

УТВЕРЖДЕНО
Решением Единственного Участника
Общества с ограниченной ответственностью
«Управляющая компания «САН»
№ 4 от 03.06.2024 г.

ПОРЯДОК
рассмотрения обращений получателей финансовых услуг
в ООО «Управляющая компания «САН»
(новая редакция, действует с 01.07.2024 г.)

Москва, 2024 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), Базовым стандартом защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих управляющих (утвержден Банком России, Протокол от 20.12.2018 г. № КФНП-39, изменения утверждены Банком России, протокол от 20.09.2021 г. №КДУ-20), с учетом письма НАУФОР от 16.04.2024 г. №322 «О применении положений базовых стандартов, регулирующих рассмотрение обращений (жалоб)», Федеральным законом от 4 августа 2023 г. N 442-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)» и отдельные законодательные акты Российской Федерации и о признании утратившими силу отдельных положений законодательных актов Российской Федерации», Федеральным законом от 29 ноября 2001 г. N 156-ФЗ «Об инвестиционных фондах», Федеральным законом от 22 апреля 1996 г. N 39-ФЗ «О рынке ценных бумаг», 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:

Управляющая компания – Общество с ограниченной ответственностью «Управляющая компания «САН», осуществляет деятельность по управлению ценными бумагами на основании лицензии ФСФР России №045-11414-001000 от 15 июля 2008 года и деятельность по управлению инвестиционными фондами, паевыми инвестиционными фондами и негосударственными пенсионными фондами №21-000-1-00687 от 19 января 2010 года;

финансовая услуга – доверительное управление ценными бумагами, денежными средствами, предназначенными для совершения сделок с ценными бумагами и (или) заключения договоров, являющихся производными финансовыми инструментами, на основании лицензии на осуществление деятельности по управлению ценными бумагами, а также доверительное управление паевыми инвестиционными фондами на основании лицензии на осуществление деятельности по управлению инвестиционными фондами, паевыми инвестиционными фондами и негосударственными пенсионными фондами;

клиент - юридическое или физическое лицо, заключившее с Управляющей компанией договор доверительного управления, в том числе путем приобретения инвестиционных паев паевого инвестиционного фонда;

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 - 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, офис представительства 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;

жалоба - просьба получателя финансовых услуг о восстановлении или защите его прав или интересов, нарушенных Управляющей компанией.

3. Управляющая компания осуществляет профессиональную деятельность на рынке ценных бумаг разумно и добросовестно.

Управляющая компания при осуществлении профессиональной деятельности соблюдает приоритет интересов клиентов над собственными интересами.

Управляющая компания не вправе злоупотреблять своими правами и (или) ущемлять интересы клиентов.

Управляющая компания при осуществлении профессиональной деятельности не вправе устанавливать приоритет интересов одного клиента или группы клиентов перед интересами другого клиента (других клиентов).

4. Управляющая компания обязана рассмотреть обращения, заявления и жалобы (далее совместно именуемые – обращения), физического лица или юридического лица (далее - заявитель), связанные с осуществлением Управляющей компанией своей профессиональной деятельности.

5. Управляющая компания обеспечивает прием обращений, направленных посредством почтовой связи или нарочным на бумажном носителе, по адресу, в пределах места нахождения Управляющей компании, адресу места нахождения представительства Управляющей компании, указанным в едином государственном реестре юридических лиц, а также направленных в электронном виде на адрес электронной почты Управляющей компании и (или) через официальный сайт Управляющей компании в сети «Интернет»:

- в бумажном виде при личном обращении по адресу места нахождения Управляющей компании: 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 (обед с 13.00 до 14.00), 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 (требуется предварительная запись);

- в бумажном виде почтовым отправлением по адресу места нахождения Управляющей компании: 109202, г. Москва, ул. Басовская, д. 16, стр.1, этаж 6, пом. IX, ком 46-48 (способ является приоритетным для направления);

- в бумажном виде почтовым отправлением по адресу места нахождения представительства управляющей компании: 420107, Республика Татарстан (Татарстан), г.о. город Казань, г. Казань, уд. Хади Такташа, д. 41, помещ. 1001;

- в электронном виде по электронной почте: z.garaev@uksun.ru (при необходимости прикрепить файл);

- в электронном виде на сайте управляющей компании в сети «Интернет» <http://www.uksun.ru/> через форму «Обратная связь» или блок «Работа с обращениями».

6. Информация о способах и адресах подачи обращений заявителями размещается в местах обслуживания, а также на официальном сайте Общества в сети «Интернет».

7. В случае организации приема обращений дополнительным способом, не предусмотренным первым абзацем настоящего пункта, Общество включает информацию о дополнительном способе приема обращений во внутренние документы и размещает ее в местах, а также на официальном сайте в сети «Интернет».

8. Наличие подписи заявителя в обращении не требуется.

9. Обращение подлежит обязательной регистрации не позднее рабочего дня, следующего за днем его поступления в Управляющую компанию.

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) заявителя, направившего обращение, а в отношении юридических лиц - наименование заявителя, от имени которого направлено обращение; тематику обращения; дату регистрации, исходящий номер и дату направления ответа на обращение.

Поступившие в Управляющую компанию обращения регистрируются в Журнале учета обращений, форма которого установлена Приложением № 1 к настоящему Порядку, и направляются для рассмотрения контролеру (руководителю службы внутреннего контроля).

11. В случае поступления обращения в форме электронного документа Управляющая компания информирует заявителя о регистрации обращения (далее - уведомление о регистрации)

не позднее дня регистрации обращения способом, предусмотренным пунктом 19 настоящего Порядка.

