

**УТВЕРЖДЕНО**

**ООО «РЕГИОН Траст»  
Приказ № РТ/2022/04/01-1  
от 01 апреля 2022 г.**

**ПОЛОЖЕНИЕ  
О ПОРЯДКЕ И СРОКАХ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ  
ПОЛУЧАТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ  
ОБЩЕСТВА С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ «РЕГИОН ТРАСТ»,  
ИМЕЮЩЕГО ЛИЦЕНЗИЮ НА ОСУЩЕСТВЛЕНИЕ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПО  
УПРАВЛЕНИЮ ИНВЕСТИЦИОННЫМИ ФОНДАМИ, ПАЕВЫМИ  
ИНВЕСТИЦИОННЫМИ ФОНДАМИ И НЕГОСУДАРСТВЕННЫМИ  
ПЕНСИОННЫМИ ФОНДАМИ**

**г. Москва, 2022 год**

Настоящее Положение о порядке и сроках рассмотрения обращений получателей финансовых услуг Общества с ограниченной ответственностью «РЕГИОН Траст», имеющего лицензию на осуществление деятельности по управлению инвестиционными фондами, паевыми инвестиционными фондами и негосударственными пенсионными фондами, определяет порядок и сроки рассмотрения поступающих в Общество с ограниченной ответственностью «РЕГИОН Траст» обращений получателей финансовых услуг управляющей компании, и подготовки ответов по результатам их рассмотрения.

Положение разработано в соответствии с требованием «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 N КФНП-33) с целью обеспечения объективного, всестороннего и своевременного рассмотрения обращений, поступивших управляющей компании от получателей финансовых услуг.

Иной порядок и (или) сроки рассмотрения обращений (отдельных типов обращений) могут быть предусмотрены договором доверительного управления, заключенным с получателем финансовых услуг, либо правилами доверительного управления паевым инвестиционным фондом.

## **1. Основные термины и определения**

В Положении используются следующие термины:

управляющая компания – Общество с ограниченной ответственностью «РЕГИОН Траст», имеющее лицензию на осуществление деятельности по управлению инвестиционными фондами, паевыми инвестиционными фондами и негосударственными пенсионными фондами;

финансовая услуга – доверительное управление паевыми инвестиционными фондами, 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;

клиент – юридическое или физическое лицо, заключившее с управляющей компанией договор доверительного управления, в том числе владелец инвестиционных паев паевого инвестиционного фонда;

Положение – настоящее Положение о порядке и сроках рассмотрения обращений получателей финансовых услуг Общества с ограниченной ответственностью «РЕГИОН Траст», действующего на основании лицензии на осуществление деятельности по управлению инвестиционными фондами, паевыми инвестиционными фондами и негосударственными пенсионными фондами;

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;

место обслуживания получателей финансовых услуг – 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 или агента по выдаче и погашению инвестиционных паев, и (или) сайт управляющей компании в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - сеть «Интернет»), личный кабинет клиента на таком сайте, мобильное приложение управляющей компании;

обращение – направленная получателем финансовых услуг управляющей компании просьба, жалоба, предложение либо заявление, касающееся оказания финансовой услуги;

Контролер – лицо, ответственное за осуществление внутреннего контроля управляющей компании;

ОДЛ – лицо, назначенное ответственным за делопроизводство в соответствии с организационно-распорядительными документами управляющей компании;

Агент – лицо, привлеченное с целью заключения договоров доверительного управления и с которым заключен агентский договор об оказании соответствующих услуг.

## **2. Порядок регистрации и учета поступивших обращений.**

2.1. Поступившие управляющей компании обращения принимаются ОДЛ в соответствии с установленным порядком регистрации входящих документов. В случае поступления обращений непосредственно в структурные подразделения управляющей компании или работникам управляющей компании, а также от Агентов управляющей компании в соответствии с правилами документооборота, установленными между Агентом и управляющей компанией, обращения передаются на регистрацию ОДЛ.

2.2. Обращения подлежат обязательной централизованной регистрации ОДЛ в журнале учета входящей корреспонденции управляющей компании.

2.3. ОДЛ регистрирует обращение в журнале учета входящей корреспонденции, после чего работник Управления сопровождения клиентских операций в поле «тип документа» делает соответствующую пометку.

