

Порядок рассмотрения обращений в ООО «ИК «Гелиус Капитал»

Настоящий Порядок рассмотрения обращений в ООО «ИК «Гелиус Капитал» (далее – Порядок) разработан в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и устанавливает порядок рассмотрения обращений, поступивших в ООО «ИК «Гелиус Капитал». При этом настоящий Порядок рассмотрения обращений, связанных с осуществлением ООО «ИК «Гелиус Капитал» депозитарной деятельности, применяется в части, не противоречащей Процедурам рассмотрения жалоб и запросов депонентов, действующим в ООО «ИК «Гелиус Капитал».

1. Термины и определения

В целях настоящего Положения используются нижеследующие термины и определения.

Клиент – юридическое или физическое лицо, заключившее с ООО «ИК «Гелиус Капитал» Договор о брокерском обслуживании на рынке ценных бумаг или любое иное соглашение, касающееся оказания услуг на рынке ценных бумаг и/или услуг на валютном рынке и/или услуг, сопутствующих профессиональной деятельности ООО «ИК «Гелиус Капитал» на рынке ценных бумаг.

Контрагент – юридическое или физическое лицо, заключившее с ООО «ИК «Гелиус Капитал» сделку и/или договор купли-продажи ценных бумаг, производных финансовых инструментов, валюты или РЕПО, либо заключившее соглашение об общих условиях совершения в качестве контрагента сделок с ценными бумагами, производными финансовыми инструментами и валютой.

Жалоба – обращение, поданное в ООО «ИК «Гелиус Капитал» в порядке, предусмотренном настоящим Положением, и содержащее сведения о возможном нарушении ООО «ИК «Гелиус Капитал» законодательства Российской Федерации и/или претензию относительно действия/ бездействия ООО «ИК «Гелиус Капитал» либо его конкретных работников и/или о восстановлении нарушенных прав и законных интересов Клиентов или Контрагентов при осуществлении ООО «ИК «Гелиус Капитал» профессиональной деятельности на рынке ценных бумаг.

Заявление – обращение, поданное в ООО «ИК «Гелиус Капитал» в порядке, предусмотренном настоящим Положением, и не являющееся Жалобой.

Заявитель – Клиент, Контрагент или Третье лицо, обращающееся в ООО «ИК «Гелиус Капитал» с Жалобой или Заявлением.

Контролер – штатный работник ООО «ИК «Гелиус Капитал», в должностные обязанности которого входит осуществление внутреннего контроля профессиональной деятельности ООО «ИК «Гелиус Капитал», включая рассмотрение обращений.

Рабочий день – календарный день, кроме официально установленных выходных (суббота и воскресенье) и праздничных дней в Российской Федерации, а также выходных дней, перенесенных на рабочие дни в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации

Третье лицо – юридическое или физическое лицо, не находящееся в договорных отношениях с ООО «ИК «Гелиус Капитал» при осуществлении последней профессиональной деятельности на рынке ценных бумаг и/или услуг на валютном рынке и/или услуг, сопутствующих профессиональной деятельности ООО «ИК «Гелиус Капитал» на рынке ценных бумаг, и не действующее от имени Клиента или Контрагента.

Термины, не определенные настоящим документом, трактуются в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и внутренними документами ООО «ИК «Гелиус Капитал».

2. Право Заявителей на обращение с Жалобой или Заявлением

2.1. Заявители вправе лично или через своих представителей, уполномоченных в установленном порядке, обращаться с Жалобой или Заявлением в ООО «ИК «Гелиус Капитал».

2.2. Обращение с Жалобой в ООО «ИК «Гелиус Капитал» не лишает Заявителей права на обращение при наличии оснований с заявлением или на обжалование действий/ бездействия ООО «ИК «Гелиус

Капитал» в СРО НАУФОР, Банк России, судебные органы в соответствии с законодательством и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

2.3. Для целей наиболее полного, объективного и оперативного рассмотрения обращений, Заявителям рекомендуется придерживаться требований настоящего Порядка.

