовых услуг назначается уполномоченный сотрудник.

6.3. Порядок приема, рассмотрения уполномоченным сотрудником Общества Обращений, Жалоб (претензий) Получателей финансовых услуг, сроки их рассмотрения с учетом предъявляемых к ним требованиям и предоставления Обществом ответа по существу поставленных в них вопросов осуществляется в соответствии с «Порядком рассмотрения ООО ИК «КРЭСКО ФИНАНС» обращений, жалоб (претензий) Получателей финансовых услуг» (Приложение 1 к Положению).

6.4. Общество обязано рассмотреть полученное(ую) Обращение, Жалобу (претензию), принять по нему (по ней) решение и направить ответ в течение 30 календарных дней со дня его (ее) получения.

Ответ на Обращение, Жалобу (претензию), не требующего(ей) дополнительного изучения и проверки направляется в течение 15 календарных дней с даты ее получения Обществом.

Если Обращение, Жалоба (претензия) удовлетворено(а), то Получателю финансовых услуг направляется ответ, в котором приводится разъяснение, какие действия предпринимаются Обществом по Обращению, Жалобе (претензии) и какие действия должен предпринять Получатель финансовых услуг (если они необходимы).

Если Обращение, Жалоба (претензия) не удовлетворено(а), то Получателю финансовых услуг направляется мотивированный ответ с указанием причин отказа.

6.5. Общество 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 Обществу за отчетный квартал Обращений, Жалоб (претензий), а также о нарушениях, выявленных в ходе рассмотрения Обращений, Жалоб (претензий).

## **7. Недопустимость применения в отношении Получателей финансовых услуг мисселинга и иных недобросовестных практик**

7.1. В рамках взаимодействия с Получателями финансовых услуг Общество исключает возможность применения сотрудниками Общества в отношении Получателей финансовых услуг мисселинга, а также любых недобросовестных практик, путем запрета следующих действий или бездействия со стороны сотрудников Общества в отношении Получателей финансовых услуг:

1) сокрытие информации или предоставление недостоверной, неактуальной информации, уклонение от передачи Получателю финансовых услуг необходимых документов, совершение сделки, не отвечающей интересам Получателя финансовых услуг;

2) совершение сделки на невыгодных условиях для Получателя финансовых услуг, то есть сделки, цена и (или) иные условия которой существенно отличаются в худшую сторону от цены и (или) иных условий, на которых в сравнимых обстоятельствах совершаются аналогичные сделки;

3) совершение неразумных действий, в том числе заключение договоров (совершение сделки) без учета известной Обществу информации, имеющей значение в данной ситуации, принятие мер, направленных на получение необходимой и достаточной для деловой практики при сходных обстоятельствах информации, либо совершение сделки без соблюдения требующихся или принятых в Обществе внутренних процедур для совершения аналогичных сделок;

4) убеждение Получателя финансовых услуг в необходимости и (или) целесообразности заключения договоров или использования платных услуг третьих лиц, либо подписания Получателем финансовых услуг дополнительных документов или договоров, которые не являются необходимым элементом приобретаемой Финансовой услуги Общества;

5) введение Получателя финансовых услуг в заблуждение относительно сущности приобретаемой Финансовой услуги, ее особенностей и присущих данной услуги рисков.

7.2. Контроль за соблюдением сотрудниками Общества требований п. 7.1 Положения на регулярной основе осуществляет Контролер Общества путем выборочных ежеквартальных проверок аудиозаписи телефонных разговоров сотрудников Общества с Получателями финансовых услуг, а также проверки электронной переписки сотрудников Общества с Получателями финансовых услуг с официального адреса Общества.

7.3. В случае выявления нарушений сотрудником Общества требований п. 7.1 Положения по решению руководителя Общества к нему применяется дисциплинарное и/или материальное взыскание, предусмотренное Положением об оплате труда.

## **8. Формы реализации права Получателя финансовых услуг на судебный (внесудебный) порядок разрешения споров**

8.1. В случае поступления от Клиента претензии в связи с возникновением спора, связанного с исполнением Договора, Общество обязано обеспечить рассмотрение такой претензии в порядке, установленном внутренними документами Общества.



8.2. В случае заключения между Обществом и Клиентом соглашения о применении процедуры медиации или наличия в Договоре ссылки на документ, содержащий условия урегулирования спора при содействии медиатора (медиативная оговорка), разрешение споров между Обществом и Получателем финансовых услуг осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 193-ФЗ «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)».

## **9. Заключительные положения**

9.1. Общество на постоянной основе осуществляет контроль за исполнением настоящего Положения.

9.2. Настоящее Положение доводится до сведения всех сотрудников Общества.

9.3. Требования настоящего Положения обязательны для исполнения всеми сотрудниками Общества. За нарушение требований Положения к сотруднику могут быть применимы меры взыскания, предусмотренные внутренними документами Общества, регламентирующими трудовые взаимоотношения Общества с сотрудником.

9.4. Внесение изменений и/или дополнений в настоящее Положение производится Обществом в одностороннем порядке с учетом требований законодательства РФ, Базового стандарта и стандартов Саморегулируемой организации.

9.5. Настоящее Положение утверждается и вводится в действие приказом Единоличного исполнительного органа Общества.

**ПОРЯДОК**  
**рассмотрения ООО ИК «КРЭСКО ФИНАНС» обращений, жалоб (претензий)**  
**получателей финансовых услуг**

**1. Общие положения**

1.1. Настоящий «Порядок рассмотрения ООО ИК «КРЭСКО ФИНАНС» обращений, жалоб (претензий) получателей финансовых услуг» (далее – Порядок) разработан в соответствии с требованиями Базового стандарта в целях повышения качества обслуживания Получателей финансовых услуг, эффективной работы с поступающими в Общество Обращениями, Жалобами (претензиями) Получателей финансовых услуг и обеспечения контроля за их рассмотрением.

1.2. Все термины и определения, используемые в настоящем Порядке и приложениях к нему, применяются в значениях, установленных Положением<sup>1</sup>.

1.3. При рассмотрении Обращений, Жалоб (претензий) Получателей финансовых услуг Общество руководствуется принципами доступности, результативности, объективности и беспристрастности, предполагающими информированность Получателя финансовой услуги о получении и результате рассмотрения Обществом его Обращения, Жалобы (претензии).

