

УТВЕРЖДЕНО
Решением Единственного Участника
Общества с ограниченной ответственностью
«Управляющая компания «САН»
№ 13 от 01.04.2022 г.

ПОРЯДОК
рассмотрения обращений получателей финансовых услуг
в ООО «Управляющая компания «САН»

Москва, 2022 г.

1. Настоящий «Порядок рассмотрения обращений получателей финансовых услуг в ООО «Управляющая компания «САН» (далее – Порядок) разработан в соответствии с «Базовым стандартом 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» (утвержден Банком России, Протокол заседания Комитета по стандартам по деятельности управляющих компаний инвестиционных фондов, паевых инвестиционных фондов и негосударственных пенсионных фондов при Банке России от 17.09.2021 г. № 8, далее - *Стандарт*), а также иными нормативными правовыми актами в сфере финансовых рынков и устанавливает требования, которыми ООО «Управляющая компания «САН» должно руководствоваться в процессе осуществления своей деятельности в части работы с обращениями получателей финансовых услуг.

2. Используемые термины и определения:

саморегулируемая организация – саморегулируемая организация в сфере финансового рынка, объединяющая акционерные инвестиционные фонды и управляющие компании инвестиционных фондов, паевых инвестиционных фондов и негосударственных пенсионных фондов;

управляющая компания (ООО «Управляющая компания «САН») – юридическое лицо, имеющее лицензию на осуществление деятельности по управлению инвестиционными фондами, паевыми инвестиционными фондами и негосударственными пенсионными фондами;

финансовая услуга – доверительное управление паевым инвестиционным фондом, а также иными активами на основании лицензии управляющей компании на осуществление деятельности по управлению инвестиционными фондами, паевыми инвестиционными фондами и негосударственными пенсионными фондами в случаях, предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации;

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

место обслуживания получателей финансовых услуг (офис) - место, предназначенное для заключения договоров доверительного управления с управляющей компанией, место приема заявок на приобретение, погашение и обмен инвестиционных паев паевого инвестиционного фонда, приема документов, связанных с оказанием финансовых услуг, в том числе офис управляющей компании или агента по выдаче и погашению инвестиционных паев, и (или) сайт управляющей компании в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - сеть «Интернет»);

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

3. Управляющая компания принимает обращения в местах обслуживания получателей финансовых услуг, а также почтовым отправлением по адресу места нахождения управляющей компании.

4. Место нахождения и почтовый адрес: 109202, г. Москва, ул. Басовская, д. 16, стр.1, этаж 6, пом. IX, ком 46-48. Дни и часы приема: понедельник - пятница с 9.00 до 18.00. Нерабочие дни: суббота, воскресенье и нерабочие праздничные дни, установленные законодательством Российской Федерации (в дни, предшествующие праздничным дням, установленным в соответствии с законодательством Российской Федерации, время работы офиса сокращается на 1 час). Контактный телефон: +7(495) 221-07-24.

5. Получатель финансовых услуг может подать обращение в управляющую компанию в местах обслуживания получателей финансовых услуг как лично, так и через своего представителя. Представитель получателя финансовых услуг может подать обращение в офисе управляющей компании, действуя на основании нотариальной доверенности, при этом доверенность у представителя клиента изымается и подшивается к обращению.

6. 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:

- 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, о чем уведомляется лицо, направившее обращение.

7. Подразделениями, ответственными за прием документов и непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг в месте обслуживания получателей финансовых услуг являются бэк-офис и отдел управления активами.

8. Управляющая компания информирует получателя финансовых услуг или его представителя о получении обращения путем предоставления копии обращения с отметкой о получении, входящим номером и датой получения в день такого обращения.

9. Уполномоченным лицом управляющей компании, рассматривающим поступающие обращения является контролер.

10. В случае направления получателем финансовых услуг обращения почтовым отправлением по адресу места нахождения управляющей компании, управляющая компания информирует получателя финансовых услуг о получении обращения способом, указанным в обращении, либо сообщением на указанный в обращении номер телефона или e.mail, не позднее рабочего дня следующего за днем получения обращения.

В случае отсутствия каких либо контактных данных в обращении, получателю финансовых услуг направляется уведомление о получении обращения и присвоении ему входящего номера и даты на почтовый адрес, с которого было направлено обращение (кроме случаев направления заказного письма с уведомлением), не позднее рабочего дня следующего за днем получения обращения.

11. Уполномоченное лицо Управляющей компании фиксирует факты обращений получателей финансовых услуг (представителей) путем ведения журнала учета обращений по форме, установленной приложением 1 к настоящему Порядку, и информирует контролера о поступлении обращения, не позднее рабочего дня следующего за днем получения обращения.

12. Уполномоченное лицо Управляющей компании рассматривает поступившее обращение и формирует ответ на обращение в письменной форме.

13. Ответ на поступившее обращение направляется не позднее 30 календарных дней со дня его получения, если больший срок не указан в таком обращении.

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

15. В случае предоставления получателю финансовых услуг (его представителю) Ответа на обращение на бумажном носителе, насчитывающих более одного листа, листы Ответа на обращении должны быть пронумерованы, прошиты, скреплены на оборотной стороне последнего листа заверительной надписью с указанием цифрами и прописью количества листов, подписаны лицом, уполномоченным организацией, с указанием его инициалов, фамилии, должности и даты заверения и проставлением печати.

ЖУРНАЛ УЧЕТА ОБРАЩЕНИЙ
за период с «__» _____ » _____ г. по «__» _____ » _____ г.

№ п/п.	Вх. № и дата регистрации	Фамилия, имя, отчество (при наличии) лица, направившего обращение	Наименование получателя финансовых услуг, от имени которого направлено обращение (в отношении юридического лица)	Тематика обращения	Исх. № и дата регистрации ответа на обращение
1	2	3	4	5	6
1					
2					