

**УТВЕРЖДЕНО**

**Приказом Генерального директора  
ООО «ИК «Грандис Капитал»  
№ Р-01-003/2022 от 21.01.2022 г.**

**(действ. с 21.01.2022 г.)**

**Порядок рассмотрения жалоб и обращений  
в ООО «ИК «Грандис Капитал»**

**2022 г.**

## Оглавление

1. Общие положения.....	3
2. Порядок составления и предъявления обращений (жалоб).....	3
3. Порядок рассмотрения обращений (жалоб).....	4
4. Направление ответов на обращения (жалобы).....	5
5. Заключительные положения .....	5

## 1. Общие положения.

- 1.1. Настоящий Порядок рассмотрения жалоб и обращений в ООО «ИК «Грандис Капитал» (далее – Порядок) разработан в соответствии с законодательством Российской Федерации, стандартами и иными нормативными документами саморегулируемых организаций (СРО), членом которых является ООО «ИК «Грандис Капитал» и внутренними документами ООО «ИК «Грандис Капитал».
- 1.2. Термины и определения:  
**Компания** – ООО «ИК «Грандис Капитал».  
**Клиент** – юридическое или физическое лицо, иностранная структура без образования юридического лица, заключившие с Компанией договор об оказании брокерских услуг, договор доверительного управления, депозитарный договор или иной договор, связанный с осуществлением Компанией профессиональной деятельности на рынке ценных бумаг.  
**Жалоба** — письменное обращение Клиента по вопросу о восстановлении его прав и законных интересов, нарушенных при осуществлении Компанией профессиональной деятельности на рынке ценных бумаг.  
**Обращение** – направленная Клиентом в Компанию просьба, предложение либо заявление, касающееся оказания финансовых услуг в рамках профессиональной деятельности на рынке ценных бумаг, но не являющееся жалобой.  
**Заявитель** – лицо, направившее в Компанию Обращение (Жалобу).
- 1.3. Иные термины, специально не определенные настоящим Порядком, применяются в значениях, установленных законами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Центрального Банка Российской Федерации и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, стандартами СРО НАУФОР, членом которой является Компания, внутренними документами Компании.

## 2. Порядок составления и предъявления обращений (жалоб)

- 2.1. Обращение (Жалоба) представляется Клиентом в Компанию в письменном виде по адресу места нахождения Компании, лично, в рабочее время с 10-00 до 19-00 по будням, или почтовым отправлением.
- 2.2. В случае если Обращение (Жалоба) направляется через представителя Клиента, к Обращению (Жалобе) прилагаются документы, удостоверяющие полномочия представителя Клиента.
- 2.3. По согласованию с Компанией Обращение (Жалоба) Клиента может быть принято (принята) по электронной почте с последующим предоставлением оригинала на бумажном носителе или в форме электронного документа, подписанного электронной подписью.
- 2.4. Обращение (Жалоба) должны содержать следующую информацию:
- фамилию, имя, отчество – для Клиента, являющегося физическим лицом;
  - полное наименование – для Клиента, являющегося юридическим лицом или иностранной структурой без образования юридического лица;
  - номер и дату договора, заключенного между Клиентом и Компанией, или идентификационный код, если такой код был присвоен Клиенту Компанией;
  - номер и дату государственной регистрации Клиента, являющегося юридическим лицом или иностранной структурой без образования юридического лица, или серию и номер документа, удостоверяющего личность, (паспорта) Клиента, являющегося физическим лицом;
  - информацию по существу Обращения (Жалобы);
  - адрес Клиента;

- личную подпись Клиента (представителя Клиента);
  - печать (для Клиентов, являющихся юридическими лицами, при наличии);
  - дату направления Обращения (Жалобы).
- 2.5. К Жалобе должны быть приложены копии документов, подтверждающие предъявляемые претензии.
- 2.6. Компания не принимает к рассмотрению Обращения (Жалобы) в следующих случаях:
- в Обращении (Жалобе) не указаны сведения, позволяющие идентифицировать Клиента;
  - в Обращении (Жалобе) отсутствует подпись (электронная подпись) Клиента или его уполномоченного представителя;
  - в Обращении (Жалобе) содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу Компании, имуществу, жизни и (или) здоровью работников Компании, а также членов их семей;
  - текст письменного Обращения (Жалобы) не поддается прочтению;
  - в Обращении (Жалобе) содержится вопрос, на который Клиенту 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 Компании, о чем уведомляется лицо, направившее Обращение (Жалобу).

