

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

1. Общие положения:

1.1. Настоящий Порядок рассмотрения обращений (претензий, жалоб, запросов) (далее - Порядок), разработан в соответствии с требованиями законодательства РФ, нормативными правовыми актами Банка России, Базовым стандартом совершения инвестиционным советником операций на финансовом рынке Национальной ассоциации участников фондового рынка (НАУФОР), и Базовым стандартом защиты прав и интересов физических и юридических лиц – получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих инвестиционных советников Национальной ассоциации участников фондового рынка (НАУФОР), членом которой является Инвестиционный советник ООО «Биткоган».

1.2. Получатель финансовых услуг – клиент, а также юридическое или физическое лицо, намеренное заключить договор на оказание услуг инвестиционного консультирования.

1.3. Обращение (жалоба) - направленная получателем финансовых услуг инвестиционному советнику просьба о восстановлении или защите прав или интересов получателя финансовых услуг, содержащая сведения о возможном нарушении инвестиционным советником требований законодательства Российской Федерации о рынке ценных бумаг, базовых и внутренних стандартов саморегулируемой организации, учредительных и внутренних документов инвестиционного советника, связанных с осуществлением профессиональной деятельности на рынке ценных бумаг, а также предложение или заявление.

1.4. Финансовая услуга - консультационная услуга в отношении ценных бумаг, сделок с ними и (или) заключения договоров, являющихся производными финансовыми инструментами, путем предоставления индивидуальных инвестиционных рекомендаций (далее - ИИР);

1.5. Основной целью рассмотрения обращений (претензий, жалоб, запросов) является устранение нарушений и их последствий, которые явились основанием для обращения получателя финансовых услуг в ООО «Биткоган» (далее – Инвестиционный советник), а так же предотвращение повторения в дальнейшем подобных ситуаций, улучшение качества обслуживания получателей финансовых услуг и усовершенствование работы.

2. Обращения подразделяются на следующие категории:

2.1. По типу:

- под «жалобой» понимается обращение получателя финансовых услуг, 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 получателей финансовых услуг;

- под «претензией» понимается обращение получателя финансовых услуг Инвестиционному советнику с указанием фактов нарушения договорных отношений между клиентом - получателем финансовых услуг и Инвестиционным советником, повлекшим убытки (упущенную материальную выгоду) и содержащим ее денежную оценку и обоснованный расчет;

- под «запросом» понимается любое иное обращение получателя финансовых услуг, не являющееся Жалобой или Претензией и касающееся информации в связи с деятельностью Инвестиционного советника и/или заключенными между получателем финансовых услуг 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 получателей финансовых услуг, 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) получателя финансовых услуг;
- контактные данные для обратной связи (получения ответа);
- номер основного документа, удостоверяющего личность, сведения о дате выдачи и выдавшем органе;
- подпись (ее аналог) получателя финансовых услуг (для Обращений, оформленных в письменном виде);
- наименование Инвестиционного советника;

- требования получателя финансовых услуг;
- 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. Инвестиционный советник регистрирует каждое поступившее обращение (жалобу), каждый ответ на обращение (жалобу) и документарно фиксирует:

- дату регистрации и входящий номер обращения (жалобы);
- в отношении физических лиц - фамилию, имя, отчество (при наличии) получателя финансовых услуг, а в отношении юридических лиц - наименование получателя финансовых услуг, от имени которого направлено обращение (жалоба);
- тематику обращения (жалобы);
- дату регистрации и исходящий номер ответа на обращение (жалобу).

3.4. Уполномоченным сотрудником для приема (фиксации) и рассмотрения поступающих обращений (жалоб) является контролер Общества.

3.5. Функция рассмотрения обращения выполняется бесплатно.

3.6. Инвестиционный советник информирует получателя финансовых услуг о получении жалобы (обращения) и направляет ответ на обращение заявителя по тому же каналу, по которому оно поступило на рассмотрение, либо каналу, указанному в Обращении получателя финансовых услуг. В случае отсутствия в Обращении получателя финансовых услуг реквизитов для получения ответа, ответ (отказ в рассмотрении Обращения) направляется по последнему из известных ему адресов.

3.7. Срок рассмотрения обращений – не позднее тридцати календарных дней со дня поступления обращения (жалобы).