3. Способ подачи Жалоб и Заявлений

3.1. Прием Жалоб и Заявлений осуществляется одним из следующих способов:

- направление подлинника Жалобы/Заявления письмом по почте по адресу местонахождения офисов ООО «ИК «Гелиус Капитал», включая филиалы;
- передача подлинника Жалобы/Заявления непосредственно по адресу местонахождения офисов ООО «ИК «Гелиус Капитал», включая филиалы;
- направление Жалобы/Заявления по адресу электронной почты client@geliuscar.ru;
- направление через Личный кабинет клиента.

3.2. Жалобы и/или Заявления в устной форме не принимаются ООО «ИК «Гелиус Капитал» к рассмотрению.

4. Требования к составлению и предъявлению Жалоб

4.1. Жалоба должна быть адресована Генеральному директору ООО «ИК «Гелиус Капитал» и содержать:

- фамилию, имя, отчество/наименование Заявителя, его адрес, телефон; если Заявитель является либо являлся Клиентом ООО «ИК «Гелиус Капитал», допускается указание номера и даты договора, заключенного с ООО «ИК «Гелиус Капитал»;
- указание на работника ООО «ИК «Гелиус Капитал», действия или бездействие которого обжалуется;
- изложение существа жалобы;
- дату обращения;
- подпись Заявителя/представителя Заявителя.

4.2. Полномочия представителя Заявителя удостоверяются в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

4.3. Жалобы, не позволяющие идентифицировать Заявителя из-за отсутствия сведений:

- о наименовании – для юридических лиц, фамилии, имени, отчества – для физических лиц и/или
- об адресе местонахождения для обеспечения возможности уведомления о решении по Жалобе, признаются анонимными и не рассматриваются, за исключением случаев, когда Заявитель является (являлся) Клиентом ООО «ИК «Гелиус Капитал» и Заявитель ссылается в Жалобе на номер и дату договора, заключенного с ООО «ИК «Гелиус Капитал».

4.4. Жалоба может быть оставлена без рассмотрения в случае, если повторное обращение не содержит новых данных, а все изложенные в нем доводы ранее полно и объективно рассматривались, и Заявителю был дан ответ. Одновременно Заявителю направляется извещение об оставлении Жалобы без рассмотрения со ссылкой на ранее данный ответ.

4.5. Если предмет Жалобы основан на предполагаемых нарушениях со стороны ООО «ИК «Гелиус Капитал», имеющих документальное подтверждение, в целях скорейшего объективного рассмотрения Жалобы Заявителю рекомендуется предоставить копии таких документов одновременно с подачей Жалобы либо в кратчайшие сроки после подачи.

5. Права Заявителей при рассмотрении Жалоб

5.1. Заявители, обратившиеся с Жалобой, имеют право:

- действовать самостоятельно или пользоваться услугами представителя, в том числе адвоката;
- представлять дополнительные сведения и документы;
- получить в срок, установленный настоящим Порядком, официальный ответ в письменной форме о результатах рассмотрения Жалобы;

- при несогласии с принятым по Жалобе решением обжаловать его в СРО НАУФОР и/или Банк России в порядке, установленном законодательством Российской Федерации и соглашениями с ООО «ИК «Гелиус Капитал».

6. Порядок рассмотрения Жалобы

6.1. Поступившие в ООО «ИК «Гелиус Капитал» Жалобы, регистрируются в Реестре входящих документов, после чего направляются для рассмотрения Контролеру. Жалобы (с приложением дополнительных сведений и документов при наличии) направляются Контролеру на бумажном носителе с отметкой о регистрации в Реестре входящих документов.

