

**Порядок рассмотрения обращений получателей финансовых услуг  
Акционерного общества «Управляющая компания «СПУТНИК»**

1. Настоящий Порядок рассмотрения обращений получателей финансовых услуг (далее – Порядок) разработан Акционерным обществом «Управляющая компания «СПУТНИК» (далее – Управляющая компания) в соответствии со стандартом 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;  
*клиент* – владелец инвестиционных паев паевого инвестиционного фонда;  
получатель финансовых услуг - клиент, а также юридическое или физическое лицо, намеренное заключить с Управляющей компанией договор доверительного управления путем приобретения инвестиционных паев паевого инвестиционного фонда;  
*обращение* – направленная получателем финансовых услуг Управляющей компании просьба, жалоба, предложение либо заявление, касающееся оказания финансовой услуги.
3. В отношении каждого поступившего обращения документально фиксируется: дата регистрации и входящий номер обращения; в отношении физических лиц - фамилия, имя, отчество (при наличии) получателя финансовых услуг, направившего обращение, а в отношении юридических лиц - наименование получателя финансовых услуг, от имени которого направлено обращение; тематика обращения; дата регистрации и исходящий номер ответа на обращение.
4. Рассмотрение поступающих обращений осуществляется Контролером Управляющей компании
5. Обращения, не подлежащие рассмотрению Управляющей компанией, за исключением указанных в п. 6 настоящего Порядка, в пятидневный срок с момента поступления направляются по принадлежности с одновременным письменным извещением об этом заявителей.
6. Обращения, не содержащие сведений о наименовании (фамилии) или местонахождении (адресе) получателя финансовых услуг (заявителя), признаются анонимными и не рассматриваются.
7. Управляющая компания отказывает в рассмотрении обращений, касающихся оказания финансовых услуг, получателя финансовых услуг по существу в следующих случаях:
  - в обращении отсутствует подпись (электронная 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.

8. Управляющая компания принимает обращения в местах обслуживания получателей финансовых услуг, а также почтовым отправлением по адресу места нахождения Управляющей компании. Управляющая компания обеспечивает информирование получателя финансовых услуг о получении обращения. Информирование получателя финансовых услуг о получении обращения обеспечивается любым доступным способом: устно, посредством использования телефона, электронной почты или способом, указанным в обращении.
9. Обращения рассматриваются Управляющей компанией в срок не позднее тридцати дней со дня поступления, а не требующие дополнительного изучения и проверки - не позднее пятнадцати дней, если иной срок не установлен Федеральным законом.
10. Управляющая компания вправе при рассмотрении обращения запросить дополнительные документы и сведения у получателя финансовых услуг (заявителя).
11. Письменный ответ получателю финансовых услуг (заявителю) о результатах рассмотрения обращения должен содержать мотивированный ответ на каждый изложенный заявителем довод.
12. Ответ на обращение, заявление или жалобу подписывает руководитель Управляющей компании или Контролер.
13. Ответ на обращение направляется получателю финансовых услуг (заявителю) 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.
14. Обращение может быть оставлено без рассмотрения, если повторное обращение не содержит новых данных, а все изложенные в них доводы ранее полно и объективно рассматривались, и заявителю был дан ответ. Одновременно заявителю направляется извещение об оставлении обращения без рассмотрения со ссылкой на данный ранее ответ.
15. Контролер не реже одного раза в шесть месяцев проводит анализ поступивших обращений. По результатам анализа Руководитель Управляющей компании принимает решение о целесообразности применения мер, направленных на улучшение качества обслуживания получателей финансовых услуг.
16. Претензии в связи с нарушением положений правил доверительного управления паевым инвестиционным фондом рассматриваются Управляющей компанией в соответствии с порядком, указанным выше.