

Порядок рассмотрения обращений в ООО «Биткоган»

1. Общие положения:

1.1. Настоящий Порядок рассмотрения обращений в ООО «Биткоган» (далее - Порядок), разработан в соответствии с требованиями законодательства РФ, нормативных актов Банка России, Базового стандарта совершения инвестиционным советником операций на финансовом рынке и Базового стандарта защиты прав и интересов физических и юридических лиц – получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих инвестиционных советников.

1.2. ООО «Биткоган» (далее – Инвестиционный советник), осуществляющий деятельность по инвестиционному консультированию, является членом саморегулируемой организации в сфере финансового рынка Национальная ассоциация участников фондового рынка (далее – НАУФОР).

1.3. Получатель финансовых услуг – юридическое или физическое лицо, заключившее с Инвестиционным советником договор об инвестиционном консультировании и (или) намеренное заключить договор на оказание услуг инвестиционного консультирования.

1.4. Обращение – любое обращение физического или юридического лица, связанное с осуществлением профессиональной деятельности на рынке ценных бумаг в соответствии с Законом № 39-ФЗ¹.

1.5. 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);

1.6. Основной целью рассмотрения обращений является выявление нарушений, которые явились основанием для обращения получателя финансовых услуг к Инвестиционному советнику, а также устранение выявленных нарушений, их последствий и 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, переданные лично или направленные посредством почтовой/курьерской связи по адресу в пределах места нахождения Инвестиционного советника, указанному в едином государственном реестре юридических лиц;

– в электронной форме, направленные на адрес электронной почты info@bitkogan.finance или 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»).

3. Порядок и сроки рассмотрения Обращений.

3.1. Все обращения подлежат обязательной регистрации не позднее рабочего дня, следующего за днем поступления соответствующего обращения Инвестиционному советнику.

3.2. Наличие подписи получателя финансовых услуг в обращении не требуется.

3.3. Уполномоченным работником для приема (фиксации) и рассмотрения поступающих обращений (жалоб) является Контролёр Инвестиционного советника.

3.4. Функция рассмотрения обращения исполняется бесплатно.

3.5. Инвестиционный советник направляет получателю финансовых услуг уведомление о регистрации обращения не позднее дня регистрации обращения.

3.6. Инвестиционный советник направляет получателю финансовых услуг уведомление о регистрации обращения,

¹ Федеральный закон от 22.04.1996 № 39-ФЗ «О рынке ценных бумаг» (далее – Закон № 39-ФЗ)

ответ на обращение, уведомление о продлении срока рассмотрения обращения в зависимости от способа поступления обращения в письменной форме по указанным в обращении адресу электронной почты или почтовому адресу либо способом, предусмотренным условиями договора, заключенного между Инвестиционным советником и получателем финансовых услуг. В случае, если заявитель при направлении обращения указал способ направления ответа на обращение в форме электронного документа или на бумажном носителе, ответ на обращение должен быть направлен способом, указанным в обращении.

3.7. Срок рассмотрения обращений – не позднее 15 (пятнадцати) рабочих дней со дня регистрации обращения, если иные сроки не предусмотрены Законом №39-ФЗ и другими федеральными законами.

3.8. Инвестиционный советник вправе не отвечать на поступившее к нему обращение в следующих случаях:

- 1) в обращении не указан адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- 2) в обращении не указана фамилия (наименование) получателя финансовых услуг;
- 3) в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу Инвестиционного советника, здоровью и имуществу работника Инвестиционного советника, а также членов его семьи;
- 4) текст обращения не поддается прочтению;
- 5) текст обращения не позволяет определить его суть;
- 6) в случае, если в обращении содержится вопрос, на который получателю финансовых услуг ранее неоднократно предоставлялись ответы по существу, и при этом во вновь полученном обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, либо обращение содержит вопрос, рассмотрение которого не входит в компетенцию Инвестиционного советника.

3.9. Если в случаях, предусмотренных подпунктами 2 - 5 пункта 3.8 Порядка, Инвестиционный советник принимает решение оставить обращение без ответа по существу, он направляет получателю финансовых услуг уведомление об этом решении в течение 5 (пяти) рабочих дней со дня регистрации обращения способом, указанным в 3.6 Порядка, с указанием причин невозможности рассмотрения обращения по существу.

3.10. Если в случае, предусмотренном подпунктом 6 пункта 3.8 Порядка, Инвестиционный советник вправе самостоятельно принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с получателем финансовых услуг по данному вопросу. Об этом решении заявитель уведомляется в течение 5 (пяти) рабочих дней со дня регистрации обращения способом, указанным в 3.6 Порядка.

3.11. В случае необходимости запроса дополнительных документов и материалов в целях объективного и всестороннего рассмотрения обращения по решению Генерального директора Компании и (или) Контролёра Инвестиционный советник вправе продлить срок рассмотрения обращения, но не более чем на 10 рабочих дней, если иное не предусмотрено федеральными законами. Инвестиционный советник уведомляет заявителя о продлении срока рассмотрения обращения с указанием обоснования такого продления, направив ему соответствующее уведомление (уведомление о продлении срока) в порядке, предусмотренном пунктом 3.6 Порядка.

3.12. При удовлетворении жалобы ответ Инвестиционного советника должен содержать разъяснение, какие действия предпринимаются им по жалобе и какие действия должен предпринять получатель финансовых услуг (если они необходимы).

3.13. Если жалоба не удовлетворена, то получателю финансовых услуг направляется ответ с указанием мотивированных причин отказа. Ответ Инвестиционного советника о результатах рассмотрения 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 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 15 (пятнадцати) рабочих 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, оказанных 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 получателем финансовых услуг.

3.15. В случае выявления Контролёром при рассмотрении обращения 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», Инвестиционный советник направляет копию ответа на обращение и копию обращения в НАУФОР для осуществления контроля в порядке, предусмотренном статьей 14 указанного Федерального закона, в день направления ответа на обращение получателю финансовых услуг.

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.