

Порядок рассмотрения обращений (претензий, жалоб, запросов)  
в ООО «Биткоган»

1. Основной целью рассмотрения обращений (претензий, жалоб, запросов) является устранение нарушений и их последствий, которые явились основанием для обращения клиента в ООО «Биткоган» (далее – Инвестиционный советник), а так же предотвращение повторения в дальнейшем подобных ситуаций, улучшение качества обслуживания клиентов и усовершенствование работы.
2. Обращения подразделяются на следующие категории:
  - 2.1. По типу:
    - под «жалобой» понимается обращение клиента, содержащее сведения о возможном нарушении Инвестиционным советником законодательства Российской Федерации и/или жалобу на действия Инвестиционного советника, приведшие к нарушению прав и охраняемых законом интересов клиента;
    - под «претензией» понимается обращение клиента Инвестиционному советнику с указанием фактов нарушения договорных отношений между клиентом и Инвестиционным советником, повлекшим убытки (упущенную материальную выгоду) и содержащим ее денежную оценку и обоснованный расчет;
    - под «запросом» понимается любое иное обращение клиента, не являющееся Жалобой или Претензией и касающееся информации в связи с деятельностью Инвестиционного советника и/или заключенными между клиентом и Инвестиционным советником договорами.
  - 2.2. По способу передачи обращения:
    - в письменной форме путем передачи лично или посредством почтовой/курьерской связи;
    - в электронном виде путем направления обращения по электронной почте или передачи сообщения с использованием системы «Личный кабинет» на условиях Соглашения об электронном документообороте и использовании системы «Личный кабинет», размещенного по адресу <https://bitkogan.finance/> (далее – система «Личный кабинет»),
    - устные, включая обращения по записываемой телефонной линии.
3. Обращения, являющиеся Претензиями/Жалобами клиентов, принимаются только в письменной форме, а также с использованием системы «Личный кабинет».
  - 3.1. Все обращения подлежат обязательной регистрации.
  - 3.2. Обращение должно содержать:
    - фамилию, имя, отчество (при наличии) клиента;
    - контактные данные для обратной связи (получения ответа);
    - номер основного документа, удостоверяющего личность, сведения о дате выдачи и выдавшем органе;
    - подпись (ее аналог) клиента (для Обращений, оформленных в письменном виде);
    - наименование Инвестиционного советника;
    - требования клиента;
    - обстоятельства, на которых основываются требования;
    - доказательства, подтверждающие требования;
    - перечень прилагаемых к Претензии/Жалобе документов и иных доказательств;
    - иные сведения и документы, необходимые для урегулирования спора.
  - 3.3. В случае если в письменном (электронном) обращении не указаны фамилия клиента, направившего обращение, или почтовый (электронный) адрес, по которому должен быть отправлен ответ, либо они недостоверны (анонимное обращение), ответ на обращение не предоставляется.
4. В случае, если обращение связано с профессиональной деятельностью на рынке ценных бумаг, лицо, осуществляющее прием обращений фиксирует обращения, незамедлительно доводит информацию по обращению до сведения Контролера.
5. Функция рассмотрения обращения исполняется бесплатно.
6. Направление ответа на обращение заявителя производится по тому же каналу, по которому оно поступило на рассмотрение, либо каналу, указанному в Обращении клиента. В случае отсутствия в Обращении клиента реквизитов для получения ответа, ответ (отказ в рассмотрении Обращения) направляется по последнему из известных ему адресов.
7. Срок рассмотрения обращений – 30 календарных дней со дня регистрации письменного обращения.
8. При получении письменного/устного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи,

обращение может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов с одновременным уведомлением клиента, направившего обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

9. Обращения могут быть оставлены без рассмотрения, если повторное обращение не содержит новых данных, а все изложенные в них доводы ранее полно и объективно рассматривались, и клиенту был дан ответ. Одновременно клиенту направляется извещение об оставлении обращения без рассмотрения со ссылкой на данный ранее ответ.

10. Инвестиционный советник вправе при рассмотрении Обращения запросить дополнительные документы и сведения у заявителя, с указанием срока их предоставления. В случае непредоставления заявителем запрошенных документов и/или сведений в указанные сроки, Обращения рассматриваются на основании имеющихся сведений, либо заявителю направляется мотивированный отказ.

11. Письменный ответ заявителю о результатах рассмотрения Обращения должен содержать обоснованный (со ссылкой на соответствующее требование законодательства, в том числе нормативных правовых актов федерального органа исполнительной власти по рынку ценных бумаг, договоров, имеющих отношение к рассматриваемому вопросу, а также на фактические обстоятельства рассматриваемого вопроса) ответ на каждый изложенный заявителем довод.

12. Если Обращение, содержащее жалобу на действия Инвестиционного советника и/или его сотрудников, удовлетворено, в ответе заявителю приводится разъяснение, какие действия предприняты по жалобе и какие действия должен предпринять заявитель (если они необходимы). Если жалоба не удовлетворена, то заявителю направляется мотивированный ответ с указанием причин отказа.