

Информация о способах, которые могут быть использованы клиентом профессионального участника для направления обращений (жалоб)

Информация, подлежащая раскрытию	Дата раскрытия	Дата раскрытия изменений	Период актуальности	
<p>Способы и адреса направления обращений (жалоб) профессиональному участнику рынка ценных бумаг</p>	<p>Обращение (жалоба) могут быть направлены заявителем в письменном виде следующими способами:</p> <p>1) направление почтой или нарочным на бумажном носителе по адресам: 428001, Чувашская Республика, г. Чебоксары, пр. М. Горького, д. 5, корпус 2; 125047, город Москва, 4-й Лесной переулок, дом 4, офис 516;</p> <p>2) направление на адрес электронной почты pfu@nfksber.ru</p>	29.11.2019	01.07.2024	с 01.07.2024 по настоящий момент
<p>Способы и адреса направления обращений (жалоб) в орган, осуществляющий полномочия по контролю и надзору за деятельностью профессионального участника рынка ценных бумаг</p>	<p>Обращения в форме электронного документа могут быть направлены в Интернет-приемную по адресу https://cbr.ru/Reception/.</p> <p>С информацией о способах направления письменных обращений, а также с информацией об Общественной приемной Банка России можно ознакомиться по следующей ссылке http://cbr.ru/contacts/. В ходе личного приема граждан в Общественной приемной Банка России возможно устное обращение граждан либо вручение письменных обращений.</p> <p>Письменные обращения могут быть направлены в адрес территориальных учреждений Банка России по адресам, указанным по ссылке https://cbr.ru/about_br/tubr/</p>	29.11.2019		с 29.11.2019 по настоящий момент

Информация, подлежащая раскрытию		Дата раскрытия	Дата раскрытия изменений	Период актуальности
Способы и адреса направления обращений (жалоб) в саморегулируемую организацию	Обращение (жалоба) могут быть направлены заявителем в электронном виде через форму на сайте НАУФОР (https://naufor.ru/tree.asp?n=22773&hl=жалобы) или на почтовый адрес НАУФОР в бумажном виде (Москва, 129090, 1-й Коптельский пер., д. 18, стр.1)	29.11.2019	26.07.2023	с 25.07.2023 по настоящий момент
Информация о порядке информирования получателя финансовых услуг о получении обращения (жалобы)	<p>Порядок и сроки рассмотрения обращений потребителей финансовых услуг устанавливаются ст. 15.11 Федерального закона от 22.04.1996 N 39-ФЗ «О рынке ценных бумаг», а также в части, не противоречащей указанному Закону, «Базовым стандартом 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 N КФНП-39), «Базовым стандартом защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих брокеров (в новой редакции)» (утв. Банком России), «Базовым стандартом защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих депозитариев» (утв. Банком России).</p> <p>Общество направляет заявителю ответ на обращение в течение 15 рабочих дней со дня регистрации обращения, в случае необходимости</p>	31.03.2024	01.07.2024	с 01.07.2024 по настоящий момент

Информация, подлежащая раскрытию	Дата раскрытия	Дата раскрытия изменений	Период актуальности
<p>запроса дополнительных документов и материалов Общество вправе продлить срок рассмотрения обращения, но не более чем на 10 рабочих дней.</p> <p>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 Обществом и заявителем. В случае, если заявитель при направлении обращения указал способ направления ответа на обращение в форме электронного документа или на бумажном носителе, ответ на обращение направляется способом, указанным в обращении</p>			