Утверждено
Индивидуальным предпринимателем
Хасаншиным И.Р.
(Приказ №19/03 от «19» марта 2026г.)

ПОЛОЖЕНИЕ
о порядке рассмотрения и работы с обращениями (жалобами, претензиями) физических и юридических лиц

1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения и работы с обращениями (жалобами, претензиями) физических и юридических лиц (далее Положение), поступающих Индивидуальному предпринимателю Хасаншину Ильдару Ривгатевичу (далее - Инвестиционный советник), разработано в соответствии с требованиями Федерального закона от 22 апреля 1996 года N9 39-ФЗ «О рынке ценных бумаг» и Базового стандарта защиты прав и интересов физических и юридических лиц получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих инвестиционных советников .
2. Письменные обращения, жалобы и (или) претензии (далее — Обращения) не требуют наличие подписи обратившегося лица и могут быть направлены (представлены) физическими и юридическими лицами (далее Заявители) Инвестиционному советнику следующими способами:
    - посредством почтовой связи либо нарочно на бумажном носителе по адресу в пределах места нахождения офиса (при наличии) или места жительства Инвестиционного советника, являющегося физическим лицом, зарегистрированным в установленном законодательством Российской Федерации порядке в качестве индивидуального предпринимателя, указанному в едином государственном реестре индивидуальных предпринимателей.
    - на адрес электронной почты Инвестиционного советника.
3. Информация об актуальных способах и адресах приема обращений размещается Инвестиционным советником в местах обслуживания получателей финансовых услуг и на официальном сайте Инвестиционного советника в информационно - телекоммуникационной сети «Интернет» по адресу: https://ildar.pro (далее — Официальный сайт).
4. При получении Инвестиционным советником обращения Заявителя, поступившего от Банка России в порядке, установленном статьей 79 Федерального закона от 10 июля 2002 года N2 86-ФЗ «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)», Инвестиционный советник

обязан рассмотреть такое обращение в соответствии с требованиями настоящего Положения и направить копию ответа на обращение и копию уведомлений (при наличии) в Банк России в день их направления Заявителю.

5. Приём и рассмотрение поступивших обращений осуществляется непосредственно Инвестиционным советником.
6. При организации дополнительных способов приема обращений, Инвестиционный советник обязан включить информацию о них в настоящее Положение и разместить их на официальном сайте.
7. Поступившее Инвестиционному советнику обращение подлежит обязательной регистрации не позднее рабочего дня, следующего за днем его поступления. При поступлении обращения в форме электронного документа, Инвестиционный советник направляет Заявителю уведомление о регистрации обращения не позднее дня регистрации. При получении обращения в письменном виде на бумажном носителе, уведомление о регистрации обращения направляется Заявителю не позднее 2 рабочих дней со дня регистрации такого обращения. Уведомление о регистрации обращения осуществляется способом, указанным в пункте 12 настоящего Положения. В случае, если день получения обращения выпадает на праздничный или выходной день, регистрация может быть осуществлена в ближайший, следующий за ними рабочий день.
8. Регистрация поступивших обращений осуществляется Инвестиционным советником в Журнале учета обращений. Инвестиционный советник регистрирует каждое поступившее обращение, а также ответ на такое обращение.
9. Инвестиционный советник обязан 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 Федеральным законом от 22 апреля 1996 года N2 39-ФЗ «О рынке ценных бумаг» и другими федеральными законами.
10. В случае необходимости запроса дополнительных документов и материалов, по решению Инвестиционного советника, срок ответа может быть продлен не более чем на 10 рабочих дней. Уведомление о продлении срока рассмотрения обращения, с указанием обоснования такого продления, направляется Заявителю способом, установленным пунктом 12 настоящего Положения.
11. 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.
12. Уведомление о регистрации обращения, уведомление о продлении срока рассмотрения обращения и ответ на обращение направляются Заявителю в зависимости от способа

поступления обращения в письменной форме по указанным в обращении адресу электронной почты или почтовому адресу либо способом, предусмотренным условиями договора, заключенного между Инвестиционным советником 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.

В дополнении к указанному выше порядку ответа на обращение, Инвестиционный советник вправе проинформировать Заявителя по номеру телефона, указанному в обращении или в договоре, заключенном между Инвестиционным советником и Заявителем (при наличии).

13. Принятые к рассмотрению обращения считаются рассмотренными, если Инвестиционным советником разрешены или приняты достаточные меры к разрешению всех поставленных в них вопросов и в установленные сроки Заявителю дан ответ.
14. В случае подготовки Инвестиционным советником ответа на обращение Заявителя, которое затрагивает интересы неопределенного круга лиц, такой ответ может быть размещен на официальном сайте Инвестиционного советника.
15. При удовлетворении обращения ответ Инвестиционного советника должен содержать разъяснение, какие действия предпринимаются Инвестиционным советником по обращению и какие действия должен предпринять Заявитель. В случае, если обращение оставлено без удовлетворения, Заявителю направляется ответ с указанием мотивированных причин отказа.
16. В случае выявления Инвестиционным советником при рассмотрении обращения нарушения базового стандарта или внутреннего стандарта, разработанного, согласованного и утвержденного в соответствии с требованиями Федерального закона от 13 июля 2015 года 223ФЗ «О саморегулируемых организациях в сфере финансового рынка», Инвестиционный советник направляет копию ответа на обращение и копию обращения в саморегулируемую организацию в сфере финансового рынка, объединяющей инвестиционных советников для осуществления саморегулируемой организацией контроля в порядке, предусмотренном статьей 14 указанного Федерального закона, в день направления ответа на обращение заявителю.
17. Ответ на обращение по существу не дается Инвестиционным советником в следующих случаях:

    17.1.в обращении не указан адрес, по которому должен быть направлен ответ;

    17.2.в обращении не указана фамилия (наименование) Заявителя;

    17.3. в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу Инвестиционного советника, жизни, здоровью Инвестиционного советника, являющегося физическим лицом, зарегистрированным в установленном законодательством Российской Федерации порядке в качестве индивидуального

предпринимателя, а также членов его семьи, или угрозы жизни, здоровью и имуществу работника Инвестиционного советника, а также членов его семьи;

17.4. текст обращения не поддается прочтению;

17.5. текст обращения не позволяет определить его суть.

18. Если Инвестиционный советник решает оставить обращение без ответа по существу в случаях, указанных в подпунктах 17.2 — 17.5 пункта 17 настоящего Положения, в этом случае Инвестиционный советник уведомляет об этом Заявителя в течение 5 рабочих дней с момента регистрации обращения. Уведомление должно быть отправлено способом, указанным в пункте 12 настоящего Положения, с указанием причин невозможности рассмотрения обращения.
19. 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, Инвестиционный советник вправе самостоятельно принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с Заявителем по данному вопросу. Об этом решении Заявитель уведомляется в порядке, предусмотренном пунктом 18 настоящего Положения.
20. Обращения, копии ответов и уведомлений должны храниться Инвестиционным советником в течение 3 лет с момента их регистрации.
21. Инвестиционный советник несет ответственность за разглашение персональных данных Заявителя, а также информации, составляющей коммерческую, служебную, банковскую тайну, тайну страхования и иную охраняемую законом тайну, а также за использование полученной информации в целях, не предусмотренных законодательством Российской Федерации.
22. Настоящее Положение в настоящей редакции вступает в силу с 19 марта 2026 года подлежит опубликованию на официальном сайте Инвестиционного советника.