2.4. Поступившее обращение после его регистрации направляется работникам Управления сопровождения клиентских операций, а также Контролеру.

## **3. Порядок и сроки рассмотрения поступивших обращений.**

3.1. Управляющая компания обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений, поступивших от получателей финансовых услуг, и дает ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пункте 3.4. Положения.

3.2. Рассмотрение поступающих обращений осуществляется работниками Управления сопровождения клиентских операций и Контролером

3.3. Работники Управления сопровождения клиентских операций и Контролер вправе привлекать любых работников управляющей компании к рассмотрению обращения. В случае если обращение имеет характер претензии в связи с возникновением спора, связанного с заключением, изменением, исполнением, прекращением договора доверительного управления, с признанием его недействительным или незаключенным, с нарушением положений правил доверительного управления паевым инвестиционным фондом, к рассмотрению такого обращения привлекается юридическая служба управляющей компании.

3.4. Управляющая компания отказывает в рассмотрении обращения получателя финансовых услуг по существу в следующих случаях:

- в обращении не указаны идентифицирующие получателя финансовых услуг сведения;
- 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.

3.5. Управляющая компания принимает обращения в местах обслуживания получателей финансовых услуг (в том числе посредством размещения гиперссылок в личном кабинете либо мобильном приложении (при его наличии) на соответствующие страницы на сайте управляющей компании в сети «Интернет»), а также почтовым отправлением по адресу местонахождения управляющей компании. Управляющая компания также может принимать обращения в системе электронного документооборота, используемой между управляющей компанией и получателем финансовых услуг, если такой способ обмена информацией установлен в заключенном договоре с получателем финансовых услуг.

3.6. Работники Управления сопровождения клиентских операций осуществляют информирование получателей финансовых услуг о получении (регистрации) обращения используя в том числе один из следующих способов: электронная почта, указанная при заключении договора доверительного управления, СМС-сообщение, уведомление по адресу регистрации (местонахождения), телефонный звонок по контактному номеру телефона, уведомление, автоматически формируемое в системе электронного документооборота.

3.7. 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.

Указанные сведения фиксируются в электронном виде.

3.8. Управляющая компания обязана принять решение по полученному обращению и направить ответ в течение 30 календарных дней со дня его получения, если больший срок не указан в таком обращении. Ответ на обращение, не требующее дополнительного изучения и проверки направляется в течение 15 календарных дней с даты его получения управляющей компанией. Если обращение удовлетворено, то получателю финансовых услуг направляется ответ, в котором приводится разъяснение, какие действия предпринимаются управляющей компанией по обращению и какие действия должен предпринять получатель финансовых услуг (если они необходимы). Если обращение не удовлетворено, то получателю финансовых услуг направляется мотивированный ответ с указанием причин отказа в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации, в том числе нормативных актов Банка России. Ответственным за подготовку ответа на обращение является Начальник Управления сопровождения клиентских операций либо назначенный им работник Управления сопровождения клиентских операций.

3.9. Работники Управления сопровождения клиентских операций направляют ответ на обращение получателю финансовых услуг тем же способом, которым было направлено обращение или иным способом, указанным в договоре доверительного управления (правилах доверительного управления паевым инвестиционным фондом), в случае если такой способ указан в договоре доверительного управления, или способом, указанным в обращении, в случае если такой способ указан в обращении.

3.10. Управляющая компания не реже одного раза в шесть месяцев проводит анализ поступивших обращений и принимает решение о целесообразности применения мер, направленных на улучшение качества обслуживания получателей финансовых услуг.

#### **4. Заключительные положения**

4.1. Положение вступает в силу в день его утверждения и обязательно для исполнения всеми работниками управляющей компании.

4.2. Любые изменения в Положение вступают в силу в день их утверждения, если иной порядок вступления данных изменений в силу не предусмотрен при их утверждении.

4.3. Если в результате изменения законодательства Российской Федерации, базовых стандартов либо стандартов саморегулируемой организации в сфере финансового рынка, членом которой является управляющая компания, отдельные пункты Положения вступают с ним в противоречие, эти пункты утрачивают силу. До момента внесения изменений в Положение в отношениях, регулируемых им, следует руководствоваться законодательством Российской Федерации, базовыми стандартами и стандартами саморегулируемой организации в сфере финансового рынка, членом которой является управляющая компания.