

**УТВЕРЖДЕНО**  
**Приказом Генерального директора**  
**ООО «ИК «Грандис Капитал»**  
**№ 65-2024-Р от 26.06.2024 г.**  
**(действ. с 01.07.2024 г.)**

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

## 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.....	6

## 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».  
**Заявитель** – лицо, направившее в Компанию Обращение (Жалобу), связанное с осуществлением Компанией профессиональной деятельности на рынке ценных бумаг.  
**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 Заявителя по вопросу о восстановлении его прав и законных интересов, нарушенных при осуществлении Компанией профессиональной деятельности на рынке ценных бумаг.  
**Обращение** – направленная Заявителем в Компанию просьба, предложение либо заявление, касающееся оказания финансовых услуг в рамках профессиональной деятельности на рынке ценных бумаг, но не являющееся жалобой.
- 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 Заявителем 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 Заявителя, к Обращению (Жалобе) прилагаются документы, удостоверяющие полномочия представителя..
- 2.3. Обращение (Жалоба) может быть принято по электронной почте или посредством личного кабинета Клиента на сайте Компании.
- 2.4. Обращение (Жалоба) должно содержать следующую информацию:
- фамилию, имя, отчество – для Заявителя, являющегося физическим лицом;
  - полное наименование – для Заявителя, являющегося юридическим лицом или иностранной структурой без образования юридического лица;
  - номер и дату договора, заключенного между Заявителем и Компанией, или идентификационный код, присвоенный Заявителю Компанией (если Заявитель является Клиентом Компании);

- информацию по существу Обращения (Жалобы);
  - адрес Заявителя, на который Компанией должен быть направлен ответ;
- 2.5. К Жалобе должны быть приложены копии документов, подтверждающие предъявляемые претензии.
- 2.6. Компания не дает ответ на Обращение (Жалобу) по существу в следующих случаях:
- а) в Обращении (Жалобе) не указан адрес, на который должен быть отправлен ответ и адрес отсутствует в Анкете Клиента;
  - б) в Обращении (Жалобе) отсутствует фамилия (наименование) Заявителя;
  - в) в Обращении (Жалобе) содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу Компании, имуществу, жизни и (или) здоровью работников Компании, а также членов их семей;
  - г) текст Обращения (Жалобы) не поддается прочтению;
  - д) текст Обращения (Жалобы) не позволяет определить его суть.
- 2.7. Если в случаях, предусмотренных подпунктами б)-е) пункта 2.6. Компания принимает решение оставить обращение без ответа по существу, она направляет Заявителю уведомление об этом решении в течение пяти рабочих дней со дня регистрации Обращения (Жалобы) способом, указанным в пункте 4.3 настоящего Порядка.
- 2.8. В случае, если в Обращении содержится вопрос, на который Заявителю давались ответы по существу в связи с ранее направляемыми им Обращениями, и при этом Заявителем не приводятся новые доводы или обстоятельства, Компания вправе самостоятельно принять решение о обоснованности очередного обращения и прекращении переписки с Заявителем по данному вопросу. Об этом решении Заявитель уведомляется в порядке, предусмотренном пунктом 2.7. настоящего Порядка со ссылкой на ранее данный ответ.

