

УТВЕРЖДЕНО
Приказом Генерального директора
ООО «Северная Эгида»
№ 01-0104/2022-П от «01» апреля 2022 года

_____ С.Н. Ногинская

ПОРