

УТВЕРЖДЕНО

Приказом Генерального директора

№ 34 - П от «08» июня 2023 г.

**Положение
о порядке рассмотрения обращений получателей финансовых услуг в
Обществе с ограниченной ответственностью Управляющая компания
«Интеро Инвест»**

г. Москва, 2023 г.

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Область применения Положения

1.1.1 Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений получателей финансовых услуг в Обществе с ограниченной ответственностью Управляющая компания «Интеро Инвест» (далее – Управляющая компания) разработано 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" (утвержденным Банком России, протокол от 23.09.2021 N КФНП-33) (далее – Базовый стандарт), и определяет порядок рассмотрения обращений, поступивших от получателей финансовых услуг (далее – Положение).

1.1.2 Настоящее Положение вступает в силу с «08» июня 2023 г.

1.1.3 Положение является обязательным для исполнения всеми работниками Управляющей компании.

1.2 Нормативные ссылки

1.2.1. Настоящее Положение разработано также в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации с учетом внутренних документов Управляющей компании:

- Федеральный закон от 29.11.2001 N 156-ФЗ "Об инвестиционных фондах";
- Постановление ФКЦБ РФ от 18.02.2004 N 04-5/пс "О регулировании деятельности управляющих компаний акционерных инвестиционных фондов и паевых инвестиционных фондов";
- Правила организации и осуществления внутреннего контроля в ООО УК «Интеро Инвест» (в действующей редакции).

1.3 Термины и определения

1.3.1 В настоящем Положении используются следующие 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 (Национальная ассоциация участников фондового рынка (НАУФОР));

финансовая услуга – доверительное управление паевыми инвестиционными фондами на основании лицензии управляющей компании 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 владелец 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 (офис) – место нахождения Управляющей компании, в котором осуществляется прием заявок на приобретение,

погашение и обмен инвестиционных паев паевого инвестиционного фонда, прием документов, связанных с оказанием финансовых услуг;

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

контролер – лицо, осуществляющее внутренний контроль в Управляющей компании или руководитель структурного подразделения, осуществляющего внутренний контроль в Управляющей компании.

1.3.2 Применяемые в настоящем Положении термины и определения, не перечисленные в настоящем разделе, используются в соответствии с понятиями и определениями, содержащимися в законодательстве РФ, Базовом стандарте.

2. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ

2.1 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 пункте 2.3 настоящего Положения.

2.2 Для рассмотрения поступающих обращений Управляющей компанией определено уполномоченное лицо – контролер Управляющей компании.

2.3 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 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.

2.4 Обращения, не содержащие сведений о наименовании (фамилии, имени, отчества) или местонахождении (адресе) заявителя, признаются анонимными и не рассматриваются.

2.5 Если 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, то заявителю направляется извещение об оставлении обращения без рассмотрения со ссылкой на данный ранее ответ.

2.6 Управляющая компания принимает обращения

- в местах обслуживания получателей финансовых услуг по адресу места нахождения Управляющей компании, направленные путем личного обращения: 121151, г. Москва, вн. тер. г. муниципальный округ Дорогомилово, ул. Можайский Вал, д. 8, помещение 3Н/3;

- направленные почтовым отправлением по адресу места нахождения Управляющей компании: 121151, г. Москва, вн. тер. г. муниципальный округ Дорогомилово, ул. Можайский Вал, д. 8, помещение ЗН/З.

2.7 Управляющая компания обеспечивает информирование получателя финансовых услуг о получении обращения в срок не позднее 5 (Пяти) рабочих дней с даты получения обращения путем направления получателю финансовых услуг уведомления о получении обращения способом, которым было направлено обращение, или иным способом, указанным в правилах доверительного управления, в случае, если такой способ указан в правилах доверительного управления, или способом, указанным в обращении, в случае, если такой способ был указан в обращении.

2.8 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.

2.9 Обращения, не подлежащие рассмотрению Управляющей компанией, в срок не позднее 5 (пяти) дней, с момента поступления направляются по принадлежности с одновременным письменным извещением об этом получателей финансовых услуг способом, предусмотренным п. 2.12 настоящего Положения.

2.10 Управляющая компания обязана ответить на поступившее обращение не позднее 30 календарных дней со дня его получения, если больший срок не указан в таком обращении.

2.11 Обращения, не требующие дополнительного изучения и проверки, рассматриваются Управляющей компанией и по ним предоставляется ответ в срок не позднее 15 (пятнадцати) дней, если иной срок не предусмотрен федеральным законом.

2.12 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.

2.13 Управляющая компания вправе при рассмотрении обращения, заявления и жалобы запросить дополнительные документы и сведения у заявителя.

2.14 Письменный ответ заявителю о результатах рассмотрения обращения должен содержать мотивированный (со ссылкой на соответствующие требования законодательства Российской Федерации, нормативных актов в сфере финансовых рынков, внутренних документов Управляющей компании, договоров, имеющих отношение к рассматриваемому вопросу, а также на фактические обстоятельства рассматриваемого вопроса) ответ на каждый изложенный заявителем довод.

2.15 Для целей всестороннего рассмотрения обращений контролер вправе привлекать к рассмотрению запроса руководителей структурных подразделений, должностных лиц и сотрудников Управляющей компании.

2.16 Ответ на обращение подписывает Генеральный директор или контролер.

2.17 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.

3. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

3.1 Управляющая компания вправе вносить изменения или дополнения в Положение. Основанием для внесения изменений и дополнений в Положение является, в том числе, изменение законодательства Российской Федерации в области паевых инвестиционных фондов, Базового стандарта.

3.2 Организация внесения изменений в Положение возлагается на контролера Управляющей компании.

3.3 Изменения в Положение или Положение в новой редакции утверждаются генеральным директором Управляющей компании.