Утверждено
Приказом директора

от "01" июля 2024 г. № 22-ПР

ПОЯДОК
приема обращений и информирования получателей финансовых услуг о получении и рассмотрении обращений АО УК «ИНВЕСТСТРОЙ"

г. Екатеринбург
2024

1. Общие положения

Настоящий Порядок приема обращений и информирования получателей финансовых услуг о получении и рассмотрении обращений АО УК «ИНВЕСТСТРОЙ" (далее — Порядок) разработан в соответствии с требованиями Федерального закона от 29.11.2001 № 156-ФЗ «Об инвестиционных фондах" и Базового стандарта 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" (утвержден Банком России, Протокол от 23.09.2021 № КФНП-33).

2. Термины и определения

В настоящем Порядке используются следующие термины и определения:

Клиент — юридическое или физическое лицо, заключившее с АО УК «ИНВЕСТСТРОЙ" (далее — Управляющая компания) договор доверительного управления, в том числе владелец 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.

Обращение — направленная Управляющей компании физическим или юридическим лицом — получателем финансовых услуг просьба, жалоба, предложение либо заявление, связанное с осуществлением Управляющей компанией деятельности по управлению инвестиционными фондами, паевыми инвестиционными фондами и негосударственными пенсионными фондами. В соответствии со статьей 79.3 Федерального закона от 10.07.2002 № 86-ФЗ «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)" обращение, поступившее в Банк России, может быть направлено Управляющей компании.

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.

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.

3. Порядок приема обращений

3.1. Управляющая компания принимает обращения, направленные посредством почтовой связи или нарочным на бумажном носителе, по адресу в пределах своего места нахождения, указанному в едином государственном реестре юридических лиц, или в ином месте обслуживания получателей финансовых услуг, в том числе офисе, а также направленные на адрес электронной почты Управляющей компании.

3.2. Получатель финансовых услуг может предоставить/направить обращение любым из способов:

- лично;
- посредством почтовой связи;
- с использованием услуг экспресс- и курьерской доставки;
- по электронной почте.

3.3. Обращение должно содержать идентифицирующие получателя финансовых услуг сведения и реквизиты, необходимые для направления ответа:

- в отношении физического лица — фамилию, имя, отчество (при наличии) получателя финансовых услуг, направившего обращение;
- в отношении юридического лица — наименование получателя финансовых услуг, от имени которого направлено обращение;
- почтовый адрес;
- адрес электронной почты (для получения ответа на адрес электронной почты).

3.4. В случае подачи обращения уполномоченным представителем получателя финансовых услуг необходимо представление документа, подтверждающего полномочия такого представителя на осуществление действий от имени получателя финансовых услуг и заверенного в установленном законодательством Российской Федерации порядке.

4. Порядок информирования получателей финансовых услуг о получении обращений

4.1. Управляющая компания регистрирует обращения не позднее рабочего дня, следующего за днем их поступления.
При поступлении обращения в форме электронного документа Управляющая компания уведомляет получателя финансовых услуг о регистрации обращения не позднее дня регистрации обращения путем направления Уведомления о регистрации обращения получателя финансовых услуг (далее — уведомление о регистрации; Приложение № 1 к настоящему Порядку).

4.2. Датой уведомления Управляющей компанией о регистрации обращения получателя финансовых услуг является:

- в случае уведомления почтовым отправлением — дата штемпеля отделения Почты России на почтовом отправлении (конверте) или дата отправления на квитанции об отправке почтового отправления;
- в случае уведомления по электронной почте — дата отправки электронного документа по электронной почте;
- в случае уведомления получателя финансовых услуг лично — дата, указанная в Уведомлении о регистрации.

4.3. Управляющая компания не дает ответ на обращение по существу в следующих случаях:

- 1) в обращении не указан адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- 2) в обращении не указана фамилия (наименование) получателя финансовых услуг;
- 3) обращение подписано представителем получателя финансовых услуг без представления документа, подтверждающего полномочия такого представителя на осуществление действий от имени обратившегося лица, либо такой документ заверен не в установленном законодательством Российской Федерации порядке;

- 4) в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу Управляющей компании, угрозы жизни, здоровью и имуществу работника Управляющей компании или членов его семьи;
- 5) текст обращения не поддается прочтению;
- 6) текст обращения не позволяет определить его суть.

5. Порядок информирования получателей финансовых услуг о рассмотрении обращений

5.1. Управляющая компания рассматривает обращение и по результатам его рассмотрения направляет получателю финансовых услуг ответ на обращение в течение 15 (пятнадцати) рабочих дней со дня регистрации обращения, если иное не предусмотрено федеральными законами.

5.2. В случае необходимости запроса дополнительных документов и материалов в целях объективного и всестороннего рассмотрения обращения Управляющая компания по решению единоличного исполнительного органа, заместителя единоличного исполнительного органа или уполномоченного ими лица вправе продлить срок рассмотрения обращения, но не более чем на 10 (десять) рабочих дней, если иное не предусмотрено федеральными законами. Управляющая компания уведомляет получателя финансовых услуг о продлении срока рассмотрения обращения с указанием обоснования такого продления, направив ему соответствующее уведомление (далее — уведомление о продлении срока).

5.3. Если в случаях, предусмотренных пп. 2–6 пункта 4.3 настоящего Порядка, Управляющая компания принимает решение не рассматривать обращение по существу, Управляющая компания направляет получателю финансовых услуг уведомление об этом решении в течение 5 (пяти) рабочих дней со дня регистрации обращения с указанием причин невозможности рассмотрения обращения по существу.

5.4. В случае, если в обращении содержится вопрос, на который получателю финансовых услуг 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 получателем финансовых услуг по данному вопросу. Управляющая компания направляет получателю финансовых услуг уведомление об этом решении в течение 5 (пяти) рабочих дней со дня регистрации обращения.

5.5. Уведомления о решениях в соответствии с пунктами 5.3 и 5.4 настоящего Порядка, уведомления о регистрации, уведомления о продлении срока, а также ответы на обращения, направляются получателю финансовых услуг в зависимости от способа поступления обращения по указанному в обращении адресу электронной почты или почтовому адресу либо способом, предусмотренным условиями договора, заключенного между Управляющей компанией и получателем финансовых услуг, в том числе правилами доверительного управления паевым инвестиционным фондом. В случае, если получатель финансовых услуг при направлении обращения указал способ направления ответа на обращение в форме электронного документа или на бумажном носителе, ответ на обращение направляется способом, указанным в обращении.

6. Заключительные положения

6.1. Настоящий Порядок, а также внесение в него изменений и дополнений, утверждаются Приказом Генерального директора Управляющей компании.

6.2. В случае противоречия положений настоящего Порядка законодательству Российской Федерации, в том числе нормативным актам Банка России, базовым и внутренним стандартам саморегулируемой организации в сфере финансового рынка, членом которой является Управляющая компания, приоритет имеют нормы законодательства Российской Федерации, базовые и внутренние стандарты саморегулируемой организации.

Приложение № 1
Уведомление о регистрации обращения получателя финансовых услуг

Акционерным обществом «Управляющей компанией «ИНВЕСТСТРОЙ» зарегистрированы следующие документы:

№ п/п	Наименование документа и ФИО / наименование получателя финансовых услуг	Дата документа	Входящий номер документа и дата регистрации
1			
2			
3			

Принял работник Управляющей компании, ответственный за прием документов от получателей финансовых услуг и непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг:

_____/_____ Дата: «_____» _____ 20__ г.