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

- 3.1. Сотрудник Клиентского отдела Компании принимает от Заявителя Обращение (Жалобу), регистрирует его в системе внутреннего документооборота Компании не позднее рабочего дня, следующего за днем его получения 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 Заявителя о получении Обращения (Жалобы):
- в случае представления Обращения (Жалобы) Заявителем в офисе Компании, Заявителю передается копия Обращения (Жалобы) с отметкой Компании о принятии Обращения (Жалобы);
  - в случае получения Обращения (Жалобы) в электронном виде (по электронной почте или через личный кабинет) Заявитель уведомляется о получении Обращения (Жалобы) ответным уведомлением не позднее дня регистрации Обращения (Жалобы) способом, указанным в п.4.3.
- 3.3. В отношении каждого поступившего Обращения (Жалобы) Клиентский отдел Компании 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 Заявителю в срок, не превышающий 15 (Пятнадцать) рабочих дней со дня регистрации Обращения, если иные сроки не установлены действующим законодательством. Если решение вопросов, изложенных в Обращении, не входит в компетенцию Компании, Компания в течение 15 (пятнадцати) рабочих дней с даты поступления Обращения направляет его по принадлежности, одновременно известив об этом Заявителя, либо уведомляет Заявителя о невозможности передать Обращение по принадлежности.
- 3.5. В случае необходимости запроса дополнительных документов и материалов в целях объективного и всестороннего рассмотрения обращения Компания по решению Генерального директора или уполномоченного им лица, вправе продлить срок рассмотрения Обращения (Жалобы), но не более, чем на 10 рабочих дней, если иное не предусмотрено действующим законодательством. Компания уведомляет Заявителя о продлении срока рассмотрения Обращения с указанием обоснования такого продления способом, предусмотренным п.4.3 настоящего Порядка.
- 3.6. При рассмотрении Обращения (Жалобы) Компания принимает к сведению всю содержащуюся в нем информацию и принимает все необходимые меры для устранения причин и обстоятельств, повлекших за собой претензии к Компании со стороны Заявителей и третьих лиц, если таковые имеются. Компания вправе при рассмотрении Обращения (Жалобы) запросить дополнительные документы и сведения у Заявителя.
- 3.7. В случае признания Жалобы обоснованной и правомерной Компания принимает решение об устранении нарушения и восстановлении прав Заявителя.
- 3.8. Жалоба Заявителя может быть удовлетворена полностью или частично.
- 3.9. 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. 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.
- 4.2. Ответ на Обращение (Жалобу) подписывает Генеральный директор Компании или иное уполномоченное лицо.

- 4.3. Ответ на Обращение (Жалобу) , а также уведомление о регистрации (за исключением случаев поступления Обращения (Жалобы) в бумажном виде посредством почтового отправления), уведомление о продлении срока рассмотрения Обращения направляются Заявителю в зависимости от способа поступления Обращения: в письменной форме по указанным в Обращении адресу электронной почты или почтовому адресу, либо способом, предусмотренным договором, заключенным между Компанией и Заявителем. В случае, если Заявитель при направлении Обращения указал способ направления ответа на Обращение в форме электронного документа или на бумажном носителе, ответ направляется указанным способом.
- 4.4. В случае если ответ на Обращение (Жалобу) предполагает предоставление конфиденциальной информации, Компания вправе принять дополнительные меры по идентификации Заявителя и недопущению раскрытия информации третьим лицам.
- 4.5. В случае перенаправления в Компанию из Банка России Обращения (Жалобы), направленного Заявителем в Банк России, Компания:
- 4.5.1. В течение 1 (Одного) рабочего дня регистрирует Обращение (Жалобу) и направляет электронное уведомление о регистрации Заявителю (при возможности электронного документооборота с ним) и в Банк России.
- 4.5.2. В течение 15 (Пятнадцати) рабочих дней рассматривает Обращение (Жалобу) в соответствии с требованиями настоящего Порядка и направляет ответ Заявителю. В день направления ответа Заявителю Компания направляет копию ответа в Банк России.
- 4.5.3. В случае необходимости продления срока ответа на Обращение (Жалобу) Компания направляет Заявителю и в Банк России соответствующее уведомление.
- 4.4.4. Уведомления и копии ответов Заявителям, предусмотренные настоящим пунктом, направляются в Банк России посредством личного кабинета участника информационного обмена на сайте Банка России.

## **5. Заключительные положения**

- 5.1. Настоящий Порядок раскрывается на официальном сайте Компании в сети интернет [www.grandiscapital.ru](http://www.grandiscapital.ru).
- 5.2. Претензии по исполненным поручениям и (или) операциям принимаются Компанией в порядке и сроки, установленные соответствующим договором с Клиентом.
- 5.3. В случае если Заявитель считает требования, указанные в Обращении (Жалобе), неурегулированными, он 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.
- 5.4. Компания хранит все поступившие Обращения (Жалобы), а также копии ответов на них и копии уведомлений, предусмотренных настоящим Порядком, в течение трех лет со дня регистрации таких Обращений (Жалоб).
- 5.5. Компания и ее должностные лица не вправе использовать иначе, чем в целях, предусмотренных настоящим Порядком, и разглашать в какой-либо форме полученные при рассмотрении Обращения (Жалобы) персональные данные Заявителя, а также информацию, составляющую коммерческую, служебную и иную охраняемую законом тайну, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации.