

УТВЕРЖДЕНО  
Приказом генерального директора  
АО «ДОХОДЪ Брокер»

№52 от 18 сентября 2026 г.

**ПОРЯДОК**  
**рассмотрения обращений**  
**получателей финансовых услуг**  
**АО «ДОХОДЪ Брокер»**

Санкт-Петербург, 2026

## Содержание

|                                                                            |          |
|----------------------------------------------------------------------------|----------|
| <b>1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ .....</b>                                            | <b>3</b> |
| <b>2. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ .....</b>                                              | <b>4</b> |
| <b>3. ПОРЯДОК НАПРАВЛЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ (ЖАЛОБ) .....</b>                      | <b>4</b> |
| <b>4. ПОРЯДОК И СРОКИ РАССМОТРЕНИЯ ПОСТУПИВШИХ ОБРАЩЕНИЙ (ЖАЛОБ) .....</b> | <b>5</b> |
| <b>5. ПОРЯДОК ПРИЕМА ОБРАЩЕНИЙ (ЖАЛОБ) И ИХ РЕГИСТРАЦИЯ .....</b>          | <b>8</b> |
| <b>6. ПОРЯДОК ВНЕСЕНИЯ ИЗМЕНЕНИЙ И ДОПОЛНЕНИЙ .....</b>                    | <b>8</b> |
| ПРИЛОЖЕНИЕ № 1 .....                                                       | 10       |
| ПРИЛОЖЕНИЕ № 2 .....                                                       | 11       |
| ПРИЛОЖЕНИЕ № 3 .....                                                       | 12       |
| ПРИЛОЖЕНИЕ № 4 .....                                                       | 13       |
| ПРИЛОЖЕНИЕ № 5 .....                                                       | 14       |
| ПРИЛОЖЕНИЕ № 6 .....                                                       | 15       |
| ПРИЛОЖЕНИЕ № 7 .....                                                       | 16       |

## 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

### 1.1. Термины и определения

**Общество** – Акционерное общество «ДОХОДЪ Брокер», АО «ДОХОДЪ Брокер».

**Обращение (жалоба)** – обращение получателя финансовых услуг, содержащее информацию о возможном нарушении прав и интересов получателей финансовых услуг.

**Запрос** – просьба о предоставлении информации, а также документов и их копий, направленная Обществу Получателем финансовых услуг и (или) лицом, с которым прекращен договор оказания услуг на финансовом рынке, связанная с осуществлением Обществом профессиональной деятельности на рынке ценных бумаг. Запрос не является Обращением (жалобой).

**Получатель финансовых услуг** – Клиент, а также юридическое или физическое лицо, намеренное заключить договор оказания услуг на финансовом рынке и (или) депозитарный договор.

**Клиент** – юридическое, физическое лицо, которому Общество оказывает услуги в соответствии с договором о брокерском обслуживании и/или депозитарным договором.

**Место, предназначенное для обслуживания Получателей финансовых услуг** – место, предназначенное для заключения Договора оказания услуг на финансовом рынке, приема документов, связанных с оказанием финансовых услуг, в том числе офис Общества, сайт Общества в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, личный кабинет Клиента на сайте Общества и мобильное приложение.

**Договор об оказании услуг на финансовом рынке** – Договор об оказании финансовой услуги Брокера и/или Договор об оказании финансовой услуги Депозитария.

**Договор о брокерском обслуживании (Договор оказания услуг на финансовом рынке)** – возмездный договор, заключаемый между Брокером и Получателем финансовых услуг, в рамках которого Брокер обязуется исполнять поручения Клиента на совершение гражданско-правовых сделок с ценными бумагами и (или) на заключение договоров, являющихся производными финансовыми инструментами.

**Депозитарный договор (Договор об оказании финансовой услуги Депозитария)** – возмездный договор, заключаемый между Депозитарием и Получателем финансовых услуг, в рамках которого Депозитарий оказывает услуги по учету и переходу прав на бездокументарные ценные бумаги и обездвиженные документарные ценные бумаги, а также по хранению обездвиженных документарных ценных бумаг при условии оказания услуг по учету и переходу прав на них и в случаях, предусмотренных федеральными законами, по учету цифровых прав (при условии оказания таких услуг).

**Брокер** – Общество, действующее на основании лицензии профессионального участника рынка ценных бумаг на осуществление брокерской деятельности.

