

УТВЕРЖДЕНО
Приказом Генерального директора
УК «Профит гарант» (ООО)
№ 01-07 от 01.07.2024 г.

ПОРЯДОК
приема обращений и информирования получателей
финансовых услуг о получении и рассмотрении обращений
Обществом с ограниченной ответственностью
Управляющая компания «Профит гарант»

город Москва
2024 г.

1. Общие положения

Настоящий Порядок приема обращений и информирования получателей финансовых услуг о получении и рассмотрении обращений (далее – Порядок) Общества с ограниченной ответственностью Управляющая компания «Профит гарант» (сокращенное наименование – УК «Профит гарант» (ООО) разработан в соответствии с требованиями Федерального закона от 29.11.2001 № 156-ФЗ «Об инвестиционных фондах» и «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» (утвержден Банком России, Протокол от 23.09.2021 № КФНП-33) и определяет порядок рассмотрения обращений, поступивших от получателей финансовых услуг.

Настоящий Порядок вступает в силу с « 01 » июля 2024 г.

Порядок является обязательным для исполнения всеми работниками Управляющей компании.

2. Термины и определения

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.

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)).

Место обслуживания получателей финансовых услуг (офис) – место нахождения Управляющей компании (офис), в котором осуществляется прием заявок на приобретение, погашение и обмен инвестиционных паев паевого инвестиционного фонда, прием документов, связанных с оказанием финансовых услуг, в том числе заключение договоров доверительного управления.

Обращение - направленное получателем финансовых услуг Управляющей компании просьба, жалоба, предложение либо заявление, касающееся и связанное с осуществлением Управляющей компанией деятельности по управлению инвестиционными фондами, паевыми инвестиционными фондами и негосударственными пенсионными фондами. В соответствии со статьей 79.3 Федерального закона от 10.07.2002 № 86-ФЗ «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)» обращение, поступившее в Банк России, может быть направлено Управляющей компании.

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.

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.

Контролер – лицо, осуществляющее контроль в Управляющей компании – Контролер Управляющей компании.

3. Порядок приема обращений

3.1. Управляющая компания принимает обращения, направленные посредством почтовой связи или нарочным на бумажном носителе, по адресу в пределах своего места нахождения, указанному в едином государственном реестре юридических лиц, или в ином месте обслуживания получателей финансовых услуг, в том числе офисе, а также направленные на адрес электронной

почты Управляющей компании.

3.2. Получатель финансовых услуг может предоставить/направить обращение любым из способов:

- лично;
- посредством почтовой связи;
- с использованием услуг экспресс- и курьерской доставки;

по адресу местонахождения офиса Управляющей компании, указанному в едином государственном реестре юридических лиц: 107023, г. Москва, вн. тер. муниципальный округ Преображенское, ул. Электровзводская, д. 23, стр. 8, офис пом. 212;

- по электронной почте Управляющей компании: profgar@icomisp.ru

3.3. Обращение должно содержать идентифицирующие получателя финансовых услуг сведения и реквизиты, необходимые для направления ответа:

- в отношении физического лица - фамилию, имя, отчество (при наличии) получателя финансовых услуг, направившего обращение;
- в отношении юридического лица - наименование получателя финансовых услуг, от имени которого направлено обращение;
- почтовый адрес для направления ответа;
- адрес электронный почты (для получения ответа на адрес электронный почты).

3.4. В случае подачи обращения уполномоченным представителем получателя финансовых услуг необходимо представление документа, подтверждающего полномочия такого представителя на осуществление действий от имени получателя финансовых услуг и заверенного в установленном законодательством Российской Федерации порядке.

4. Порядок информирования получателей финансовых услуг о получении обращений

4.1. Управляющая компания регистрирует обращения не позднее рабочего дня, следующего за днем их поступления.

При поступлении обращения в форме электронного документа Управляющая компания уведомляет получателя финансовых услуг о регистрации обращения не позднее дня регистрации обращения путем направления Уведомления о регистрации обращения получателя финансовых услуг (далее - уведомление о регистрации; Приложение № 2 к настоящему Порядку).

4.2. Датой уведомления Управляющей компанией о регистрации обращения получателя финансовых услуг является:

- в случае уведомления почтовым отправлением - дата штампа отделения Почты России на почтовом отправлении (конверте) или дата отправления на квитанции об отправке почтового отправления;
- в случае уведомления по электронной почте - дата отправки электронного документа по электронной почте;
- в случае уведомления получателя финансовых услуг лично - дата, указанная в Уведомлении о регистрации.