12. Подразделениями, ответственными за прием документов и непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг являются бэк-офис и отдел управления активами.

Уполномоченным лицом Управляющей компании для рассмотрения поступающих обращений является контролер.

13. При получении обращения контролер Управляющей компании осуществляет следующие действия:

- анализирует обращение;
- составляет и направляет уведомление о регистрации в случаях, предусмотренных настоящим Порядком;
- в случае необходимости привлекает сотрудников Управляющей компании по согласованию с руководителем;
- в случае необходимости составляет и направляет уведомление о продлении срока рассмотрения обращения в порядке, предусмотренном настоящим Порядком;
- составляет ответ на обращение в письменной форме;
- направляет ответ на обращение заявителю/ копию ответа на обращение в Банк России/ копию ответа на обращение и копию обращения в саморегулируемую организацию в сфере финансового рынка, членом которой Управляющая компания является на момент направления указанных копий.

14. Обращение рассматривается Управляющей компанией в течение 15 (Пятнадцати) рабочих дней со дня его регистрации.

В случае необходимости запроса дополнительных документов и материалов в целях объективного и всестороннего рассмотрения обращения Управляющая компания по решению генерального директора вправе продлить срок рассмотрения обращения, но не более чем на 10 (Десять) рабочих дней, при этом Управляющая компания уведомляет заявителя о продлении срока рассмотрения обращения с указанием обоснования такого продления, направив ему соответствующее уведомление (далее - уведомление о продлении срока).

15. По результатам рассмотрения обращения Управляющая компания направляет заявителю ответ на обращение. Ответ на обращение должен содержать информацию о результатах объективного и всестороннего рассмотрения обращения, быть обоснованным и включать ссылки на имеющие отношение к рассматриваемому в обращении вопросу требования законодательства Российской Федерации, документы и (или) сведения, связанные с рассмотрением обращения, а также на фактические обстоятельства рассматриваемого в обращении вопроса.

Ответ на обращение подписывает генеральный директор Управляющей компании или контролер (руководитель службы внутреннего контроля).

16. Ответ на обращение по существу не дается Управляющей компанией в случаях:

- 1) в обращении не указан адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- 2) в обращении не указана фамилия (наименование) заявителя;
- 3) в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу Управляющей организации, угрозы жизни, здоровью и имуществу работника Управляющей компании или членов его семьи;
- 4) текст обращения не поддается прочтению;
- 5) текст обращения не позволяет определить его суть.

17. Если в случаях, предусмотренных подпунктами 2 - 5 пункта 16, Управляющая компания принимает решение не рассматривать обращение по существу, заявителю направляется уведомление о таком решении в течение пяти рабочих дней со дня регистрации обращения способом, предусмотренным пунктом 19 настоящего Порядка.

18. 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, Управляющая компания вправе самостоятельно принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу. Заявителю направляется уведомление о таком решении в течение 5 (Пяти) рабочих дней со дня регистрации обращения способом, предусмотренным пунктом 19 настоящего Порядка.

19. Ответ на обращение, а также уведомление о регистрации, уведомление о продлении срока

направляются заявителю в зависимости от способа поступления обращения в письменной форме по указанным в обращении адресу электронной почты или почтовому адресу либо способом, предусмотренным условиями договора, заключенного между Управляющей 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 на обращение должен быть направлен способом, указанным в обращении.

20. В случае поступления в Управляющую компанию из Банка России обращения, предусмотренного статьей 79.3 Федерального закона от 10 июля 2002 года N 86-ФЗ «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)», Управляющая компания рассматривает его в соответствии с порядком, установленным настоящим разделом, а также направляет в Банк России копию ответа на такое обращение и копии уведомлений (при наличии), предусмотренных настоящим разделом, в день их направления заявителю.

21. В случае выявления Управляющей компанией при рассмотрении обращения нарушения базового стандарта или внутреннего стандарта, разработанного, согласованного и утвержденного в соответствии с требованиями Федерального закона от 13 июля 2015 года N 223-ФЗ «О саморегулируемых организациях в сфере финансового рынка», Управляющая компания направляет копию ответа на обращение и копию обращения в саморегулируемую организацию в сфере финансового рынка, членом которой она является на момент направления указанных копий, для осуществления саморегулируемой организацией в сфере финансового рынка контроля в порядке, предусмотренном статьей 14 указанного Федерального закона, в день направления ответа на обращение заявителю.

22. В случае, если обращение содержит требование имущественного характера, которое связано с восстановлением Управляющей компанией нарушенного права заявителя и подлежит рассмотрению финансовым уполномоченным, направление обращения в соответствии с требованиями настоящей статьи является соблюдением заявителем обязанности, предусмотренной частью 1 статьи 16 Федерального закона от 4 июня 2018 года N 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг», и обращение подлежит рассмотрению Управляющей компанией в порядке и сроки, которые установлены указанным Федеральным законом.

23. Управляющая компания и ее должностные лица не вправе использовать иначе, чем в целях, предусмотренных Федеральным законом от 29 ноября 2001 г. N 156-ФЗ «Об инвестиционных фондах» и настоящим разделом, и разглашать в какой-либо форме полученные при рассмотрении обращения персональные данные заявителя, а также информацию, составляющую коммерческую, служебную, банковскую тайну, тайну страхования и иную охраняемую законом тайну, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

24. Управляющая компания хранит обращения, а также копии ответов на обращения и копии уведомлений, предусмотренных настоящим разделом, в течение 3 (Трех) лет со дня регистрации таких обращений.