**Депозитарий** – Общество, действующее на основании лицензии профессионального участника рынка ценных бумаг на осуществление депозитарной деятельности.

**Адрес электронной почты** – адрес электронной почты Общества, предназначенный для направления в Общество обращений (жалоб), который размещен на сайте Общества.

**Сайт** – сайт Общества в информационно-телекоммуникационной сети Интернет: <https://dohodbroker.ru>.

**Контролер** – работник (и) а также лицо, исполняющее обязанности контролера, осуществляющие мониторинг и управление регуляторным риском, а также контроль за соблюдением Обществом требований законодательства Российской Федерации о рынке ценных бумаг, Базовых и внутренних стандартов СРО, внутренних документов Общества.

**Ответственное лицо** – работник Общества, уполномоченный приказом генерального директора Общества на подготовку ответов на Обращения (жалобы).

**Служебное расследование** – комплекс мероприятий, который инициируется Обществом с целью рассмотрения Обращения (жалобы), проверки изложенных в нем доводов и обстоятельств и принятия необходимого решения уполномоченными лицами Общества.

**СРО** – Национальная ассоциация участников фондового рынка (НАУФОР) – организация, имеющая статус саморегулируемой организации в сфере финансового рынка, членом которой является Общество.

1.2. Настоящий Порядок разработан на основании действующего законодательства, нормативно-правовых актов Банка России и Базовых стандартов, в том числе:

Федерального закона от 22.04.1996 № 39-ФЗ «О рынке ценных бумаг»;

Базового стандарта защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих брокеров (*Утвержден Банком России 30 апреля 2025 года (№ КФНП-14) Вступил в силу с 7 ноября 2025 года, за исключением положений, предусмотренных пунктами 2.6.1-2.6.6, подпунктом 16 пункта 6.1 и разделом 8 настоящего Стандарта, которые применяются с 23.05.2025 года, а также разделом 7 настоящего Стандарта, который применяется с 05.05.2026 года*).

Базового стандарта защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих депозитариев (*Утвержден Банком России 24 февраля 2022 года и вступил в силу с 1 марта 2022 года*).

1.3. На дату утверждения настоящего Порядка третьи лица, уполномоченные принимать Обращения (жалобы), адресованные Получателем финансовых услуг Обществу, отсутствуют.

## **2. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ**

2.1. Настоящий Порядок рассмотрения обращений получателей финансовых услуг, далее – Порядок, разработан с целью определения порядка и сроков рассмотрения обращений (жалоб) поступивших в Общество от Получателей финансовых услуг.

2.2. Задачи настоящего документа – определить:

порядок направления Обращений (жалоб) в Обществе;

способы и адреса направления Обращений (жалоб) в Общество;

порядок приема Обращений (жалоб) в Обществе;

порядок и сроки рассмотрения поступивших в Общество Обращений (жалоб);

сроки и способы направления ответов по поступившим в Общество Обращениям (жалобам).

2.3. Общество обеспечивает прием Обращений (жалоб) и обязано рассмотреть поступившее Обращение (жалобу), связанное с осуществлением Обществом – профессиональным участником рынка ценных бумаг, профессиональной деятельности.

## **3. ПОРЯДОК НАПРАВЛЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ (ЖАЛОБ)**

3.1. Обращения (жалобы) направляются на бумажном носителе или в электронном виде.

3.2. Обращение (жалоба) в обязательном порядке должно содержать:

➤ адрес, по которому должен быть дан ответ;

➤ фамилия (наименование) заявителя;

3.3. По содержанию текст Обращения (жалобы) должен поддаваться прочтению и позволять определить его суть. В тексте не допускаются нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы.

3.4. Наличие подписи заявителя в обращении (жалобе) не требуется.

3.5. Обращения (жалобы) направляются любым из указанных ниже способов:

➤ лично по месту нахождения Общества: 199178, Г. САНКТ-ПЕТЕРБУРГ, ВН.ТЕР.Г. МУНИЦИПАЛЬНЫЙ ОКРУГ ВАСИЛЬЕВСКИЙ, ПР-КТ МАЛЫЙ В.О., ДОМ 43, К. 2, ЛИТЕРА В, ПОМЕЩ. 1-Н;

➤ нарочно – курьерской службой и (или) службой доставки по адресу места нахождения Общества: 199178, Г. САНКТ-ПЕТЕРБУРГ, ВН.ТЕР.Г. МУНИЦИПАЛЬНЫЙ ОКРУГ ВАСИЛЬЕВСКИЙ, ПР-КТ МАЛЫЙ В.О., ДОМ 43, К. 2, ЛИТЕРА В, ПОМЕЩ. 1-Н;

➤ Почтой России по адресу места нахождения Общества: 199178, Г. САНКТ-ПЕТЕРБУРГ, ВН.ТЕР.Г. МУНИЦИПАЛЬНЫЙ ОКРУГ ВАСИЛЬЕВСКИЙ, ПР-КТ МАЛЫЙ В.О., ДОМ 43, К. 2, ЛИТЕРА В, ПОМЕЩ. 1-Н.