4.3. Управляющая компания не дает ответ на обращение по существу в следующих случаях:

- 1) в обращении не указан адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- 2) в обращении не указана фамилия (наименование) получателя финансовых услуг;
- 3) обращение подписано представителем получателя финансовых услуг без представления документа, подтверждающего полномочия такого представителя на осуществление действий от имени обратившегося лица, либо такой документ заверен не в установленном законодательством Российской Федерации порядке;
- 4) в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу Управляющей компании, угрозы жизни, здоровью и имуществу работника Управляющей компании или членов его семьи;

- 5) текст обращения не поддается прочтению;
- 6) текст обращения не позволяет определить его суть;
- 7) 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 прекращения переписки с Заявителем вопросу, указанному в обращении.

5. Порядок информирования получателей финансовых услуг о рассмотрении обращений

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

5.2. В целях учета поступающих обращений в Управляющей компании ведется «Журнал регистрации обращений» (Приложение № 1 к настоящему порядку), допускается ведение «Журнал регистрации обращений» в электронном виде.

5.3. Ответственным за ведение «Журнал регистрации обращений» является контролер Управляющей компании.

5.4. Управляющая компания рассматривает обращение и по результатам его рассмотрения направляет получателю финансовых услуг ответ на обращение в течение 15 (пятнадцати) рабочих дней со дня регистрации обращения, если иное не предусмотрено федеральными законами.

5.5. 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 (десять) рабочих дней, если иное не предусмотрено федеральными законами. Управляющая компания уведомляет получателя финансовых услуг о продлении срока рассмотрения обращения с указанием обоснования такого продления, направив ему соответствующее уведомление (далее - уведомление о продлении срока).

5.6. Если в случаях, предусмотренных пп. 2 - 6 пункта 4.3 настоящего Порядка, Управляющая компания принимает решение не рассматривать обращение по существу, Управляющая компания направляет получателю финансовых услуг уведомление об этом решении в течение 5 (пяти) рабочих дней со дня регистрации обращения с указанием причин невозможности рассмотрения обращения по существу.

5.7. В случае, если в обращении содержится вопрос, на который получателю финансовых услуг 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 получателем финансовых услуг по данному вопросу. Управляющая компания направляет получателю финансовых услуг уведомление об этом решении в течение 5 (пяти) рабочих дней со дня регистрации обращения.

5.8. Уведомления о решениях в соответствии с пунктами 5.3. и 5.4. настоящего Порядка, уведомления о регистрации, уведомления о продлении срока, а также ответы на обращения, направляются получателю финансовых услуг в зависимости от способа поступления обращения по указанному в обращении адресу электронной почты или почтовому адресу либо способом, предусмотренным условиями договора, заключенного между Управляющей компанией и получателем финансовых услуг, в том числе правилами доверительного управления паевым инвестиционным фондом. В случае, если получатель финансовых услуг при направлении обращения указал способ направления ответа на обращение в форме электронного документа или на бумажном носителе, ответ на обращение направляется способом, указанным в обращении.

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

5.10. Ответ на обращение составляется на бланке организации в произвольной форме и

подписывается Генеральным директором Управляющей компании.

5.11. Подписанный ответ на обращение подлежит направлению получателю финансовой услуги.

6. Заключительные положения

6.1. Настоящий Порядок, а также внесение в него изменений и дополнений, утверждаются Приказом Генерального директора Управляющей компании.

6.2. В случае противоречия положений настоящего Порядка законодательству Российской Федерации, в том числе нормативным актам Банка России, базовым и внутренним стандартам саморегулируемой организации в сфере финансового рынка, членом которой является Управляющая компания, приоритет имеют нормы законодательства Российской Федерации, базовые и внутренние стандарты саморегулируемой организации.

(оформляется на бланке Управляющей компании)

Уведомление о регистрации обращения получателя финансовых услуг

УК «Профит гарант» (ООО) зарегистрированы следующие документы:

№ п/п	Наименование документа и ФИО/ наименование получателя финансовых услуг	Дата документа	Входящий номер документа и дата регистрации

Принял работник Управляющей компании, ответственный за прием документов от получателей финансовых услуг и непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг:

_____ / _____

Дата: « ____ » _____ 202__ г.