1.4. Для эффективного и своевременного рассмотрения поступающих Обращений, Жалоб (претензий) руководителем Общества назначается уполномоченный сотрудник Общества, ответственный за рассмотрение Обращений, Жалоб (претензий) Получателей финансовых услуг (далее – Уполномоченный сотрудник).

1.5. Общество обеспечивает Уполномоченному сотруднику право:

- 1) запрашивать дополнительные документы и сведения у Получателя финансовой услуги, требуемые для всестороннего и объективного рассмотрения Обращения, Жалобы (претензии);
- 2) требовать у сотрудников Общества, непосредственно взаимодействующих с Получателями услуг, предоставления документов, иной необходимой информации, а также письменных объяснений по вопросам, возникающим в ходе рассмотрения Обращения, Жалобы (претензии) Получателя финансовой услуги;
- 3) в случае необходимости обращаться непосредственно к руководителю Общества или уполномоченному им сотруднику, осуществляющему контроль за рассмотрением Обращений, Жалоб (претензий) и взаимодействием с Получателями финансовых услуг, с целью надлежащего рассмотрения Обращений, Жалоб (претензий) и принятия мер по защите и восстановлению прав и законных интересов Получателей финансовых услуг.

<sup>1</sup> Положение о защите прав и интересов получателей финансовых услуг Общества с ограниченной ответственностью «ААА».



## **2. Прием и регистрация Обращений, Жалоб (претензий) Получателей финансовых услуг, требования к порядку и срокам их рассмотрения**

2.1. Общество принимает Обращения, Жалобы (претензии) Получателей финансовых услуг по почте заказным или ценным письмом, а также с использованием иных средств связи, обеспечивающих фиксирование ее получения), путем личной передачи подписанного Обращения, Жалобы (претензии) в офис Общества или через представителя, имеющего надлежащим образом оформленную доверенность.

2.2. Поступающие в Общество письменные Обращения, Жалобы (претензии) Получателей финансовых услуг и документы, связанные с их рассмотрением, принимаются и учитываются Уполномоченным сотрудником.

Если письменное Обращение, Жалоба (претензия) поступило(а) в офис Общества и получено(а) не Уполномоченным сотрудником, а иным сотрудником Общества, то оно(она) должно быть незамедлительно передано(а) последним Уполномоченному сотруднику.

2.3. Уполномоченный сотрудник:

- принимает письменное Обращение, Жалобу (претензию);
- проверяет наличие фамилии, имени, отчества (последнее - при наличии) физического лица, а в отношении юридического лица – наименования юридического лица, почтового адреса, номера контактного телефона, адреса электронной почты, разборчивость написанного Обращения, Жалобы (претензии);
- сверяет представленные экземпляры оригиналов и копий документов (в случае наличия последних);
- прикрепляет поступившие документы (копии документов) к тексту Обращения, Жалобы (претензии);
- регистрирует Обращение, Жалобу (претензию).

2.4. Обращения, Жалобы (претензии) в течение 1 (одного) рабочего дня с даты поступления в Общество регистрируются Уполномоченным сотрудником в «Журнале регистрации обращений, жалоб (претензий)» (далее Журнал регистрации обращений), в котором содержатся следующие сведения по каждому Обращению, Жалобе (претензии):

- 1) дата регистрации и входящий номер Обращения, Жалобы (претензии);
- 2) в отношении физических лиц – фамилия, имя, отчество (при наличии) Получателя финансовой услуги, направившего Обращение, Жалобу (претензию), а в отношении юридических лиц – наименование Получателя финансовой услуги, от имени которого направлено Обращение, Жалобу (претензию);
- 3) тематика Обращения, Жалобы (претензии);
- 4) дата регистрации и исходящий номер ответа на Обращение, Жалобу (претензию);
- 5) результат рассмотрения (удовлетворено, не удовлетворено, удовлетворено частично);
- 6) способ уведомления (вручен лично, направлен электронной почтой, почтовым отправлением).

Журнал регистрации обращений ведется Уполномоченным сотрудником в электронном виде и (или) на бумажном носителе по форме, установленной Приложением № 1.1 к Порядку.

2.5. Обращение, Жалоба (претензия) проверяется Уполномоченным сотрудником на повторность, при необходимости из архива поднимается предыдущая переписка. Повторными считаются Обращения, Жалобы (претензии), поступившие от одного и того же лица по одному



и тому же вопросу, если в них не содержатся новые данные, а все изложенные в них доводы ранее полно и объективно рассматривались и заявителю был дан ответ. Обращение, Жалоба (претензия) одного и того лица по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными.

Уполномоченный сотрудник имеет право не рассматривать повторно направленные Обращения, Жалобы (претензии).

2.6. Уполномоченный сотрудник, получивший Обращение, Жалобу (претензию), обязан составить ответ на поступившее Обращение, Жалобу (претензию) в течение 30 (тридцати) календарных дней со дня его получения. В случае если Получатель финансовой услуги не предоставил информацию и (или) документы, необходимые и достаточные для рассмотрения Обращения, Жалобы (претензии) по существу, уполномоченное лицо обязано в течение 5 (пяти) рабочих дней со дня получения Обращения, Жалобы (претензии) запросить у Получателя финансовой услуги недостающую информацию и (или) документы с указанием срока их предоставления. При предоставлении Получателем финансовой услуги недостающей информации и (или) документов в установленные запросом сроки, уполномоченное лицо рассматривает поступившую информацию и (или) документы в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты их получения.

2.7. Полученное Обращение Получателя финансовой услуги относительно текущего размера задолженности, возникшей из Договора, заключенного с Обществом, подлежит рассмотрению Обществом в день получения Обращения. При этом такое Обращение не фиксируется в Журнале регистрации обращений.

2.8. При ответах на телефонные звонки, сотрудники, осуществляющие непосредственное взаимодействие с Получателями финансовых услуг, в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся Получателей финансовых услуг по интересующим их вопросам.

2.9. Сотрудники Общества, осуществляющие непосредственное взаимодействие с Получателями финансовых услуг, обязаны относиться к обратившимся Получателям финансовых услуг корректно и внимательно, не унижая их чести и достоинства.