6.2. При рассмотрении Жалоб Контролер обязан:

- принять Жалобу (с приложением дополнительных сведений и документов при наличии), проверить наличие регистрации в Реестре входящих документов;
- рассмотреть Жалобу (с приложением дополнительных сведений и документов при наличии) по существу в срок, установленный настоящим Порядком: разобраться в ее существе, в случае необходимости истребовать у Заявителя и/или работников ООО «ИК «Гелиус Капитал» дополнительные документы и сведения, объективно оценить изложенные в ней факты, проверить их достоверность;
- незамедлительно принять меры к отмене неправомерных решений, пресечению действий (бездействия) работников, ущемляющих права и законные интересы Заявителя (при наличии таковых);
- принять мотивированное и основанное на законодательстве Российской Федерации, документах СРО НАУФОР, внутренних документах ООО «ИК «Гелиус Капитал» решение по Жалобе и обеспечить его реальное исполнение;
- в случае обоснованности претензий Заявителя, изложенных в Жалобе, принять меры по устранению источников либо минимизации реализации в будущем рисков профессиональной деятельности ООО «ИК «Гелиус Капитал», выразившихся в допущении нарушений, изложенных в Жалобе;
- подготовить ответ и сообщить Заявителю о результатах рассмотрения Жалобы и принятом по ней решении в установленный настоящим Порядком срок в письменной форме.

7. Сроки рассмотрения Жалоб

7.1. Жалобы, не требующие дополнительного изучения и проверки, рассматриваются в течение 15 (пятнадцати) дней со дня поступления в ООО «ИК «Гелиус Капитал».

7.2. В тех случаях, когда для принятия решения по Жалобе необходимо проведение проверки, сроки ее рассмотрения не могут превышать 30 (тридцати) дней со дня поступления Жалобы.

7.3. Жалобы, не подлежащие рассмотрению ООО «ИК «Гелиус Капитал», в течение 15 (пятнадцати) дней направляются по принадлежности в организацию, правомочную принять решение по Жалобе, с одновременным письменным извещением об этом Заявителя.

7.4. О результатах рассмотрения Жалобы Заявителю направляется письменный ответ за подписью Генерального директора или иного уполномоченного лица в течение 3 (Трех) Рабочих дней со дня принятия по ней соответствующего решения способом, указанным Заявителем при подаче обращения и/или предусмотренным для обмена сообщениями в Регламенте оказания ООО «ИК «ГЕЛИУС КАПИТАЛ» брокерских услуг и/или в Условиях осуществления депозитарной деятельности ООО «ИК «Гелиус Капитал», если на дату получения обращения и на дату ответа на него Заявитель являлся Клиентом.

8. Решение по Жалобе

8.1. По итогам рассмотрения Жалобы принимается одно из следующих решений:

- о полном или частичном удовлетворении Жалобы;
- об отказе в полном или частичном удовлетворении Жалобы.

8.2. Решение по Жалобе должно быть обоснованным (со ссылкой на соответствующие требования законодательства Российской Федерации, в том числе нормативных актов Банка России, документов СРО НАУФОР, внутренних документов ООО «ИК «Гелиус Капитал», иных соглашений, имеющих отношение к рассматриваемой Жалобе, а также на фактические обстоятельства рассматриваемого вопроса) и оформляется в письменном виде.

8.3. В случае отклонения Жалобы обязательно указываются мотивы отклонения, разъясняется порядок обжалования.

8.4. Отказ в принятии Жалобы к рассмотрению, а также решение по ней, не удовлетворяющее Заявителя, могут быть обжалованы в порядке, установленном законодательством Российской Федерации и соглашением с Клиентом:

- в СРО НАУФОР;
- в Банк России;
- в судебный орган.

9. Гарантии для Заявителей при рассмотрении Жалоб

9.1. Генеральный директор ООО «ИК «Гелиус Капитал», Контролер обязаны обеспечить необходимые условия для рассмотрения Жалоб, личного приема Заявителей и объективного разрешения поставленных перед ними вопросов.

9.2. Генеральный директор ООО «ИК «Гелиус Капитал», Контролер обязаны внимательно разбираться в существе Жалоб, истребовать у Заявителя необходимые документы, принимать обоснованные решения и обеспечивать своевременное и правильное их исполнение.

