

В Регламент предоставления АО «Спектр Инвест» брокерских услуг на рынке ценных бумаг, срочном и валютном рынке внесены следующие изменения:

Дополнить п. 5.2 Особенности оказания услуг по заключению срочных сделок пп. 5.2.28

5.2.28 Услуги внесения Гарантийного обеспечения в виде ценных бумаг для поддержания открытых позиций на Срочном рынке Компания предоставляет только после заключения дополнительного соглашения с Клиентом.

Дополнить п. 5.3 Совершение конверсионных операций и заключение конверсионных сделок на валютном рынке пп. 5.3.16.

5.3.16. В связи с наличием рисков введения санкций против НКО НКЦ (АО) и приостановке или отказа от проведения расчетов иностранными контрагентами с российскими финансовыми организациями в валюте недружественных государств, и в случае реализации указанных рисков Компания вправе совершить действия по конвертации валюты недружественных стран, находящейся на инвестиционном счете Клиента, в валюту Российской Федерации или иную валюту. Совершая вышеуказанные сделки по конвертации валюты Компания действует исключительно из интересов Клиента.

Пункт 15. Предъявление претензий и разрешение споров. Рассмотрение обращений и жалоб получателей финансовых услуг изложить в следующей редакции:

15.1. Все споры и разногласия между Компанией и Клиентом по поводу предоставления Компанией услуг на рынке ценных бумаг и совершения иных действий, предусмотренных настоящим Регламентом решаются только в претензионном порядке в соответствии с условиями настоящего Регламента.

15.2. При возникновении споров и разногласий между Компанией и Клиентом, Клиент направляет в Компанию в письменном виде обращение (жалобу).

15.3. Компания обязана рассмотреть обращение физического лица или юридического лица (далее - заявитель), связанное с осуществлением Компанией профессиональной деятельности, и обеспечить прием обращений, направленных посредством почтовой связи или нарочным на бумажном носителе, по адресу в пределах места нахождения Компании, указанному в едином государственном реестре юридических лиц или по месту фактического нахождения офиса по обслуживанию клиентов, а также направленных на адрес электронной почты Компании. Наличие подписи заявителя в обращении не требуется.

15.4. Информация об адресах, указанных в пункте 9.1 Положения, должна быть размещена в местах обслуживания потребителей услуг Компании, а также на сайте Компании в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

15.5. В случае организации приема обращений дополнительным способом, не предусмотренным пунктом 15.3 Положения, Компания обязана включить информацию о дополнительном способе приема обращений во внутренние документы и разместить ее на сайте Компании в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", а также осуществлять рассмотрение таких обращений в порядке, предусмотренном Регламентом.

15.6. Обращение подлежит обязательной регистрации не позднее рабочего дня, следующего за днем его поступления. В случае поступления обращения в форме электронного документа Компания обязана уведомить заявителя о регистрации обращения (далее - уведомление о регистрации) не позднее дня регистрации обращения способом, предусмотренным в обращении.

15.7. Все поступившие обращения, совпадающие с вышеуказанными критериями, регистрируются в Журнале регистрации Обращений клиентов (Приложение № 5) и направляются для рассмотрения Контролеру. Срок информирования Контролера не должен превышать 1 (одного) рабочего дня с момента поступления Обращения.

15.8. Контролер участвует в рассмотрении Обращений в рамках своих полномочий. Уполномоченными лицами для рассмотрения поступающих обращений (жалоб) являются работник и/или подразделение, отвечающее за предоставление клиенту услуги/заключения сделок/операционную поддержку.

15.9. В отношении каждого поступившего обращения (жалобы) Компания документально фиксирует:

15.10. дату регистрации и входящий номер обращения (жалобы);

15.11. в отношении физических лиц - фамилию, имя, отчество (при наличии) получателя финансовых услуг, направившего обращение (жалобу), а в отношении юридических лиц - наименование получателя финансовых услуг, от имени которого направлено обращение (жалоба);

15.12. тематику обращения (жалобы);

15.13. дату регистрации и исходящий номер ответа на обращение (жалобу).

