

## СПОСОБЫ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОЛУЧАТЕЛЯ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ.

Все споры и разногласия, возникающие между Обществом и клиентом в процессе исполнения своих прав и обязанностей по Договору на брокерское обслуживание \ Договору доверительного управления ценными бумагами и средствами инвестирования в ценные бумаги, в том числе касающиеся его исполнения, нарушения, прекращения или недействительности, Общество и клиент (Стороны) разрешают путем переговоров.

В случае недостижения согласия путем переговоров Стороны вправе использовать способы внесудебного разрешения спора, установленные законодательством Российской Федерации, в том числе посредством претензионного порядка или медиативных процедур.

Порядок разрешения споров установлен внутренним документом Общества «Порядок рассмотрения обращений и жалоб физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых Обществом с ограниченной ответственностью «Инвестиционная компания «Вивайт» а также порядок разрешения споров, связанных с исполнением договоров».

Претензия может быть передана:

- Почтовым заказным отправлением с уведомлением о вручении по адресу местонахождения Общества: 107140, Москва, Русаковская улица, дом 13
- В офисе по адресу местонахождения Общества: Москва ул. Русаковская, дом 13, офис 16-03

## СПОСОБЫ И АДРЕСА НАПРАВЛЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ (ЖАЛОБ)

### Обществу:

Общество обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений (жалоб), поступивших от получателей финансовых услуг.

Общество принимает обращения (жалобы) в местах обслуживания получателей финансовых услуг:

- В офисе по адресу местонахождения Общества: Москва ул. Русаковская, дом 13, офис 16-02
- Почтовым отправлением по адресу местонахождения Общества: 107140, Москва, Русаковская улица, дом 13
- По электронной почте по адресу: [info@vivait-ic.ru](mailto:info@vivait-ic.ru)
- На сайте Общества в сети «Интернет» [www.vivait-ic.ru](http://www.vivait-ic.ru)

### В саморегулируемую организацию НАУФОР (<https://naufor.ru/>)

В случае нарушения Обществом требований законодательства или стандартов НАУФОР (саморегулируемая организация, членом которой является Общество) можно направить жалобу в НАУФОР.

Жалобы принимаются через [личный кабинет на сайте НАУФОР](#):

Жалобу также можно отправить по адресу: Москва, 129090, 1-й Коптельский пер., д. 18, стр.1

При возникновении вопросов по отправке жалобы обращайтесь по телефону: +7(495)787-77-74 доб.5116

### В Банк России

Жалобу на действия Общества можно направить через интернет – приемную Банка России (<https://www.cbr.ru/Reception/>)