### **3. Порядок рассмотрения обращений (жалоб)**

- 3.1. Сотрудник Клиентского отдела Компании принимает от Клиентов Обращения (Жалобы), регистрирует их в системе внутреннего документооборота Компании и в тот же день передает для рассмотрения и подготовки ответа должностному лицу, уполномоченному на рассмотрение поступающих в Компанию Обращений (Жалоб).
- 3.2. Сотрудник Клиентского отдела обеспечивает информирование Клиента о получении Обращения (Жалобы).
- При получении Обращения (Жалобы) почтовой связью, направляется почтовое уведомление о получении Обращения (Жалобы).
- В случае представления Обращения (Жалобы) Клиентом по адресу места нахождения Компании, Клиенту передается копия Обращения (Жалобы) с отметкой Компании о принятии Обращения (Жалобы).
- В случае получения Обращения (Жалобы) по электронной почте Клиент уведомляется о получении Обращения (Жалобы) ответным электронным письмом.
- 3.3. В отношении каждого поступившего Обращения (Жалобы) Компания документально фиксирует:
- дату регистрации и входящий номер Обращения (Жалобы);
  - в отношении Заявителей - физических лиц - фамилию, имя, отчество (при наличии), а в отношении Заявителей - юридических лиц или иностранных структур без образования юридического лица – полное наименование;
  - тематику Обращения (Жалобы);
  - дату регистрации и исходящий номер ответа на Обращение (Жалобу).
- 3.4. Компания рассматривает каждое представленное Обращение (Жалобу), принимает решение и направляет ответ Клиенту на Обращение (Жалобу) в срок, не превышающий 30 (Тридцать) дней со дня его поступления в Компанию, а по Обращениям (Жалобам), не требующим дополнительного изучения и проверки – в срок, не превышающий 15 (Пятнадцать) дней, если иные сроки не установлены федеральными законами Российской Федерации.

- 3.5. Если решение вопросов, изложенных в Обращении, не входит в компетенцию Компании, Компания в течение 15 (пятнадцати) дней с даты поступления Обращения направляет такое обращение по принадлежности, одновременно письменно известив об этом Заявителя.
- 3.6. При рассмотрении Обращения (Жалобы) Компания принимает к сведению всю содержащуюся в них информацию и принимает все необходимые меры для устранения причин и обстоятельств, повлекших за собой претензии к Компании со стороны Клиентов и третьих лиц, если таковые имеются. Компания вправе при рассмотрении Обращения (Жалобы) запросить дополнительные документы и сведения у Заявителя.
- 3.7. Обращение (Жалоба) может быть оставлена без рассмотрения, если является повторной и не содержит новых данных, а все изложенные в ней доводы ранее полно и объективно рассматривались, и Заявителю был дан ответ. Одновременно Заявителю направляется извещение об оставлении обращения без рассмотрения со ссылкой на данный ранее ответ.
- 3.8. В случае признания Жалобы обоснованной и правомерной Компания принимает решение об устранении нарушения и восстановлении прав Клиента.
- 3.9. Жалоба Клиента может быть удовлетворена полностью или частично.
- 3.10. Решение по Обращению (Жалобе) должно быть мотивированным, со ссылкой на конкретные требования законодательства Российской Федерации, нормативных правовых актов Банка России, нормативных документов СРО НАУФОР, членом которой является Компания, внутренних документов Компании, договоров, имеющих отношение к рассматриваемому вопросу, а также на фактические обстоятельства рассматриваемого вопроса.

#### **4. Направление ответов на Обращения (Жалобы)**

- 4.1. По результатам рассмотрения каждого Обращения (Жалобы) Компания подготавливает письменный ответ Заявителю.
- 4.2. Письменный ответ Заявителю о результатах рассмотрения Обращения (Жалобы) должен содержать обоснованный (со ссылкой на соответствующие требования законодательства Российской Федерации, нормативных правовых актов Банка России, нормативных документов СРО НАУФОР, членом которой является Компания, внутренних документов Компании, договоров, имеющих отношение к рассматриваемому вопросу, а также на фактические обстоятельства рассматриваемого вопроса) ответ на каждый изложенный Заявителем довод.
- 4.3. Ответ на Обращение (Жалобу) подписывает Генеральный директор Компании.
- 4.4. Ответ на Обращение (Жалобу) направляется Клиенту в письменном виде тем же способом, которым было направлено Обращение (Жалоба), или иным способом, указанным в договоре с Клиентом.

#### **5. Заключительные положения**

- 5.1. Настоящий Порядок раскрывается на официальном сайте Компании в сети интернет [www.grandiscapital.ru](http://www.grandiscapital.ru).
- 5.2. Порядок рассмотрения жалоб и обращений Клиентов по депозитарным договорам действует в части, не противоречащей Клиентскому регламенту Депозитария (Условиям осуществления депозитарной деятельности) Компании.
- 5.3. Претензии по исполненным поручениям и (или) операциям принимаются Компанией в порядке и сроки, установленные соответствующим договором с Клиентом.
- 5.4. В случае если Клиент считает требования, указанные в Обращении (Жалобе), неурегулированными, Клиент вправе направить Обращение (Жалобу) в СРО НАУФОР, членом которой является Компания, или в орган, осуществляющий полномочия по

контролю и надзору за деятельностью Компании - в Центральный банк Российской Федерации, а также заявить требования, указанные в Обращении (Жалобе), в судебном порядке.