### **3. Требования и рекомендации к форме, содержанию Обращений, Жалоб (претензий). Условия рассмотрения Обращений, Жалоб (претензий)**

3.1. Обращения, Жалобы (претензии) Получателей финансовых услуг для направления ответа по существу поставленных в них вопросов должны содержать в отношении Получателя финансовой услуги, являющегося физическим лицом, фамилию, имя, отчество (при наличии), адрес (почтовый или электронный); в отношении Получателя финансовой услуги, являющегося юридическим лицом, - полное наименование и место нахождения юридического лица, а также подпись уполномоченного представителя юридического лица.

3.2. Общество доводит до сведения Получателей финансовых услуг рекомендацию по включению в Обращение, Жалобу (претензию) следующей информации и документов (при их наличии):

- 1) номер Договора, заключенного между Получателем финансовой услуги и Обществом;
- 2) изложение существа требований и фактических обстоятельств, на которых основаны заявленные требования, а также доказательства, подтверждающие эти обстоятельства;
- 3) наименование органа, должности, фамилии, имени и отчества (при наличии) сотрудника Общества, действия (бездействие) которого обжалуются;



- 4) иные сведения, которые Получатель финансовой услуги считает необходимым сообщить;
- 5) копии документов, подтверждающих изложенные в Обращении, Жалобе (претензии) обстоятельства. В этом случае в Обращении, Жалобе (претензии) приводится перечень прилагаемых к нему документов.

Рекомендуемый образец Обращения, Жалобы (претензии) приведен в Приложении № 1.2 к Порядку.

3.3. Уполномоченный сотрудник вправе не рассматривать Обращения, Жалобы (претензии) Получателя финансовой услуги по существу поставленных вопросов в следующих случаях:

- в Обращении, Жалобе (претензии) не указаны идентифицирующие Получателя финансовых услуг сведения;
- в Обращении, Жалобе (претензии) отсутствует подпись (электронная подпись) Получателя финансовых услуг или его уполномоченного представителя (в отношении юридических лиц);
- в Обращении, Жалобе (претензии) содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу Общества, имуществу, жизни и (или) здоровью сотрудников Общества, а также членов их семей;
- текст письменного Обращения, Жалобы (претензии) не поддается прочтению;
- в Обращении, Жалобе (претензии) содержится вопрос, на который Получателю финансовых услуг ранее предоставлялся ответ по существу, и при этом во вновь полученном Обращении, Жалобе (претензии) не приводятся новые доводы или обстоятельства, либо Обращение, Жалоба (претензия) содержит вопрос, рассмотрение которого не входит в компетенцию Общества, о чем уведомляется лицо, направившее Обращение, Жалобу (претензию).

3.4. Обращение, Жалоба (претензия) в котором обжалуется судебное решение, возвращается лицу, направившему Обращение, Жалобу (претензию) с указанием на судебный порядок обжалования данного судебного решения.

3.5. В случае направления Обращения, Жалобы (претензии) от имени Получателя финансовой услуги его представителем, представителю необходимо предоставить Обществу документ, подтверждающий его полномочия на осуществление действий от имени Получателя финансовой услуги.

Документами, подтверждающими полномочия на осуществление действий от имени Получателя финансовой услуги, являются:

1) для физических лиц: нотариально заверенная доверенность (если иная форма не предусмотрена Договором), решение суда о признании лица недееспособным (ограниченным в дееспособности) и нотариально заверенная копия решения органа опеки и попечительства о назначении лица опекуном (попечителем);

2) для юридических лиц: оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, заверенная печатью Получателя финансовой услуги (при условии ее наличия согласно учредительным документам) и подписанная руководителем юридического лица - Получателя финансовой услуги.

При отсутствии документа, подтверждающего полномочия представителя на осуществление действий от имени Получателя финансовой услуги Общество вправе не

отвечать на направленное представителем Обращение, Жалобу (претензию) от имени Получателя финансовой услуги.

3.6. В случае предоставления Обращения, Жалобы (претензии) в электронном виде через личный кабинет (при наличии и/или наличии технической возможности) Обращение, Жалоба (претензия) и приложенные к нему (к ней) документы должны быть подписаны простой электронной подписью или иным видом электронной подписи, определенным в Договоре между Получателем финансовой услуги и Обществом.

3.7. В случае возникновения у Уполномоченного сотрудника сомнений относительно подлинности подписи на Обращении, Жалобе (претензии) Получателя финансовой услуги или полномочий представителя Получателя финансовой услуги, Уполномоченный сотрудник информирует Получателя финансовой услуги о риске получения информации о Получателе финансовой услуги неуполномоченным им лицом.

3.8. Общество в доступной форме, в том числе посредством публикации на своем официальном сайте (при наличии), информирует Получателей финансовых услуг о требованиях и рекомендациях к содержанию Обращения, Жалобы (претензии).

3.9. Обращения, Жалобы (претензии) и документы по их рассмотрению хранятся Обществом в течение 1 (одного) года с даты их регистрации в Журнале регистрации обращений. Обращения, Жалобы (претензии) Получателей финансовых услуг, их копии, документы по их рассмотрению, ответы являются конфиденциальными, кроме случаев получения запросов от уполномоченных государственных органов и органов местного самоуправления, саморегулируемой организации, касающихся Получателя финансовой услуги и (или) его Обращения, Жалобы (претензии).

#### **4. Формы и способы предоставления Получателю финансовой услуги ответа на Обращение, Жалобу (претензию) и требования к мотивировке ответа и причинам отказа**

4.1. Общество обязано принять решение по полученному им Обращению, Жалобе (претензии). Если Уполномоченный сотрудник полагает, что Обращение, Жалоба (претензия) должно(на) быть удовлетворено(на) и имеет полномочия для принятия соответствующего решения, то он готовит ответ Получателю финансовой услуги, в котором приводится разъяснение, какие действия принимаются Обществом по Обращению, Жалобе (претензии) и какие действия должен предпринять Получатель финансовой услуги (если они необходимы). Если Уполномоченный сотрудник полагает, что Обращение, Жалоба (претензия) не может быть удовлетворено(а) и имеет полномочия для принятия соответствующего решения, то он готовит мотивированный ответ с указанием причин отказа.

