

УТВЕРЖДЕНО

Приказом Генерального директора ООО
«УК «ФОРТИС-Инвест»

№ 1-3-2024/62 от 28.06.2024 г.

Порядок и сроки рассмотрения обращений ООО «УК «ФОРТИС-Инвест»

Настоящий Порядок и сроки рассмотрения обращений (далее - Порядок) разработан Обществом с ограниченной ответственностью «Управляющая компания «ФОРТИС-Инвест» (далее - Управляющая компания) в соответствии с Федеральным законом от 04.08.2023 N 442-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)» и отдельные законодательные акты Российской Федерации и о признании утратившими силу отдельных положений законодательных актов Российской Федерации» (далее – Закон № 442-ФЗ) и 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. Настоящий Порядок вступает в силу с 01 июля 2024 года.

1. 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 – (клиент, получатель финансовых услуг) - юридическое или физическое лицо, заключившее с Управляющей компанией договор доверительного управления, в том числе владелец инвестиционных паев паевого инвестиционного фонда или намеренное заключить с Управляющей компанией договор доверительного управления путем приобретения инвестиционных паев паевого инвестиционного фонда;

место обслуживания получателей финансовых услуг (офис) – место, предназначенное для заключения договора доверительного управления с Управляющей компанией, место приема заявок на приобретение и погашение 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»).

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

2. Рассмотрение поступающих обращений осуществляется Заместителем генерального директора по внутреннему контролю (контролером) Управляющей компании.

3. Управляющая компания рассматривает обращение заявителя, связанное с оказанием финансовой услуги, в соответствии с настоящим Порядком.

4. Управляющая компания обеспечивает прием обращений, направленных посредством почтовой связи или нарочным на бумажном носителе, по адресу в пределах места нахождения управляющей компании, указанном в едином государственном реестре юридических лиц, а также направленных на адрес электронной почты Управляющей компании. Наличие подписи заявителя в обращении не

требуется.

5. Информация об адресах, указанных в пункте 4 настоящего Порядка, размещается в местах обслуживания владельцев инвестиционных паев, а также на официальном сайте Управляющей компании в сети "Интернет".

6. Обращение подлежит обязательной регистрации не позднее рабочего дня, следующего за днем его поступления в Управляющую компанию. В случае поступления обращения в форме электронного документа Управляющая компания обязана уведомить заявителя о регистрации обращения (далее - уведомление о регистрации) не позднее дня регистрации обращения способом, предусмотренным настоящим пунктом.

7. 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.

8. Управляющая компания рассматривает обращение и по результатам его рассмотрения направляет заявителю ответ на обращение в течение 15 рабочих дней со дня регистрации обращения, если иные сроки не предусмотрены Законом № 442-ФЗ и другими федеральными законами.

9. 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).

10. 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.

11. 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.

12. 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 N 223-ФЗ "О саморегулируемых организациях в сфере финансового рынка", Управляющая компания направляет копию ответа на обращение и копию обращения в саморегулируемую организацию в сфере финансового рынка, членом которой она является на момент направления указанных копий, для осуществления саморегулируемой

организацией в сфере финансового рынка контроля в порядке, предусмотренном статьей 14 указанного Федерального закона, в день направления ответа на обращение заявителю.

13. 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 настоящей статьи 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.

14. 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.

15. 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.

16. Если в случаях, предусмотренных подпунктами 2) – 5) пункта 15 настоящего Порядка, 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 11 настоящего Порядка.

17. 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 обоснованности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу. Об этом решении заявитель уведомляется в порядке, предусмотренном пунктом 16 настоящего Порядка.

18. В случае поступления в Управляющую компанию из Банка России обращения, предусмотренного статьей 79.3 Федерального закона от 10 июля 2002 года N 86-ФЗ "О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)", Управляющая компания обязана рассмотреть его в соответствии с требованиями вышеуказанной статьи, а также направить в Банк России копию ответа на обращение и копии уведомлений (при наличии), предусмотренных настоящим Порядком, в день их направления заявителю.

19. Управляющая компания и ее должностные лица не вправе использовать иначе, чем в целях, предусмотренных Законом № 442-ФЗ, 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."