

Утверждено
Приказом Генерального директора
АО «УК «Перспективные Инвестиции»
от «21» октября 2024 года № 16/2024-ВН

**ПОРЯДОК ПО РАБОТЕ С ОБРАЩЕНИЯМИ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ
ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ**
Акционерного общества «Управляющая компания «Перспективные
Инвестиции»

(Редакция № 1)

г. Москва
2024 г.

Оглавление

1. Общие положения.....	3
2. Термины и определения.....	3
3. Порядок и сроки рассмотрения обращений.....	4
4. Заключительные положения.....	6

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок по работе с обращениями получателей финансовых услуг АО «УК «Перспективные Инвестиции» (далее – Порядок) разработан в соответствии с требованиями:

- Федерального закона от 29.11.2001 № 156-ФЗ «Об инвестиционных фондах;
- 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 (утв. Банком России, Протокол от 23.09.2021 № КФНП-33, далее – Базовый стандарт).

2. Термины и определения

Управляющая компания – Акционерное общество «Управляющая компания «Перспективные инвестиции», имеющая лицензию 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, а также иной договор на оказание услуг, которые Управляющая компания вправе оказывать в рамках лицензии.

Место обслуживания получателей финансовых услуг (офис) - 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 и (или) сайт управляющей компании в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»), личный кабинет клиента на таком сайте;

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

Получатель финансовых услуг (заявитель) - 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, а также иной договор на оказание услуг, которые Управляющая компания вправе оказывать в рамках лицензии;

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;

Саморегулируемая организация (СРО) – саморегулируемая организация в сфере финансового рынка, объединяющая акционерные инвестиционные фонды и управляющие компании инвестиционных фондов, паевых инвестиционных фондов и негосударственных пенсионных фондов.

Единоличный исполнительный орган – Генеральный директор Управляющей компании.

3. Порядок и сроки рассмотрения обращений

3.1. Управляющая компания рассматривает обращение физического лица или юридического лица (далее для целей настоящего раздела - заявитель), связанное с осуществлением Управляющей компании своей профессиональной деятельности.

3.2. Управляющая компания осуществляет прием обращений следующими способами:

– при личном приеме в офисе Управляющей компании (в месте обслуживания получателей финансовых услуг) по адресу нахождения, указанному на сайте <https://perspective-invest.ru/Контакты/>;

– почтовым отправлением или нарочно по адресу нахождения, указанному на сайте <https://perspective-invest.ru/Контакты/>;

– по электронной почте: info@perspective-invest.ru.

Наличие подписи заявителя в обращении не требуется.

3.3. Все обращения регистрируются в Журнале входящей корреспонденции, не позднее рабочего дня, следующего за днем его поступления в Управляющую компанию. Журнал ведется в электронном виде, распечатывается по мере необходимости и заверяется подписью Генерального директора Управляющей компании.

3.4. В случае поступления обращения в форме электронного документа Управляющая компания уведомляет заявителя о регистрации обращения не позднее дня регистрации обращения ответным информационным сообщением на электронный адрес, с которого поступило обращение.

3.5. Обращение заявителя должно содержать сведения и реквизиты, позволяющие однозначно его идентифицировать, а именно:

- в отношении физического лица - фамилию, имя, отчество (при наличии) Заявителя, направившего обращение, адрес, по которому должен быть направлен ответ;

- в отношении юридического лица - наименование заявителя, от имени которого направлено обращение, адрес, по которому должен быть направлен ответ.

В отношении каждого поступившего обращения Управляющая компания документально фиксирует:

- дату регистрации и входящий номер обращения;

- в отношении физического лица - фамилию, имя, отчество (при наличии) заявителя, направившего обращение, в отношении юридического лица - наименование заявителя, от имени которого направлено обращение;

- тематику обращения;

- дату регистрации и исходящий номер ответа на обращение.

3.6. Управляющая компания обязана рассмотреть обращение и по результатам его рассмотрения направить заявителю ответ на обращение в течение 15 рабочих дней со дня регистрации обращения, если иные сроки не предусмотрены Федеральным законом от 29.11.2001 № 156-ФЗ «Об инвестиционных фондах» и другими федеральными законами.

3.7. 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 рабочих дней, если иное не предусмотрено федеральными законами. Управляющая компания обязана уведомить заявителя о продлении срока рассмотрения обращения с указанием обоснования такого продления, направив ему соответствующее уведомление (далее - уведомление о продлении срока).

3.8. Ответ на обращение должен 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.

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

3.10. В случае выявления Управляющей компанией при рассмотрении обращения нарушения базового стандарта или внутреннего стандарта, разработанного, согласованного и утвержденного в соответствии с требованиями Федерального закона от 13 июля 2015 года № 223-ФЗ «О саморегулируемых организациях в сфере финансового рынка», Управляющая компания направляет копию ответа на обращение и копию обращения в СРО, для осуществления СРО контроля в порядке, предусмотренном ст. 14 указанного Федерального закона, в день направления ответа на обращение Заявителю.

3.11. В случае, если обращение содержит требование имущественного характера, которое связано с восстановлением Управляющей компании нарушенного права Заявителя и подлежит рассмотрению финансовым уполномоченным, направление обращения является соблюдением заявителем обязанности, предусмотренной ч. 1 ст. 16 Федерального закона от 4 июня 2018 года № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг», и обращение подлежит рассмотрению Управляющей компанией в порядке и сроки, которые установлены указанным Федеральным законом.

3.12. 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.

3.13. 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.

3.14. Если в случаях, предусмотренных подпунктами 2 - 5 пункта 3.13, Управляющая компания принимает решение не рассматривать обращение по существу, она должна направить заявителю уведомление об этом решении в течение пяти рабочих дней со дня регистрации обращения способом, указанным в пункте 3.9.

3.15. 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 3.14.

3.16. В случае поступления в Управляющую компанию из Банка России обращения, предусмотренного статьей 79.3 Федерального закона от 10 июля 2002 года № 86-ФЗ «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)», Управляющая компания обязана рассмотреть его в соответствии с требованиями настоящей статьи, а также направить в Банк России копию ответа на обращение и копии уведомлений (при наличии), предусмотренных настоящей статьей, в день их направления заявителю.

3.17. Управляющая компания и ее должностные лица не вправе использовать иначе, чем в целях, предусмотренных Федеральным законом от 29.11.2001 № 156-ФЗ «Об инвестиционных фондах», и разглашать в какой-либо форме полученные при рассмотрении обращения персональные данные заявителя, а также информацию, составляющую коммерческую, служебную, банковскую тайну, тайну страхования и иную охраняемую законом тайну, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

4. Заключительные положения

4.1. Настоящий Порядок вступает в силу с момента утверждения Приказом Генерального директора Управляющей компании.