

Утвержден
Приказом Генерального директора
ООО «УК «Фондовый ДОМ»
№ 310322/1 от 31.03.2022 г.

**Порядок рассмотрения обращений получателей финансовых услуг
Общества с ограниченной ответственностью
«Управляющая компания «Фондовый ДОМ»**

1. Настоящий Порядок рассмотрения обращений получателей финансовых услуг (далее – Порядок) разработан Обществом с ограниченной ответственностью «Управляющая компания «Фондовый ДОМ» (далее – Управляющая компания) в соответствии со стандартом НАУФОР - Базовый стандарт защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих акционерные инвестиционные фонды и управляющие компании инвестиционных фондов, паевых инвестиционных фондов и негосударственных пенсионных фондов.

2. В настоящем Порядке используются следующие термины и определения:

финансовая услуга – доверительное управление паевым инвестиционным фондом на основании лицензии управляющей компании на осуществление деятельности по управлению инвестиционными фондами, паевыми инвестиционными фондами и негосударственными пенсионными фондами;

клиент – владелец инвестиционных паев паевого инвестиционного фонда;

получатель финансовых услуг - клиент, а также юридическое или физическое лицо, намеренное заключить с Управляющей компанией договор доверительного управления путем приобретения инвестиционных паев паевого инвестиционного фонда;

место обслуживания получателей финансовых услуг (офис) - место приема заявок на приобретение, погашение и обмен инвестиционных паев паевого инвестиционного фонда, приема документов, связанных с оказанием финансовых услуг (офис Управляющей компании);

обращение - направленная получателем финансовых услуг Управляющей компании просьба, жалоба, предложение либо заявление, касающееся оказания финансовой услуги.

3. Управляющая компания обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений, поступивших от получателей финансовых услуг, и дает ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в п. 5 и п.6 настоящего Порядка.

4. Рассмотрение поступающих обращений осуществляется Руководителем службы внутреннего контроля (контролером) Управляющей компании.

5. Управляющая компания отказывает в рассмотрении обращения получателя финансовых услуг по существу в следующих случаях:

- в обращении не указаны идентифицирующие получателя финансовых услуг сведения;
- в обращении отсутствует подпись (электронная подпись) получателя финансовых услуг или его уполномоченного представителя (в отношении юридических лиц);
- в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу Управляющей компании, имуществу, жизни и (или) здоровью работников Управляющей компании, а также членов их семей;
- текст письменного обращения не поддается прочтению;
- в обращении содержится вопрос, на который получателю финансовых услуг ранее предоставлялся ответ 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 Управляющей компании, о чем уведомляется лицо, направившее обращение.

6. Обращения, не содержащие сведений о наименовании (фамилии) или местонахождении (адресе) получателя финансовых услуг, признаются анонимными и не рассматриваются.

7. Обращения, не подлежащие рассмотрению Управляющей компанией, за исключением указанных в п. 6 настоящего Порядка, в пятидневный срок с момента поступления в Управляющую компанию направляются по принадлежности с одновременным письменным уведомлением об этом получателя финансовых услуг.

8. Управляющая компания принимает обращения в местах обслуживания получателей финансовых услуг (197198, город Санкт-Петербург, улица Блохина, дом 9, Литера А, помещение 301-В, 302-В, далее – адрес Управляющей компании), а также почтовым отправлением по адресу Управляющей компании.

9. Управляющая компания обеспечивает информирование получателя финансовых услуг о получении обращения путем направления письменного уведомления с указанием даты получения обращения по адресу электронной почты или почтовому адресу получателя финансовых услуг, либо посредством смс-информирования по номеру телефона получателя финансовых услуг, либо путем вручения копии обращения с отметкой о его приеме получателю финансовых услуг под роспись.

Информирование получателя финансовых услуг о получении обращения может осуществляться иным способом, указанным в обращении, в случае если такой способ указан в обращении.

Отметка о приеме обращения должна содержать дату приема обращения, а также подпись работника Управляющей компании, осуществившего прием такого обращения.

10. В отношении каждого поступившего обращения Управляющая компания документально фиксирует:

- дату регистрации и входящий номер обращения;
- в отношении физических лиц - фамилию, имя, отчество (при наличии) получателя финансовых услуг, направившего обращение, а в отношении юридических лиц - наименование получателя финансовых услуг, от имени которого направлено обращение;
- тематику обращения;
- дату регистрации и исходящий номер ответа на обращение.

11. Управляющая компания вправе при рассмотрении обращения запросить дополнительные документы и сведения у получателя финансовых услуг.

12. Управляющая компания обязана ответить на поступившее обращение не позднее 30 календарных дней со дня его получения, а в случае если обращение не требует дополнительного изучения и проверки - не позднее 15 (пятнадцати) календарных дней с даты получения обращения, если иной срок не установлен федеральным законом.

Ответ на обращение направляется получателю финансовых услуг тем же способом, которым было направлено обращение, или иным способом, указанным в правилах доверительного управления паевым инвестиционным фондом, в случае если такой способ указан в правилах доверительного управления паевым инвестиционным фондом, или способом, указанным в обращении, в случае если такой способ указан в обращении.

Письменный ответ получателю финансовых услуг о результатах рассмотрения обращения должен содержать мотивированный ответ на каждый изложенный получателем финансовых услуг довод.

Ответ на обращение подписывает руководитель управляющей компании или Руководитель службы внутреннего контроля (контролер).

13. Управляющая компания не реже одного раза в шесть месяцев проводит анализ поступивших обращений и принимает решение о целесообразности применения мер, направленных на улучшение качества обслуживания получателей финансовых услуг.