➤ на сайте Общества в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», по адресу: <https://dohodbroker.ru>;

➤ по адресу электронной почты: [supdesk@dohodbroker.ru](mailto:supdesk@dohodbroker.ru)

3.6.Получатель финансовых услуг при направлении Обращения (жалобы) вправе указать способ направления ответа на Обращение (жалобу). В случае если, Получатель финансовых услуг указал способ ответа на Обращение (жалобу), Общество направляет ответ способом, указанным в Обращении (жалобе).

3.7. В случае, если Получатель финансовых услуг не воспользовался своим правом, указанным в п.3.6. Общество направляет ответ Получателю финансовых услуг в письменной форме в зависимости от способа поступления Обращения (жалобы) по указанным в Обращении (жалобе) реквизитам и любым из указанных ниже способов:

➤ по адресу электронной почты;

➤ почтовому адресу;

➤ в Личном Кабинете;

➤ Почтой России;

➤ способом, предусмотренным Условиями обмена сообщениями АО «ДОХОДЪ Брокер».

#### **4. ПОРЯДОК И СРОКИ РАССМОТРЕНИЯ ПОСТУПИВШИХ ОБРАЩЕНИЙ (ЖАЛОБ)**

4.1.Обращение (жалоба) подлежит обязательной регистрации не позднее рабочего дня, следующего за днем его поступления. В случае поступления Обращения (жалобы) в форме электронного документа Общество обязано уведомить Получателя финансовых услуг о регистрации Обращения (жалобы) (направить уведомление о регистрации Обращения (жалобы)) не позднее дня регистрации Обращения (жалобы) способом, предусмотренным пунктом 3.7. настоящего Порядка.

4.2.Общество обязано рассмотреть Обращение (жалобу) и по результатам его рассмотрения направить получателю финансовых услуг (заявителю) ответ на Обращение (жалобу) в течение 15 (пятнадцати) рабочих дней со дня регистрации, если иные сроки не предусмотрены Федеральным Законом от 22.04.1996 №39-ФЗ «О рынке ценных бумаг» и

другими федеральными законами.

- 4.3. В случае необходимости запроса дополнительных документов и материалов в целях объективного и всестороннего рассмотрения обращения по решению единолично исполнительного органа или заместителя единолично исполнительного органа или уполномоченного ими лица, Общество вправе продлить срок рассмотрения Обращения (жалобы), но не более чем на 10 (десять) рабочих дней, если иное не предусмотрено федеральными законами.
- 4.4. Общество обязано хранить Обращения (жалобы), а также копии ответов на Обращения (жалобы) и копии уведомлений в течение не менее трех лет со дня регистрации таких Обращений (жалоб).
- 4.5. Ответственность за регистрацию Обращения (жалобы), адресованных Обществу, возлагается на работника, определенного внутренними документами Общества, к функциям которого относится прием и регистрация входящих документов/прием документов и непосредственное взаимодействие с Получателями финансовых услуг в Месте, предназначенном для обслуживания Получателей финансовых услуг. Данный работник не позднее рабочего дня, следующего за днем регистрации Обращения (жалобы), передает информацию о зарегистрированном Обращении (жалобе) Ответственному лицу.
- 4.6. В отношении каждого поступившего Обращения (жалобы) фиксируется следующая информация:
- дата регистрации и входящий номер Обращения (жалобы);
  - в отношении физических лиц – фамилия, имя, отчество (при наличии) Получателя финансовых услуг, а в отношении юридических лиц – наименование Получателя финансовых услуг, от имени которого направлено Обращение (жалоба);
  - тематика Обращения (жалобы);
  - дата регистрации и исходящий номер ответа на Обращение (жалобу).
- 4.7. Общество принимает решение об оставлении Обращения (жалобы) без ответа по существу в следующих случаях:
- 4.7.1. в Обращении (жалобе) не указан адрес (реквизиты) для направления ответа;
  - 4.7.2. в Обращении (жалобе) не указаны идентифицирующие признаки Получателя финансовых услуг (в том числе, в отношении физического лица – фамилия, в отношении юридического лица – наименование);
  - 4.7.3. в Обращении (жалобе) содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу Общества, имуществу, жизни и (или) здоровью работников Общества, а также членов их семей;
  - 4.7.4. текст Обращения (жалобы) не поддается прочтению;
  - 4.7.5. текст Обращения (жалобы) не позволяет определить его суть.
- 4.8. При наличии оснований, указанных в пункте 4.7. настоящего Порядка, и принятии решения об оставлении Обращения (жалобы) без ответа по существу, Общество уведомляет Получателя финансовых услуг об этом решении (направляет уведомление об оставлении Обращения (жалобы) без ответа по существу) в течение 5 (пяти) рабочих дней со дня регистрации Обращения (жалобы) способом, указанным в п. 3.7. настоящего Порядка, с указанием причин невозможности рассмотрения Обращения (жалобы) по существу.
- 4.9. Общество вправе принять решение о безосновательности очередного Обращения (жалобы) и прекращении переписки с Получателем финансовых услуг по данному вопросу в следующих случаях:

- 4.9.1. в Обращении (жалобе) содержится вопрос, на который Получателю финансовых услуг неоднократно давались ответы по существу в связи с ранее направляемыми им Обращениями (жалобами), и при этом не приводятся новые доводы или обстоятельства.
- 4.10. При наличии оснований, указанных в подпункте 4.9.1. пункта 4.9. настоящего Порядка, и принятии решения о безосновательности очередного Обращения (жалобы) и прекращении переписки с Получателем финансовых услуг по данному вопросу, Общество уведомляет Получателя финансовых услуг об этом решении (направляет уведомление о безосновательности очередного Обращения (жалобы) и прекращении переписки с Получателем финансовых услуг по данному вопросу) в течение 5 (пяти) рабочих дней со дня регистрации Обращения (жалобы) способом, указанным в п. 3.7. настоящего Порядка с указанием причин невозможности рассмотрения Обращения (жалобы) по существу.
- 4.11. В случае поступления в Общество из Банка России обращения, предусмотренного статьей 79.3. Федерального закона «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)», Общество обязано рассмотреть Обращение (жалобу) в соответствии с требованиями настоящей статьи, а также направить в Банк России копию ответа на Обращение (жалобу) и копии уведомлений (при наличии) в день их направления заявителю.
- 4.12. Ответственное лицо, если им не является Контролер, направляет Обращение (жалобу) для рассмотрения Контролеру не позднее рабочего дня, следующего за днем его регистрации. Контролер на основании полученного Обращения (жалобы) проводит Служебное расследование, результаты которого фиксируются в ежеквартальном отчете Контролера. В целях проведения Служебного расследования Контролер имеет право запрашивать у любых работников Общества необходимую для Служебного расследования информацию, а также привлекать работников Общества к участию в проведении Служебного расследования. По результатам Служебного расследования Контролер готовит заключение.
- 4.13. Ответ на Обращение (жалобу) подготавливает Ответственное лицо. Ответственное лицо имеет право запрашивать у любых работников Общества информацию, необходимую для подготовки ответа на Обращение (жалобу), а также привлекать работников Общества к участию в подготовке ответа на Обращение (жалобу). Ответ на Обращение (жалобу), до направления Получателю финансовых услуг, подлежит согласованию с Контролером и иными работниками/структурными подразделениями Общества, в порядке и сроки, установленные внутренними нормативными документами Общества.
- 4.14. Ответственное лицо и Контролер запрашивают информацию для целей, указанных в пунктах 4.12, 4.13. настоящего Порядка посредством внутренней электронной почты Общества. По указанным запросам работники Общества предоставляют информацию в срок не позднее 2 (двух) рабочих дней после получения соответствующего запроса о предоставлении информации, если более короткий срок не установлен в запросе.
- 4.15. Ответственность за полноту и своевременность ответа на Обращение (жалобу) возлагается на Ответственное лицо.
- 4.16. Общество обязано рассмотреть Обращение (жалобу) и по результатам его рассмотрения направить Получателю финансовых услуг ответ на Обращение (жалобу) в сроки, установленные пунктами 4.2, 4.3. настоящего Порядка, способом, определенным пунктом 3.7. настоящего Порядка.
- 4.17. Ответ на Обращение (жалобу) должен содержать информацию о результатах объективного и всестороннего рассмотрения Обращения (жалобы), быть обоснованным и включать ссылки на имеющие отношение к рассматриваемому в Обращении (жалобе) вопросу требования законодательства Российской Федерации, документы и (или) сведения, связанные с рассмотрением Обращения (жалобы), а также на фактические

обстоятельства рассматриваемого в Обращении (жалобе) вопроса.

