**Порядок рассмотрения обращений в ООО «ИК «Гелиус Капитал»**

Настоящий Порядок рассмотрения обращений в ООО «ИК «Гелиус Капитал» (далее – Порядок) разработан в соответствии с требованиями действующим законодательства Российской Федерации, Банка России, а также стандартами НАУФОР и устанавливает порядок рассмотрения обращений, поступивших 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 и/или депозитарный договор и/или любое иное соглашение, касающееся оказания услуг на рынке ценных бумаг и/или услуг на валютном рынке, рынке драгоценных металлов и/или услуг, сопутствующих профессиональной деятельности ООО «ИК «Гелиус Капитал» на рынке ценных бумаг (далее – Договоры во множественном числе и Договор в отношении договора соответствующего вида).

**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» 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** **–** любое обращение, поданное Заявителем в ООО «ИК «Гелиус Капитал», целью которого является получение интересующей информации, предоставление которой предусмотрено законодательством РФ, стандартами НАУФОР или внутренними документами ООО «ИК «Гелиус Капитал», и не являющееся Жалобой.

далее по тексту Жалобы и Заявления совместно именуются, как «Обращения».

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

**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 последним 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 действующим законодательством Российской Федерации и внутренними документами ООО «ИК «Гелиус Капитал».

**2. Право Заявителей на подачу Обращений**

2.1. Заявители вправе лично или через своих представителей, уполномоченных в установленном порядке, подать Обращение 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 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 Обращений**

3.1. Прием Обращений осуществляется одним из следующих способов:

* направление подлинника Обращения письмом по почте по адресу местонахождения офисов ООО «ИК «Гелиус Капитал», включая филиалы;
* передача подлинника Обращения непосредственно по адресу местонахождения офисов ООО «ИК «Гелиус Капитал», включая филиалы;
* направление Обращения по адресу электронной почты [info@geliuscap.ru](mailto:info@geliuscap.ru);
* использованием формы обратной связи по ссылке <https://www.geliuscap.ru/contact-us>.

3.2. Обращения в устной форме не принимаются к рассмотрению.

**4. Требования к составлению и предъявлению Обращений**

4.1. Обращение должно быть адресовано 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»;
* дату Обращения;
* изложение существа Обращения;
* указание на работника ООО «ИК «Гелиус Капитал», действия или бездействие которого обжалуются;
* подпись Заявителя/представителя Заявителя.

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

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

**5. Права Заявителей при рассмотрении Обращений**

5.1. Заявители, обратившиеся с Обращением, 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 Обращения;
* при несогласии с принятым по Обращению решением обжаловать его в НАУФОР и/или Банк России в порядке, установленном законодательством Российской Федерации и соглашениями с ООО «ИК «Гелиус Капитал».

1. **Порядок приема Обращений**

6.1. Все поступившие в ООО «ИК «Гелиус Капитал» Обращения, не позднее рабочего дня, следующего за днем их поступления, регистрируются в Реестре обращений, а Обращения, поданные на бумажном носителе, в том числе, регистрируются в Реестре входящих документов. Жалобы направляются для рассмотрения Контролеру с отметкой о регистрации в Реестре входящих документов, Заявления направляются на рассмотрение профильными специалистами ООО «ИК «Гелиус Капитал».

6.2. В случае получения Обращений филиалом ООО «ИК «Гелиус Капитал», оригинал Обращения направляется Контролеру.

6.3. Прием обращений Заявителей производится ООО «ИК «Гелиус Капитал» в рабочее время.

6.4. В отношении каждого поступившего Обращения ООО «ИК «Гелиус Капитал» фиксирует следующие сведения:

* дату регистрации и входящий номер Обращения;
* в отношении физических лиц – фамилию, имя, отчество (при наличии) Заявителя, направившего Обращение, а в отношении юридических лиц - наименование Заявителя, от имени которого получено Обращение;
* тематику Обращения;
* дату регистрации и исходящий номер ответа на Обращение.

**7. Отказ в рассмотрении Обращений**

7.1. К рассмотрению не принимаются Обращения:

* в Обращении не указан адрес, по которому должен быть направлен ответ;
* в Обращении не указана фамилия (наименование) Заявителя;
* в Обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу ООО «ИК «Гелиус Капитал» или угрозы жизни, здоровью и имуществу работника ООО «ИК «Гелиус Капитал», а также членов его семьи;
* текст Обращения не поддается прочтению;
* текст Обращения не позволяет определить его суть.

7.2. Обращения, 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 об итогах рассмотрения Обращения,

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 дау договора, заключенного с ООО «ИК «Гелиус Капитал».

