

Утвержден
Приказом
Генерального директора
АО «УК «СПУТНИК»
№ 2/66 от 13.06.2024 г.

Вводится в действие с 01.07.2024

Порядок рассмотрения обращений физических и юридических лиц АО «УК «СПУТНИК»

1. Настоящий Порядок рассмотрения обращений физических и юридических лиц (далее – Порядок) разработан Акционерным обществом «Управляющая компания «СПУТНИК» (далее – управляющая компания) в соответствии с требованиями Федерального закона от 29.11.2001 года №156-ФЗ «Об инвестиционных фондах» и 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.

2. В настоящем Порядке используются следующие термины и определения:

финансовая услуга – доверительное управление паевым инвестиционным фондом на основании лицензии управляющей компании на осуществление деятельности по управлению инвестиционными фондами, паевыми инвестиционными фондами и негосударственными пенсионными фондами;

заявитель – физическое или юридическое лицо;

обращение – направленная заявителем просьба, жалоба, предложение, обращение либо заявление, связанное с осуществлением управляющей компанией деятельности, предусмотренной Федеральным законом от 29.11.2001 года №156-ФЗ «Об инвестиционных фондах».

3. В отношении каждого поступившего обращения документально фиксируется: дата регистрации и входящий номер обращения; в отношении физических лиц - фамилия, имя, отчество (при наличии), направившего обращение, а в отношении юридических лиц - наименование, от имени которого направлено обращение; тематика обращения; дата регистрации и исходящий номер ответа на обращение.

4. Обращение подлежит обязательной регистрации в журнале входящей корреспонденции не позднее рабочего дня, следующего за днем поступления в управляющую компанию.

В случае поступления обращения в форме электронного документа управляющая компания уведомляет заявителя о регистрации обращения (далее – уведомление о регистрации) не позднее дня регистрации обращения способом, предусмотренным пунктом 13 настоящего Порядка.

5. Рассмотрение поступающих обращений осуществляется Контролером управляющей компании.

6. Ответ на обращение по существу не дается управляющей компанией в следующих 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.

7. Если в случаях, предусмотренных подпунктами 2 - 5 пункта 6 настоящего Порядка, управляющая компания принимает решение не рассматривать обращение по существу, она направляет заявителю уведомление об этом решении (далее – уведомление о решении) в течение пяти рабочих дней со дня регистрации обращения способом, указанным в пункте 13 настоящего Порядка.

8. 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. Об этом решении заявитель уведомляется в порядке, предусмотренном пунктом 7 настоящего Порядка.

9. Управляющая компания принимает обращения, направленных посредством почтовой связи или нарочным на бумажном носителе по адресу места нахождения управляющей компании, а также направленных на адрес электронной почты inform@mcsputnik.ru.

10. Обращения рассматриваются управляющей компанией в срок не позднее 15 рабочих дней со дня регистрации обращения, если иной срок не установлен Федеральным законом.

В случае необходимости запроса дополнительных документов и материалов в целях объективного и всестороннего рассмотрения обращения управляющая компания по решению Генерального директора управляющей компании вправе продлить срок рассмотрения обращения, но не более чем на 10 рабочих дней, если иное не предусмотрено федеральными законами. Управляющая компания уведомляет заявителя о продлении срока рассмотрения обращения с указанием обоснования такого продления, направив ему соответствующее уведомление (далее - уведомление о продлении срока)

11. Ответ на обращение содержит 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.

12. Ответ на обращение, заявление или жалобу подписывает Генеральный директор управляющей компании или контролер.

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

14. 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 настоящего порядка 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.

15. Управляющая компания хранит обращения, а также копии ответов на обращения и копии уведомлений, предусмотренных настоящим порядком, в течение трех лет со дня регистрации таких обращений.

16. Контролер не реже одного раза в шесть месяцев проводит анализ поступивших обращений. По результатам анализа Генеральный директор управляющей компании принимает решение о целесообразности применения мер, направленных на улучшение качества обслуживания клиентов физических и юридических лиц.

17. Претензии в связи с нарушением положений правил доверительного управления паевым инвестиционным фондом рассматриваются управляющей компанией в соответствии с порядком, указанным выше.