- 4.18. В случае выявления Обществом при рассмотрении Обращения (жалобы) нарушения базового стандарта или внутреннего стандарта, разработанного, согласованного и утвержденного в соответствии с требованиями Федерального закона от 13 июля 2015 года № 223-ФЗ «О саморегулируемых организациях в сфере финансового рынка», Общество направляет копию ответа на Обращение (жалобу) и копию Обращения (жалобы) в СРО в день направления ответа на Обращение (жалобу) Получателю финансовых услуг для осуществления СРО контроля в порядке, предусмотренном статьей 14 указанного Федерального закона.
- 4.19. Сведения о количестве, тематике и результатах рассмотрения Обращений (жалоб), поступивших в Общество по итогам квартала, полугодия, года, направляются в СРО ежеквартально в виде сведений за отчетный квартал, включающих сведения о нарушениях, выявленных в ходе их рассмотрения. Форма и порядок направления Обществом отчета устанавливается СРО в отношении своих членов.
- 4.20. Сведения, указанные в пункте 4.19. настоящего Порядка, направляются в виде отчета в электронной форме в срок, не превышающий 30 (тридцати) рабочих дней со дня окончания квартала.
- 4.21. Общество стремится к разрешению споров между ним и Получателем финансовых услуг преимущественно в досудебном (внесудебном) порядке, в том числе посредством процедуры медиации, претензионного порядка или других установленных законодательством Российской Федерации способов досудебного (внесудебного) разрешения споров. Условия, порядок и способы досудебного урегулирования споров определяются Договором оказания финансовых услуг.

## **5. ПОРЯДОК ПРИЕМА ОБРАЩЕНИЙ (ЖАЛОБ) И ИХ РЕГИСТРАЦИЯ**

- 5.1. Общество принимает Обращения (жалобы) способами, указанными в пункте 3.5.
- 5.2. Обращение (жалоба) подлежит обязательной регистрации не позднее 1 (одного) рабочего дня с даты поступления обращения (жалобы) в Общество.
- 5.3. В случае поступления обращения (жалобы) в Общество в форме электронного документа, в том числе жалобы физического лица через Банк России, Общество направляет заявителю уведомление о регистрации обращения (далее – уведомление о регистрации) не позднее дня регистрации обращения способом, которым обращение (жалоба) поступило в Общество, либо способом, предусмотренным Условиями обмена сообщениями АО «ДОХОДЪ Брокер».
- 5.4. В случае поступления жалобы физического лица через Банк России Общество направляет копию уведомления о регистрации в Банк России в день его направления заявителю.

## **6. ПОРЯДОК ВНЕСЕНИЯ ИЗМЕНЕНИЙ И ДОПОЛНЕНИЙ**

- 6.1. Настоящий Порядок разработан в соответствии с требованиями действующих федеральных законов Российской Федерации, нормативно-правовых актов Банка России.
- 6.2. Порядок вступает в силу с даты его утверждения.
- 6.3. Порядок утверждает Генеральный директор Общества.
- 6.4. Все изменения и дополнения к настоящему Порядку действительны при условии, что они утверждены уполномоченным органом.
- 6.5. Внесение изменений и дополнений в настоящий Порядок производится Обществом в

одностороннем порядке.

- 6.6. В случае, если в результате изменения действующего законодательства Российской Федерации, нормативно-правовых актов Банка России, отдельные положения настоящего Порядка вступают с ними в противоречие, то эти положения утрачивают силу. В данном случае, до внесения изменений и/или дополнений в Порядок, подлежат применению действующие федеральные законы и (или) нормативно правовые акты, устанавливающие иные требования.
- 6.7. Общество раскрывает настоящий Порядок на своем официальном сайте Общества.