4.2. В случае отсутствия ответа Получателя финансовой услуги на запрос Общества, направленный в соответствии с пунктом 4.3 настоящей статьи, уполномоченное лицо вправе принять решение без учета доводов, в подтверждение которых информация и (или) документы не представлены.

4.3. В случае невозможности удовлетворить Обращение, Жалобу (претензию) Общество предлагает лицу, направившему Обращение, Жалобу (претензию) альтернативные способы урегулирования ситуации.

4.4. Ответ на Обращение, Жалобу (претензию) подписывается единоличным исполнительным органом или иным уполномоченным представителем Общества.



4.5. Ответ на Обращение, Жалобу (претензию) направляется Получателю финансовой услуги тем же способом, которым было направлено Обращение, Жалоба (претензия) или иным способом, указанным в Договоре, с регистрацией исходящего номера, даты ответа и способа его предоставления в «Журнале регистрации обращений».

4.6. Ответ на Обращение, Жалобу (претензию) Получателя финансовой услуги Общество направляет по адресу, предоставленному ей Получателем финансовой услуги при заключении Договора (если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации или Договором), или по адресу, сообщенному Получателем финансовой услуги в порядке изменения персональных данных в соответствии с требованиями Федерального закона от 27 июня 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных», в соответствии с условиями Договора, заключенного с Получателем финансовой услуги, или в соответствии с внутренним документом о персональных данных, утвержденным Обществом.

В случае направления Обращения, Жалобы (претензии) от имени Получателя финансовой услуги его представителем, действующим на основании должным образом удостоверенной доверенности, или адвокатом, ответ на такое Обращение, Жалобу (претензию) Общество направляет по адресу, указанному представителями или адвокатом в таком Обращении, Жалобе (претензии) с копией по адресу, предоставленному Обществу Получателем финансовой услуги при заключении договора об оказании финансовой услуги, с учетом требований и норм, установленных настоящим пунктом.

4.7. В случае получения Обществом Обращения о предоставлении Сведений о наличии счетов, Общество обязано предоставить Клиенту (его представителю) или лицу, являющемуся Клиентом Общества в отчетный период и (или) на отчетную дату, Сведения о наличии счетов на указанную им отчетную дату на бумажном носителе или в электронном виде (по его выбору) не позднее 5 рабочих дней после дня получения обращения.

4.8. Общество до направления ответа на Обращение о предоставлении Сведения о наличии счетов проводит обновление сведений и информации о Клиенте (его представителе) или лице, являвшемся Клиентом Общества в отчетный период и (или) на отчетную дату, но не являющемся Клиентом на дату обращения с целью получения достоверной информации об адресе электронной почты и почтовом адресе такого лица и исключения получения Сведений гражданами, не являющимися или не являвшимися клиентами Общества в отчетный период и (или) на отчетную дату (их представителями), в случае, если Обществом получено обращение о предоставлении Сведений о наличии счетов от:

- лица, являвшегося Клиентом Общества в отчетный период и (или) на отчетную дату, но не являющегося Клиентом на дату обращения;
- от Клиента, с момента обновления сведений о котором прошло более года.

4.9. В случае выбора Клиента (его представителя) или лица, являвшегося Клиентом Общества в отчетный период и (или) на отчетную дату, формы предоставления Сведений о наличии счетов в электронном виде, то Сведения о наличии счетов предоставляются на электронную почту Клиента или лица, являвшегося Клиентом Общества в отчетный период и (или) на отчетную дату.

4.10. В случае выбора Клиента (его представителя) или лица, являвшегося Клиентом Общества в отчетный период и (или) на отчетную дату, формы предоставления Сведений о наличии счетов на бумажном носителе, то Сведения о наличии счетов направляются на бумажном носителе по почтовому адресу Клиента или лица, являвшегося Клиентом Общества в отчетный период и (или) на отчетную дату.

**5. Анализ Обращений, Жалоб (претензий) и принятие решений о целесообразности применения мер, направленных на улучшение качества обслуживания Получателей финансовых услуг, по результатам анализа Обращений, Жалоб (претензий)**

Общество использует Обращения, Жалобы (претензии) в целях анализа уровня качества обслуживания, а также иных нефинансовых показателей, данные о которых можно получить в ходе анализа Обращений, Жалоб (претензий), и не реже чем 1 (один) раз в год производит обобщение и типизацию Обращений, Жалоб (претензий) и принимает необходимые меры в целях повышения качества обслуживания Получателей финансовых услуг.

**6. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения Обращений, Жалоб (претензий)**

В целях надлежащего рассмотрения Обращений, Жалоб (претензий) и принятия мер по защите и восстановлению прав и законных интересов Получателей финансовых услуг руководитель Общества осуществляет контроль за соблюдением порядка рассмотрения Обращений, Жалоб (претензий) и взаимодействия с Получателями финансовых услуг.

Уполномоченное лицо Общества, ответственное за реализацию порядка рассмотрения Обращений, Жалоб (претензий), анализируют их содержание, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов Получателей финансовых услуг и представляет руководителю Общества сведения о количестве и характере поступивших Обращений, Жалоб (претензий), а также о принятых мерах для устранения нарушений законных прав и интересов Получателей финансовых услуг и предложения в целях исключения выявленных нарушений прав и законных интересов Получателей финансовых услуг при реализации Обществом Финансовых услуг.