15.14. Компания обязана рассмотреть обращение и по результатам его рассмотрения направить заявителю ответ на обращение в течение 15 рабочих дней со дня регистрации обращения, если иные сроки не предусмотрены федеральными законами.

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

15.16. 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.

15.17. Ответ на обращение, а также уведомление о регистрации, уведомление о продлении срока направляются заявителю в зависимости от способа поступления обращения в письменной форме по указанному в обращении адресу электронной почты или почтовому адресу либо способом, предусмотренным условиями договора, заключенного между Компанией 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.

15.18. В случае выявления Компанией при рассмотрении обращения нарушения базового стандарта или внутреннего стандарта, разработанного, согласованного и утвержденного в соответствии с требованиями Федерального закона от 13 июля 2015 года N 223-ФЗ "О саморегулируемых организациях в сфере финансового рынка", Компания направляет копию ответа на обращение и копию обращения в саморегулируемую организацию, членом которой она является на момент направления указанных копий, для осуществления саморегулируемой организацией профессиональных участников рынка ценных бумаг контроля в порядке, предусмотренном статьей 14 указанного Федерального закона, в день направления ответа на обращение заявителю.

15.19. Ответ на обращение по существу не дается Компанией 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 Компании или угрозы жизни, здоровью и имуществу работника Компании, а также членов его семьи;
- 4) текст обращения не поддается прочтению;
- 5) текст обращения не позволяет определить его суть.

Если в случаях, предусмотренных подпунктами 2 - 5 пункта 15.3 Положения, Компания 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 15.3 Регламента, с указанием причин невозможности рассмотрения обращения по существу.

15.20. 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, Компания вправе самостоятельно принять решение о обоснованности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу. Об этом решении заявитель уведомляется в порядке, предусмотренном пунктом 15.3 Регламента.

15.21. Компания обязана хранить обращения, а также копии ответов на обращения и копии уведомлений, предусмотренных настоящей статьёй, в течение трех лет со дня регистрации таких обращений.

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

15.23. В случае поступления Компанией обращения из Банка России, предусмотренного статьей 79.3 Федерального закона "О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)", Компания обязана рассмотреть обращение в соответствии с требованиями настоящей статьи, а также направить в Банк России копию ответа на обращение и копии уведомлений (при наличии), предусмотренных настоящей статьёй, в день их направления заявителю.

15.24. Компания и ее должностные лица не вправе использовать иначе, чем в целях, предусмотренных настоящим Регламентом, 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.

15.25. Любой спор, разногласие, требование или претензия, возникающие между Сторонами из Договора или касающиеся настоящего Договора, либо его нарушения, прекращения или недействительности,

подлежат передаче на рассмотрение и окончательное разрешение в Третейский суд НАУФОР (Национальная ассоциация участников рынка ценных бумаг официальный сайт <http://www.naufor.ru>) на условиях и в порядке, предусмотренными Положением о Третейском суде НАУФОР и Регламентом Третейского суда НАУФОР, действующими на момент подачи искового заявления.

Приложение № 8 (Тарифы)

Пп. 1.2. изложить в следующей редакции:

1.2. Тарифы состоят из стандартных тарифных планов, устанавливающих вознаграждение Компании за совершение Торговых операций с Ценными бумагами и финансовыми инструментами. Так же, для более гибкого и удобного обслуживания, для Клиента могут устанавливаться индивидуальные тарифы в зависимости от типа предоставляемой услуги, профиля клиента, объема инвестируемых средств и торговых оборотов по сделкам и операциям.

Пп. 2.1.3. изложить в следующей редакции:

2.1.3. Размер вознаграждения Компании на ПАО Московская Биржа - Срочный рынок за совершение Торговых операций с фьючерсными контрактами или опционами составляет 3,00 руб. за контракт, но не менее 15 000,00 руб. за месяц.