Рекомендуемая форма обращения

Исх. № \_\_\_\_\_ от «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Генеральному директору

АО «ДОХОДЪ Брокер»

от \_\_\_\_\_

(Ф.И.О. (наименование) заявителя и представителя, код Клиента)

Адрес: \_\_\_\_\_

e-mail: \_\_\_\_\_

тел.: \_\_\_\_\_

Договор \_\_\_\_\_

(Наименование)

№ \_\_\_\_\_ дата: \_\_\_\_\_

Счет Клиента: \_\_\_\_\_

ОБРАЩЕНИЕ

Содержание обращения:

---

---

---

---

\_\_\_\_\_ подпись \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /  
Ф.И.О.

Должность (для юр. лиц)

М.П. (при наличии)

Рекомендуемая форма жалобы

Исх. № \_\_\_\_\_ от «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Генеральному директору

АО «ДОХОДЪ Брокер»

от \_\_\_\_\_

(Ф.И.О. (наименование) заявителя и представителя, счет Клиента)

Адрес: \_\_\_\_\_

e-mail: \_\_\_\_\_

тел.: \_\_\_\_\_

Договор \_\_\_\_\_

(Наименование)

№ \_\_\_\_\_ дата: \_\_\_\_\_

Счет Клиента: \_\_\_\_\_

**ЖАЛОБА**

**Содержание жалобы:**

\_\_\_\_\_

**Обжалуемое действие/бездействие:**

\_\_\_\_\_

**Основания, по которым заявитель считает, что его права нарушены:**

\_\_\_\_\_

**Требования заявителя:**

\_\_\_\_\_

**Приложения:**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ подпись \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /

Ф.И.О.

Должность (для юр. лиц)

М.П. (при наличии)

Рекомендуемая форма запроса

Исх. № \_\_\_\_\_ от «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Генеральному директору

АО «ДОХОДЪ Брокер»

от \_\_\_\_\_

(Ф.И.О. (наименование) заявителя и представителя, код Клиента)

Адрес: \_\_\_\_\_

e-mail: \_\_\_\_\_

тел.: \_\_\_\_\_

Договор \_\_\_\_\_

(Наименование)

№ \_\_\_\_\_ дата: \_\_\_\_\_

Счет Клиента: \_\_\_\_\_

ЗАПРОС

Вид:

☐ запрос на предоставление информации и (или) документов;

☐ иное \_\_\_\_\_.

Содержание :

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ подпись \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /  
Ф.И.О.

Должность (для юр. лиц)

М.П. (при наличии)

**Рекомендуемая форма уведомления о регистрации**

Уважаемый(ая) \_\_\_\_\_  
(Ф.И.О.)

Ваше обращение \_\_\_\_\_ зарегистрировано \_\_\_\_\_  
*номер* *дата*  
и принято к рассмотрению.

С уважением,  
АО «ДОХОДЪ Брокер»

**Рекомендуемая форма уведомления об оставлении обращения (жалобы) без ответа по существу**

Уважаемый(ая) \_\_\_\_\_  
(Ф.И.О.)

настоящим АО «ДОХОДЪ Брокер» уведомляет Вас о том, что в соответствии с *(соответствующий подпункт-основание оставления обращения без ответа)* п. 6 ст. 15.11 Федерального закона от 22 апреля 1996 года № 39-ФЗ «О рынке ценных бумаг» принято решение оставить Ваше обращение без ответа по существу.

**Рекомендуемая форма уведомления о прекращении переписки**

Уважаемый(ая) \_\_\_\_\_  
(Ф.И.О.)

настоящим АО «ДОХОДЪ Брокер» уведомляет Вас о том, что в соответствии с п. 8 ст. 15.11 Федерального закона от 22 апреля 1996 года № 39-ФЗ «О рынке ценных бумаг» принято решение о безосновательности очередного Вашего обращения и прекращении с Вами переписки в связи с неоднократностью (повторением) вопроса, заданного в Вашем обращении. Ответы на Ваши вопросы были даны в ответах исх. № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_.

**Рекомендуемая форма уведомления о продлении срока**

Уважаемый \_\_\_\_\_,  
(Ф.И.О.)

настоящим АО «ДОХОДЪ Брокер» уведомляет Вас о том, что в соответствии с п. 3 ст. 15.11  
Федерального закона от 22 апреля 1996 года № 39-ФЗ «О рынке ценных бумаг» в связи с: \_\_\_\_\_

---

*(указать обоснование продления срока рассмотрения обращения)*

принято решение о продлении срока рассмотрения Вашего обращения на 10 (Десять) рабочих дней.