Журнал регистрации обращений, жалоб (претензий) получателей финансовых услуг ООО ИК «КРЭСКО ФИНАНС»									
№ п/п	Дата обращения, жалобы (претензии)	Входящий номер	Получатель финансовой услуги Ф.И.О. / наименование юр. лица	Тема обращения, жалобы (претензии)	Лицо, ответственное за рассмотрение обращения, жалобы (претензии)	Дата ответа	Исходящий номер	Результат рассмотрения	Способ уведомления
								удовлетворено (У), не удовлетворено (НУ), удовлетворено частично (УЧ)	вручен лично (ВЛ), эл. почтой (ЭП), почтовым отправлением (П)





«Программа подготовки и обучения сотрудников ООО «ААА в целях повышения качества оказания финансовых услуг» к Положению о защите прав и интересов получателей финансовых услуг

**ПРОГРАММА ПОДГОТОВКИ И ОБУЧЕНИЯ СОТРУДНИКОВ  
ООО ИК «КРЭСКО ФИНАНС»**

**в целях повышения качества оказания финансовых услуг и защиты прав и интересов потребителей финансовых услуг**

1. Программа подготовки и обучения сотрудников ООО ИК «КРЭСКО ФИНАНС» в целях повышения качества оказания финансовых услуг и защиты прав и интересов потребителей финансовых услуг (далее - Программа подготовки и обучения сотрудников в целях ПКОФУ и ЗПИПФУ) разработана с учетом требований Базового стандарта и направлена на обеспечение высокого уровня профессионализма сотрудников, осуществляющих непосредственное взаимодействие с Получателями финансовых услуг (далее - сотрудник ОВсПФУ).

2. Целью обучения является получение сотрудниками ОВсПФУ знаний в области оказания Обществом Финансовых услуг и защиты прав и интересов Получателей финансовых услуг, определенных нормативными правовыми и иными актами Российской Федерации и внутренними документами Общества, необходимых сотрудникам ОВсПФУ для выполнения своих должностных обязанностей и повышения эффективности оказания Финансовых услуг, направленных на защиту прав и интересов Потребителей финансовых услуг.

3. Программа подготовки и обучения сотрудников в целях ПКОФУ и ЗПИПФУ предусматривает:

- порядок проведения обучения сотрудников;
- требования к периодичности прохождения обучающих мероприятий сотрудниками, осуществляющими непосредственное взаимодействие с Получателями финансовых услуг;
- порядок проведения проверок квалификации сотрудников, осуществляющих непосредственное взаимодействие с Получателями финансовых услуг, обеспечивающих возможность оценки качества такой работы.

4. Обучение сотрудников ОВсПФУ проводится в соответствии с настоящей Программой подготовки и обучения сотрудников в целях ПКОФУ и ЗПИПФУ.

5. Список сотрудников ОВсПФУ, которые должны проходить обязательную подготовку и обучение в целях ПКОФУ и ЗПИПФУ (далее – Список сотрудников ОВсПФУ) составляется по форме, приведенной в Приложении № 2.3 к настоящей Программе подготовки и обучения сотрудников в целях ПКОФУ и ЗПИПФУ.

5.1. Список сотрудников ОВсПФУ утверждается приказом Единоличного исполнительного органа Общества.

5.2. Актуализация списка сотрудников ОВсПФУ производится при внесении в него изменений, связанных с включением в него новых сотрудников и/или исключением из него сотрудников Общества.

Сотрудник Общества включается в Список сотрудников ОВсПФУ датой приема его на работу в Общество или перевода на должность сотрудника, осуществляющего непосредственное взаимодействие с Получателями финансовых услуг.

6. Обучение сотрудников ОВсПФУ проводится в следующих формах:

- вводный (первичный) инструктаж;
- внеплановый инструктаж.

5.12. Ответственность за организацию и проведение в Организации обучающих мероприятий по вопросам ПКОФУ несет сотрудник, ответственный за реализацию Программы подготовки и обучения сотрудников в целях ПКОФУ и ЗПИПФУ (далее – Сотрудник, ответственный за обучение в целях ПКОФУ и ЗПИПФУ).

7. **Вводный (первичный) инструктаж** проводится в целях ознакомления сотрудников ОВсПФУ с законодательными актами Российской Федерации, нормативными актами Банка России, нормативными правовыми и иными актами Российской Федерации, а также внутренними документами Общества в области ПКОФУ и ЗПИПФУ.

6.1. Вводный (первичный) инструктаж проводится однократно Сотрудником, ответственным за обучение в целях ПКОФУ в день включения сотрудника ОВсПФУ в Список сотрудников ОВсПФУ.

6.2. В течение 5 рабочих дней по истечении одного месяца с даты проведения вводного (первичного) инструктажа сотрудника ОВсПФУ Сотрудник, ответственный за обучение в целях ПКОФУ, проводит первичную проверку знаний сотрудника ОВсПФУ в области ПКОФУ и ЗПИПФУ.

8. **Внеплановый инструктаж** сотрудника ОВсПФУ проводится в целях ознакомления сотрудников ОВсПФУ актуализации знаний в области ПКОФУ и ЗПИПФУ не позднее 3 (трех) рабочих дней:

1) с даты изменения действующих и вступления в силу новых законодательных актов Российской Федерации, нормативных актов Банка России, нормативных правовых и иных актов Российской Федерации в области ПКОФУ и ЗПИПФУ;

2) с даты вступления в силу новых или изменения прежних локальных нормативных документов Общества в области ПКОФУ и ЗПИПФУ;

3) при поручении сотруднику Общества работы, выполняемой сотрудниками Общества, включенными в Список сотрудников ОВсПФУ, и не обусловленной заключенным с ним трудовым договором, когда выполнение такой работы не влечет за собой изменения условий такого договора.

Проверка знаний сотрудников ОВсПФУ после прохождения внепланового инструктажа проводится Сотрудником, ответственным за обучение в целях ПКОФУ:

- в связи с наступлением событий, указанных в пп.1 и пп.2 настоящего пункта - непосредственно после обучения сотрудников ОВсПФУ;

- в связи с наступлением события, указанного в пп.3 настоящего пункта – не позднее 10 рабочих дней с даты проведения обучения.

9. Самостоятельное изучение законодательства РФ в области ПКОФУ и ЗПИПФУ применяется по инициативе сотрудника ОВсПФУ при ознакомлении с нормативными актами, при подготовке к повторному тестированию и др.

10. Программа обучения для вводного (первичного), внепланового инструктажа представлены в Приложениях № 2.1 и № 2.2 к Программе Программы подготовки и обучения сотрудников в целях ПКОФУ и ЗПИПФУ.



11. Для повышения квалификации сотрудников ОВсПФУ в целях ПКОФУ и ЗПИПФУ возможно обучение в сторонних организациях, имеющих аккредитацию Банка России.

