

УТВЕРЖДЕН
Приказом генерального директора
ООО "УК "ФМ АКТИВЫ" № 10/2022
от "01" апреля 2022г.

ПОРЯДОК
рассмотрения обращений, предъявления претензий и разрешения
споров с получателями финансовых услуг
Общества с ограниченной ответственностью
"УПРАВЛЯЮЩАЯ КОМПАНИЯ "ФМ АКТИВЫ"

г. Москва
2022

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящий Порядок рассмотрения обращений, предъявления претензий и разрешения споров с получателями финансовых услуг (далее – Порядок) является внутренним документом Общества с ограниченной ответственностью «УПРАВЛЯЮЩАЯ КОМПАНИЯ «ФМ АКТИВЫ» (далее – Управляющая компания), разработанным во исполнение требований разделов 5, 6 Базового стандарта 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, утвержденного НАУФОР (далее – Стандарт).

1.2. В настоящем Порядке используются следующие термины и определения:

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;

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

претензия – обращение получателя финансовых услуг о восстановлении или защите его прав или интересов, нарушенных управляющей компанией, содержащая или не содержащая требования материального характера;

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;

контролер – должностное лицо управляющей компании, ответственное за осуществление внутреннего контроля.

1.3. Управляющая компания осуществляет оказание финансовых услуг разумно и добросовестно. Управляющая компания не вправе злоупотреблять своими правами и (или) ущемлять интересы клиентов.

2. ПОРЯДОК НАПРАВЛЕНИЯ И РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ

2.1. Все обращения предоставляются управляющей компании в письменном виде на бумажных носителях.

2.2. Управляющая компания принимает обращения нарочно в местах обслуживания получателей финансовых услуг, а также почтовым отправлением по адресу управляющей компании, указанному в Едином государственном реестре юридических лиц.

2.3. 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.

2.4. Поступившие в управляющую компания обращения направляются для рассмотрения контролеру.

2.5. Управляющая компания в течение 5 рабочих дней с даты получения обращения осуществляет информирование получателя финансовых услуг о получении обращения 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.

При этом, в случае поступления обращения нарочно в местах обслуживания получателей финансовых услуг на копии такого обращения уполномоченным работником управляющей компании ставится отметка о получении с указанием даты и времени получения обращения, а также должности, фамилии, имени и отчества (при наличии) работника, принявшего обращение. Копия обращения с отметками работника управляющей компании о передается заявителю.

По обращениям, поступившим управляющей компании почтовым отправлением и не содержащим почтовый адрес отправителя для направления корреспонденции, информирование о получении обращения не проводится, за исключением случаев, когда в договоре доверительного управления (правилах доверительного управления паевым инвестиционным фондом) или обращении заявлен иной способ информирования о получении обращения.

2.6. 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, указанных в пункте 2.7 настоящего Порядка.

2.7. 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.

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

2.9. 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.

3. РЕАЛИЗАЦИИ ПРАВА ПОЛУЧАТЕЛЯ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ НА ДОСУДЕБНЫЙ (ВНЕСУДЕБНЫЙ) ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ

- 3.1. В случае поступления от получателя финансовых услуг претензии в связи с возникновением спора, связанного с заключением, исполнением либо прекращением договора доверительного управления, нарушением положений правил доверительного управления паевым инвестиционным фондом, управляющая компания осуществляет рассмотрение такой претензии в следующем порядке:
- запрашивает у заявителя расчет-обоснование суммы претензии, если претензия подлежит денежной оценке, а также документы, подтверждающие заявленные требования и обстоятельства, на которых основываются требования получателя финансовых услуг (если указанные сведения и документы не были направлены управляющей компании вместе с претензией);
 - оценивает обоснованность требований получателя финансовых услуг и принимает решение об удовлетворении, частичном удовлетворении или об отказе в удовлетворении требований получателя финансовых услуг;
 - направляет получателю финансовых услуг ответ на претензию с разъяснениями дальнейшего порядка разрешения спора в соответствии с пунктами 2.8-2.9 настоящего Порядка.
- 3.2. Если претензия удовлетворена, то получателю финансовых услуг направляется ответ, в котором приводится разъяснение, какие действия предпринимаются управляющей компанией по претензии и какие действия должен предпринять получатель финансовых услуг (если они необходимы).
- 3.3. Если претензия не удовлетворена или удовлетворена частично, то получателю финансовых услуг направляется мотивированный ответ с указанием причин отказа в полном или частичном удовлетворении претензии.
- 3.4. В случае заключения между управляющей компанией и получателем финансовых услуг соглашения о применении процедуры медиации или наличия в договоре доверительного управления (правилах доверительного управления паевым инвестиционным фондом) ссылки на документ, содержащий условия урегулирования спора при содействии медиатора (медиативная оговорка), разрешение споров между управляющей компанией (акционерным инвестиционным фондом) и получателем финансовых услуг осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 193-ФЗ «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)».

4. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 4.1. Управляющая компания при рассмотрении обращения или претензии вправе запрашивать дополнительные сведения и документы у получателя финансовых услуг.
- 4.2. Все споры и разногласия между получателем финансовых услуг и управляющей компанией по поводу предоставления управляющей компанией услуг и совершения иных действий, решаются путем переговоров, а при недостижении согласия – в судебном порядке с соблюдением претензионного порядка разрешения споров.
- 4.3. 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.
- 4.4. Изменения и дополнения в настоящий Порядок утверждаются генеральным директором Управляющей компании и вступают в действие с момента их утверждения.