10. Рассмотрение Заявлений

10.1. Заявители вправе обращаться в ООО «ИК «Гелиус Капитал» с Заявлениями:

- относительно общих условий обслуживания Клиентов;
- с предложениями о повышении уровня сервиса или улучшении качества обслуживания;
- относительно порядка удержания ООО «ИК «Гелиус Капитал» налогов по операциям Клиентов;
- о ходе исполнения/рассмотрения поступивших ранее поручений, Жалоб и Заявлений Заявителя;
- по иным вопросам, не содержащим сведений о возможном нарушении ООО «ИК «Гелиус Капитал» законодательства Российской Федерации или претензий относительно действия/бездействия ООО «ИК «Гелиус Капитал» либо его конкретных работников и/или о восстановлении нарушенных прав и законных интересов Заявителей при осуществлении ООО «ИК «Гелиус Капитал» профессиональной деятельности на рынке ценных бумаг.

11. Порядок рассмотрения Заявлений

11.1. Поступившие в ООО «ИК «Гелиус Капитал» Заявления рассматриваются работниками Отдела по работе с клиентами с привлечением профильных специалистов ООО «ИК «Гелиус Капитал», в чью компетенцию входит принятие решений по вопросам, затронутым в Заявлении.

11.2. Контролер осуществляет надзор за сроками рассмотрения Заявлений работниками Отдела по работе с клиентами, а также систематизирует и проводит анализ Заявлений на предмет выявления рисков допущения нарушений действующего законодательства Российской Федерации, стандартов СРО НАУФОР и внутренних документов ООО «ИК «Гелиус Капитал».

11.3. Поступившие в ООО «ИК «Гелиус Капитал» Заявления подлежат регистрации в Реестре входящих документов.

11.4. При рассмотрении Заявлений работник Отдела по работе с клиентами, получивший Заявление,

обязан:

- зарегистрировать Заявление в Реестре входящих документов;
- рассмотреть Заявление по существу в установленный настоящим Порядком срок;
- составить мотивированный и основанный на законодательстве Российской Федерации и внутренних документах ООО «ИК «Гелиус Капитал» ответ на Заявление и обеспечить его предоставление/направление Заявителю;

11.5. При необходимости к составлению ответа на Заявление работник Отдела по работе с клиентами привлекает профильных специалистов ООО «ИК «Гелиус Капитал» и/или Контролера.

12. Сроки рассмотрения Заявления и направления ответов

12.1. Ответы на Заявления могут быть даны Заявителю устно по телефону, по электронной почте или в письменной форме и направлены способом, согласованным с Заявителем.

12.2. В случае если для рассмотрения Заявления не требуется дополнительного изучения, истребования у третьих лиц информации, ответы на Заявления направляются соответственно:

- при получении Заявления до 12.00 часов по московскому времени текущего Рабочего дня – не позже 18-00 часов по московскому времени того же Рабочего дня;
- при получении Запроса после 12.00 часов Рабочего дня – до 12-00 следующего Рабочего дня.

12.3. По остальным Заявлениям ответ на Заявление должен быть отправлен Заявителю не позднее, чем в течение 30 (тридцати) Рабочих дней с момента его принятия.

13. Прием Заявителей

13.1. Прием Заявителей осуществляется работниками ООО «ИК «Гелиус Капитал», привлеченными Генеральным директором ООО «ИК «Гелиус Капитал» или Контролером к рассмотрению обращений, в организуемых для этих целей приемных в офисе ООО «ИК «Гелиус Капитал».

14. Контроль соблюдения требований, предусмотренных настоящим Положением

14.1. Систематический контроль соблюдения требований, предусмотренных настоящим Порядком, осуществляет Контролер.

14.2. Контролер с периодичностью, установленной Инструкцией о внутреннем контроле ООО ИК «Гелиус Капитал», отчитывается перед Генеральным директором ООО «ИК «Гелиус Капитал» о состоянии работы с Жалобами и Заявлениями.