12. Проверка знаний (подтверждение квалификации) сотрудника ОВсПФУ проводится в форме устного опроса (тестирования). Сотрудник, ответственный за обучение в целях ПКОФУ проводит опрос (тестирование) на основе нормативно-правовых актов и положений внутренних документов, представленных в Приложениях № 2.1 и № 2.2 к настоящей Программе подготовки и обучения сотрудников в целях ПКОФУ и ЗПИПФУ. Сотрудник ОВсПФУ считается прошедшим проверку знаний (подтвердившим квалификацию), если он ответил верно не менее чем на 80 (восемьдесят) процентов вопросов в процессе опроса. В ином случае, сотрудник проходит тестирование повторно.

13. Сотрудник, ответственный за обучение в целях ПКОФУ и ЗПИПФУ также не реже одного раза в год проходит обучение в организациях, аккредитованных Банком России на осуществление аттестации специалистов финансового рынка, с целью повышения квалификации и уровня знаний в области Финансовых услуг.

14. В Обществе осуществляется учет прохождения сотрудниками ОВсПФУ обучения. Данные о прохождении обучения и тестирования заносятся в «Журнал учета прохождения сотрудниками, осуществляющих непосредственное взаимодействие с Получателями финансовых услуг обучения в целях повышения качества оказания финансовых услуг» (далее - Журнал обучения сотрудников ОВсПФУ), оформленный в соответствии с Приложением № 2.5 к Программе подготовки и обучения сотрудников в целях ПКОФУ и ЗПИПФУ.

Журнал обучения сотрудников ОВсПФУ ведется в электронной форме с возможностью переноса его на бумажный носитель.

15. Факт проведения с сотрудником ОВсПФУ вводного (первичного) и внепланового инструктажа подтверждается его собственноручной подписью в «Свидетельстве о прохождении обучения сотрудника ООО ИК «КРЭСКО ФИНАНС», взаимодействующего с получателями финансовых услуг, в целях повышения качества оказания финансовых услуг и защиты прав и интересов получателей финансовых услуг» (далее – Свидетельство об обучении в целях ПКОФУ и ЗПИПФУ),

Форма Свидетельства об обучении в целях ПКОФУ и ЗПИПФУ устанавливается Приложением № 3 к Программе подготовки и обучения сотрудников в целях ПКОФУ и ЗПИПФУ.

16. Копии документов, свидетельствующих о прохождении сотрудником ОВсПФУ обучения в целях ПКОФУ и ЗПИПФУ, а также прохождения проверки знаний течение всего времени его работы в Обществе хранятся в личном деле сотрудника, а также не менее трех лет с даты прекращения трудового договора или гражданско-правового договора.

17. Настоящая Программа ежегодно (не реже одного раз в год) подвергается анализу ответственным Сотрудником, ответственным за обучение в целях ПКОФУ и ЗПИПФУ.

«Программа вводного (первичного) инструктажа сотрудников, непосредственно взаимодействующих с Получателями финансовых услуг» к Программе подготовки и обучения сотрудников в целях ПКОФУ и ЗПИПФУ

### **Программа вводного (первичного) инструктажа**

**сотрудников, непосредственно взаимодействующих с Получателями финансовых услуг**

1. Обзор основ законодательства РФ в области оказания ООО ИК «КРЭСКО ФИНАНС» Финансовых услуг и защиты прав и интересов Получателей финансовых услуг:

- Федеральный закон от 22.04.1996 № 39-ФЗ «О рынке ценных бумаг»;
- Приказ ФСФР РФ от 05.04.2011 N 11-7/пз-н «Об утверждении Требований к правилам осуществления брокерской деятельности при совершении операций с денежными средствами клиентов брокера»;
- Положение Банка России № 482-П от 03.08.2015 «О единых требованиях к правилам осуществления деятельности по управлению ценными бумагами, к порядку раскрытия управляющим информации, а также требованиях, направленных на исключение конфликта интересов управляющего»;
- Федеральный закон от 05.03.1999 № 46-ФЗ «О защите прав и законных интересов инвесторов на рынке ценных бумаг»;
- Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- Федерального закона от 27.07.2010 № 224-ФЗ «О противодействии неправомерному использованию инсайдерской информации и манипулированию рынком и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации»;
- Указание Банка России № 3629-У от 29.04.2015 «О признании лиц квалифицированными инвесторами и порядке ведения реестра лиц, признанных квалифицированными инвесторами»;
- Указание Банка России № 4561-У от 03.10.2017 «О порядке квалификации иностранных финансовых инструментов в качестве ценных бумаг»;
- Указание Банка России № 3565-У от 16.02.2015 «О видах производных финансовых инструментов»;
- Указание Банка России № 4928-У от 08.10.2018 «О требованиях к осуществлению брокерской деятельности при совершении брокером отдельных сделок с ценными бумагами и заключении договоров, являющихся производными финансовыми инструментами, критериях ликвидности ценных бумаг, предоставляемых в качестве обеспечения обязательств клиента перед брокером, при совершении брокером таких сделок и заключении таких договоров, а также об обязательных нормативах брокера, совершающего такие сделки и заключающего такие договоры»;
- Указание Банка России от 14.04.2020 № 5440-У «О порядке предоставления кредитными организациями и некредитными финансовыми организациями гражданам сведений о наличии счетов и иной информации, необходимой для представления гражданами сведений о доходах, расходах, об имуществе и обязательствах имущественного характера, о единой форме предоставления сведений и порядке ее заполнения»;



- Базовый стандарт защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих брокеров;
- Базовый стандарт защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих управляющих;
- Базовый стандарт совершения брокером операций на финансовом рынке;
- Базовый стандарт совершения управляющим операций на финансовом рынке;
- Внутренние стандарты СРО.