7.3. В случае, если в Обращении содержится вопрос, на который Заявителю неоднократно давались ответы по существу в связи с ранее направляемыми им Обращениями, и при этом не приводятся новые доводы или обстоятельства, ООО «ИК «Гелиус Капитал» вправе самостоятельно принять решение о безосновательности очередного Обращения и прекращении переписки с Заявителем по данному вопросу.

**8. Процедура рассмотрения Жалоб**

8.1. При рассмотрении Жалоб могут быть привлечены работники любого подразделения ООО «ИК «Гелиус Капитал», в рамках своей компетенции и с соблюдением принципа конфиденциальности.

8.2. При рассмотрении Жалоб контролер обязан:

* принять Жалобу (с приложением дополнительных сведений и документов при наличии), проверить наличие регистрации в Реестре обращений, Реестре входящих документов (при подаче Жалобы на бумажном носителе);
* рассмотреть Жалобу (с приложением дополнительных сведений и документов при наличии) по существу в срок, установленный настоящим Порядком: разобраться в существе Жалобы, 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, стандартах 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 в порядке и сроки, установленные настоящим документом.

**9. Сроки рассмотрения Жалоб**

9.1. ООО «ИК «Гелиус Капитал» рассматривает Жалобу и по результатам рассмотрения направляет Заявителю ответ в течение 15 рабочих дней со дня регистрации Жалобы, если иные сроки не предусмотрены федеральными законами.

9.2. В случае необходимости запроса дополнительных документов и материалов ООО «ИК «Гелиус Капитал» по решению Генерального директора/Заместителя генерального директора вправе продлить срок рассмотрения Жалобы, но не более чем на 10 рабочих дней. В данном случае ООО «ИК «Гелиус Капитал» направляет Заявителю уведомление о продлении срока рассмотрения Жалобы с указанием обоснования такого продления.

9.3. Ответ на Жалобу, а также уведомление о регистрации, уведомление о продлении срока направляются Заявителю в зависимости от способа поступления Жалобы в письменной форме по указанным в Жалобе адресу электронной почты или почтовому адресу либо способом, предусмотренным условиями договора, заключенного ООО «ИК «Гелус Капитал» с Заявителем.

9.4. В случае принятия решения об отказе в рассмотрении Жалобы в случаях, предусмотренных подпунктами 3-6 пункта 7.1, пунктом 7.3 настоящего Порядка, ООО «ИК «Гелиус Капитал» уведомляет об этом Заявителя в течение 5 рабочих дней со дня регистрации Жалобы с указанием причин невозможности рассмотрения Жалобы по существу.

**10. Решение по Жалобе**

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

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

10.2. Решение по Жалобе должно быть обоснованным (со ссылкой на соответствующие требования законодательства Российской Федерации, в том числе нормативных актов Банка России, стандартов 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.

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

10.4. Решение по Жалобе, не удовлетворяющее Заявителя, могут быть обжалованы в порядке, установленном законодательством Российской Федерации и соглашением с Клиентом:

* в НАУФОР;
* в Банк России;
* в судебный орган.

**11. Рассмотрение Заявлений**

11.1. 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, Обращений 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.

**12. Порядок рассмотрения Заявлений**

12.1. Поступившие в ООО «ИК «Гелиус Капитал» Заявления рассматриваются профильными работниками ООО «ИК «Гелиус Капитал», в чью компетенцию входит принятие решений по вопросам, затронутым в Заявлении.

12.2. Контролер осуществляет надзор за сроками рассмотрения Заявлений, а также систематизирует и проводит анализ Заявлений на предмет выявления рисков допущения нарушений действующего законодательства Российской Федерации, стандартов НАУФОР и внутренних документов ООО «ИК «Гелиус Капитал».

12.3. При рассмотрении Заявлений работник, получивший Заявление, обязан:

* зарегистрировать Заявление в Реестре обращений;
* зарегистрировать Заявление в Реестре входящих документов (при подаче Заявления на бумажном носителе);
* 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;

**13. Сроки рассмотрения Заявления и направления ответов**

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

13.2. 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.

13.3. По остальным Заявлениям ответ на Заявление должен быть отправлен Заявителю в сроки, предусмотренные разделом 9 настоящего Порядка.

**14. Гарантии для Заявителей при рассмотрении Обращений**

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

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

**15. Прием Заявителей**

15.1. 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».

**16. Контроль соблюдения требований, предусмотренных настоящим Положением**

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

16.2. Контролер с периодичностью, установленной Положением о внутреннем контроле ООО ИК «Гелиус Капитал», отчитывается перед Генеральным директором ООО «ИК «Гелиус Капитал» о состоянии работы с Обращениями.