3.8. 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 получателя финансовых услуг, направившего обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

3.9. Обращения (жалобы) могут быть оставлены без рассмотрения и ответа в следующих случаях:

- в обращении (жалобе) не указаны идентифицирующие признаки получателя финансовых услуг (в том числе, в отношении физического лица - фамилия, имя, отчество (при наличии), в отношении юридического лица - полное наименование и место нахождения юридического лица), а также адрес (реквизиты) для направления ответа;
- в обращении (жалобе) содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу инвестиционного советника, жизни и (или) здоровью инвестиционного советника, являющегося индивидуальным предпринимателем, работников инвестиционного советника, а также членов их семей;
- текст письменного обращения (жалобы) не поддается прочтению;
- в обращении (жалобе) содержится вопрос, на который получателю финансовых услуг ранее предоставлялся ответ по существу, и при этом во вновь полученном обращении (жалобе) не приводятся новые доводы или обстоятельства, либо обращение (жалоба) содержит вопрос, рассмотрение которого не входит в компетенцию инвестиционного советника, о чем уведомляется получатель финансовых услуг;
- в обращении (жалобе) отсутствует подпись (электронная подпись) получателя финансовых услуг или его уполномоченного представителя (в отношении юридических лиц).

3.10. В случае оставления Инвестиционным советником обращения (жалобы) без рассмотрения и ответа, Инвестиционный советник направляет уведомление об оставлении обращения без рассмотрения.

3.11. 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.

3.12. При удовлетворении обращения (жалобы) ответ инвестиционного советника должен содержать разъяснение, какие действия предпринимаются инвестиционным советником по обращению (жалобе) и какие действия должен предпринять получатель финансовых услуг (если они необходимы).

3.13. Если обращение (жалоба) не удовлетворено, то получателю финансовых услуг направляется ответ с указанием мотивированных причин отказа. Ответ инвестиционного советника о результатах рассмотрения обращения (жалобы) в любом случае должен содержать мотивированный (со ссылкой на соответствующие требования законодательства Российской Федерации, иных нормативных актов, базовых и внутренних стандартов саморегулируемой организации, внутренних документов инвестиционного советника, договора об инвестиционном консультировании, а также на фактические обстоятельства рассматриваемого вопроса) комментарий на каждый изложенный получателем финансовых услуг довод.

3.14. В случае поступления от получателя финансовых услуг претензии в связи с возникновением спора, связанного с заключением, исполнением либо прекращением договора об инвестиционном консультировании,

Инвестиционный советник обеспечивает рассмотрение такой претензии в соответствии с настоящим Порядком и Договором об инвестиционном консультировании. Все споры, возникающие из Договора об инвестиционном консультировании или связанные с исполнением обязательств по нему, Стороны разрешают путем направления друг другу претензий. Претензия подлежит рассмотрению в течение 30 (Тридцати) календарных дней с момента ее получения. В случае полного или частичного отказа в удовлетворении претензии, фактического неудовлетворения претензии или неполучения в срок ответа на претензию, спор решается в судебном порядке в соответствии с право Российской Федерации по месту нахождения Инвестиционного советника. Стороны признают допустимыми доказательствами для использования в суде в качестве доказательства в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации, записи телефонных разговоров с получателем финансовых услуг, осуществленных Инвестиционным советником при помощи программных и технических средств, выписки с почтового сервера Инвестиционного советника об отправке и получении сообщений и уведомлений в соответствии с условиями Договора, данные электронных архивов Инвестиционного советника в Личном кабинете клиента - получателя финансовых услуг, иные доказательства относимые и пригодные для предъявления в суде при возникновении споров с получателями финансовых услуг.

3.15. Инвестиционный советник ежеквартально в срок, не превышающий тридцати рабочих дней со дня окончания квартала, направляет в СРО НАУФОР по установленной форме отчета в электронной форме систематизированные сведения о количестве и тематике поступивших Инвестиционному советнику за отчетный квартал обращений (жалоб), а также о нарушениях, выявленных в ходе рассмотрения обращений (жалоб).

Настоящий Порядок предоставляется получателям финансовых услуг в местах обслуживания получателей финансовых услуг, в том числе посредством размещения гиперссылок на официальном сайте Инвестиционного советника в сети Интернет <https://bitkogan.finance/> и в личном кабинете клиента - получателя финансовых услуг на таком сайте.