2. Обзор и применение основных положений следующих внутренних документов, в области оказания ООО ИК «КРЭСКО ФИНАНС» Финансовых услуг и защиты прав и интересов Получателей финансовых услуг:

- 1) Договора о брокерском обслуживании, Договора о брокерском обслуживании с открытием и ведением индивидуального инвестиционного счета, Регламента оказания брокерских услуг на рынке ценных бумаг, производных финансовых инструментов и валютных инструментов ООО ИК «КРЭСКО ФИНАНС»;
- 2) Договора доверительного управления активами;
- 3) Политики Общества с ограниченной ответственностью «ААА» в отношении обработки персональных данных;
- 4) Положение о критериях отнесения клиентов ООО ИК «КРЭСКО ФИНАНС» к категории клиентов-иностранных налогоплательщиков и способах получения от них необходимой информации;
- 5) Перечня инсайдерской информации;
- 6) Перечня мер, направленных на исключение конфликта интересов при осуществлении профессиональной деятельности на рынке ценных бумаг ООО ИК «КРЭСКО ФИНАНС»;
- 7) Политики совершения Обществом с ограниченной ответственностью «ААА» торговых операций за счет клиентов;
- 8) Политики осуществления прав по ценным бумагам, находящимся в доверительном управлении ООО ИК «КРЭСКО ФИНАНС»;
- 9) Перечня мер по недопущению установления приоритета интересов одного или нескольких учредителей управления над интересами других учредителей управления в ООО ИК «КРЭСКО ФИНАНС»;
- 10) Методики оценки стоимости объектов доверительного управления ООО ИК «КРЭСКО ФИНАНС»;
- 11) Порядка управления управляющим инвестиционного профиля клиента ООО ИК «КРЭСКО ФИНАНС» и перечень сведений для его определения;
- 12) Положения о защите прав и интересов получателей финансовых услуг Общества с ограниченной ответственностью «ААА», в том числе Порядка рассмотрения ООО ИК «КРЭСКО ФИНАНС» Обращений, Жалоб (претензий) получателей финансовых услуг» при исполнении должностных обязанностей сотрудником, осуществляющим непосредственное взаимодействие с Получателями финансовых услуг, определяющих:
  - Правила предоставления информации Получателю финансовых услуг;
  - Правила взаимодействия с Получателями финансовых услуг;

- Требования к сотрудникам Общества и порядок проведения обучения и проверки квалификации сотрудников Общества, осуществляющих непосредственное взаимодействие с Получателями финансовых услуг;
- Формы реализации права Получателя финансовых услуг на судебный (внесудебный) порядок разрешения споров;
- Прием и регистрация Обращений, Жалоб (претензий), требования к порядку и срокам их рассмотрения;
- Требования и рекомендации к форме, содержанию Обращений, Жалоб (претензий). Условия рассмотрения Обращений, Жалоб (претензий);
- Формы и способы предоставления Получателю финансовой услуги ответа на Обращение, Жалобу (претензию) и требования к мотивировке ответа и причинам отказа.

3. Взаимодействие с Сотрудником, ответственным за обучение в целях повышения качества оказания финансовых услуг и защиты прав и интересов Потребителей финансовых услуг.

4. Меры ответственности, которые могут быть применены к сотруднику за неисполнение требований нормативных правовых актов РФ в области оказания Финансовых услуг и иных организационно-распорядительных документов Общества, принятых в целях повышения качества оказания Финансовых услуг и защиты прав и интересов Потребителей финансовых услуг.



«Программа внепланового инструктажа сотрудников, непосредственно взаимодействующих с Получателями финансовых услуг» к Программе подготовки и обучения сотрудников в целях ПКОФУ и ЗПИПФУ

**Программа целевого (внепланового) инструктажа  
сотрудников, непосредственно взаимодействующих с Получателями финансовых услуг**

1. При наступлении событий, предусмотренных пп. 1 и пп.2 п.8 Программы подготовки и обучения сотрудников в целях ПКОФУ и ЗПИПФУ:

1.1. Обзор произошедших изменений действующего законодательства в области оказания Обществом Финансовых услуг (далее – ОФУ) и защиты прав и интересов Получателей финансовых услуг (далее – ЗПИПФУ), в том числе, изменение действующих и вступлении в силу новых законодательных актов Российской Федерации, нормативных актов Банка России, нормативных правовых и иных актов Российской Федерации в области ОФУ, базовых стандартов, стандартов СРО.

1.2. Обзор изменений внутренних документов ООО ИК «КРЭСКО ФИНАНС» в области ОФУ и ЗПИПФУ.

1.3. Проверка знаний сотрудников, непосредственно взаимодействующих с Получателями финансовых услуг.

2. При наступлении событий, предусмотренных пп. 3 п.8 Программы подготовки и обучения сотрудников в целях ПКОФУ и ЗПИПФУ:

2.1. Краткий обзор основ законодательства РФ в области оказания ООО ИК «КРЭСКО ФИНАНС» Финансовых услуг:

- Федеральный закон от 22.04.1996 № 39-ФЗ «О рынке ценных бумаг»;
- Приказ ФСФР РФ от 05.04.2011 N 11-7/пз-н «Об утверждении Требований к правилам осуществления брокерской деятельности при совершении операций с денежными средствами клиентов брокера»;
- Положение Банка России № 482-П от 03.08.2015 «О единых требованиях к правилам осуществления деятельности по управлению ценными бумагами, к порядку раскрытия управляющим информации, а также требованиях, направленных на исключение конфликта интересов управляющего»;
- Федеральный закон от 05.03.1999 № 46-ФЗ «О защите прав и законных интересов инвесторов на рынке ценных бумаг»;
- Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- Федерального закона от 27.07.2010 № 224-ФЗ «О противодействии неправомерному использованию инсайдерской информации и манипулированию рынком и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации»;
- Указание Банка России № 3629-У от 29.04.2015 «О признании лиц квалифицированными инвесторами и порядке ведения реестра лиц, признанных квалифицированными инвесторами»;

- Указание Банка России № 4561-У от 03.10.2017 «О порядке квалификации иностранных финансовых инструментов в качестве ценных бумаг»;
- Указание Банка России № 3565-У от 16.02.2015 «О видах производных финансовых инструментов»;
- Указание Банка России № 4928-У от 08.10.2018 «О требованиях к осуществлению брокерской деятельности при совершении брокером отдельных сделок с ценными бумагами и заключении договоров, являющихся производными финансовыми инструментами, критериях ликвидности ценных бумаг, предоставляемых в качестве обеспечения обязательств клиента перед брокером, при совершении брокером таких сделок и заключении таких договоров, а также об обязательных нормативах брокера, совершающего такие сделки и заключающего такие договоры»;
- Указание Банка России от 14.04.2020 № 5440-У «О порядке предоставления кредитными организациями и некредитными финансовыми организациями гражданам сведений о наличии счетов и иной информации, необходимой для представления гражданами сведений о доходах, расходах, об имуществе и обязательствах имущественного характера, о единой форме предоставления сведений и порядке ее заполнения»;
- Базовый стандарт защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих брокеров;
- Базовый стандарт защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих управляющих;
- Базовый стандарт совершения брокером операций на финансовом рынке;
- Базовый стандарт совершения управляющим операций на финансовом рынке;
- Внутренние стандарты СРО.

## 2.2. Обзор и применение основных положений следующих внутренних документов ООО ИК «КРЭСКО ФИНАНС» в области ОФУ и ЗПИПФУ:

- 1) Договора о брокерском обслуживании, Договора о брокерском обслуживании с открытием и ведением индивидуального инвестиционного счета, Регламента оказания брокерских услуг на рынке ценных бумаг, производных финансовых инструментов и валютных инструментов ООО ИК «КРЭСКО ФИНАНС»;
- 2) Договора доверительного управления активами;
- 3) Политики Общества с ограниченной ответственностью «ААА» в отношении обработки персональных данных;
- 4) Положение о критериях отнесения клиентов ООО ИК «КРЭСКО ФИНАНС» к категории клиентов-иностранцев-налогоплательщиков и способах получения от них необходимой информации;
- 5) Перечня инсайдерской информации;
- 6) Перечня мер, направленных на исключение конфликта интересов при осуществлении профессиональной деятельности на рынке ценных бумаг ООО ИК «КРЭСКО ФИНАНС»;



- 7) Политики совершения Обществом с ограниченной ответственностью «ААА» торговых операций за счет клиентов;
- 8) Политики осуществления прав по ценным бумагам, находящимся в доверительном управлении ООО ИК «КРЭСКО ФИНАНС»;
- 9) Перечня мер по недопущению установления приоритета интересов одного или нескольких учредителей управления над интересами других учредителей управления в ООО ИК «КРЭСКО ФИНАНС»;
- 10) Методики оценки стоимости объектов доверительного управления ООО ИК «КРЭСКО ФИНАНС»;
- 11) Порядка управления управляющим инвестиционного профиля клиента ООО ИК «КРЭСКО ФИНАНС» и перечень сведений для его определения;
- 12) Положения о защите прав и интересов получателей финансовых услуг Общества с ограниченной ответственностью «ААА», в том числе Порядка рассмотрения ООО ИК «КРЭСКО ФИНАНС» обращений, жалоб (претензий) получателей финансовых услуг» при исполнении должностных обязанностей сотрудником, осуществляющим непосредственное взаимодействие с Получателями финансовых услуг, определяющих:
  - Правила предоставления информации Получателю финансовых услуг;
  - Правила взаимодействия с Получателями финансовых услуг;
  - Требования к сотрудникам Общества и порядок проведения обучения и проверки квалификации сотрудников Общества, осуществляющих непосредственное взаимодействие с Получателями финансовых услуг;
  - Формы реализации права Получателя финансовых услуг на судебный (внесудебный) порядок разрешения споров;
  - Прием и регистрация Обращений, Жалоб (претензий), требования к порядку и срокам их рассмотрения;
  - Требования и рекомендации к форме, содержанию Обращений, Жалоб (претензий). Условия рассмотрения Обращений, Жалоб (претензий);
  - Формы и способы предоставления Получателю финансовой услуги ответа на Обращение, Жалобу (претензию) и требования к мотивировке ответа и причинам отказа.

2.3. Взаимодействие с Сотрудником, ответственным за обучение в целях повышения качества оказания финансовых услуг и защиты прав и интересов Потребителей финансовых услуг.

2.4. Меры ответственности, которые могут быть применены к сотруднику за неисполнение требований нормативных правовых актов РФ в области оказания Финансовых услуг и иных организационно-распорядительных документов Общества, принятых в целях повышения качества оказания Финансовых услуг и защиты прав и интересов Потребителей финансовых услуг.

«Список сотрудников, которые должны проходить обязательную подготовку и обучение в целях повышения качества финансовых услуг и защиты прав и интересов потребителей финансовых услуг» к Программе подготовки и обучения сотрудников в целях ПКОФУ и ЗПИПФУ

**СПИСОК**

**сотрудников, которые должны проходить обязательную подготовку и обучение в целях повышения качества финансовых услуг и защиты прав и интересов потребителей финансовых услуг  
(Список сотрудников ОВсПФУ)**

№ п/п	Должность сотрудника ОВсПФУ, подлежащего обучению	Фамилия, Имя, Отчество сотрудника ОВсПФУ, подлежащего обучению



«Свидетельство о прохождении сотрудником ООО ИК «КРЭСКО ФИНАНС», взаимодействующего с получателями финансовых услуг, в целях повышения качества оказания финансовых услуг» к Программе подготовки и обучения сотрудников в целях КОФУ

### СВИДЕТЕЛЬСТВО

о прохождении обучения сотрудника ООО ИК «КРЭСКО ФИНАНС», взаимодействующего с получателями финансовых услуг, в целях повышения качества оказания финансовых услуг.

Настоящее свидетельство выдано

*(ФИО, должность, наименование подразделения сотрудника)*

и подтверждает прохождение данным сотрудником обучения в целях повышения качества оказания услуг.

1. Форма обучения *(нужное отметить):*

вводный (первичный) инструктаж, включающий ознакомление с нормативными правовыми и иными актами Российской Федерации, относящихся к области защиты прав и интересов клиентов – получателей финансовых услуг и внутренними документами Общества, относящихся к области защиты прав и интересов клиентов – получателей финансовых услуг

внеплановый инструктаж;

2. Тематика:

---

---

---

---

3. Дата проведения « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ год.

\_\_\_\_\_  
Ф.И.О. прошедшего обучение Сотрудника

\_\_\_\_\_  
подпись

\_\_\_\_\_  
Ф.И.О. Уполномоченного сотрудника

\_\_\_\_\_  
подпись





Прошито, пронумеровано и скреплено  
печатью 36 (шестидесять шесть) листов

Должность: Генеральный директор

ООО ИК «КРЭСКО Финанс»

Подпись: \_\_\_\_\_

/Аленушкин М.В./

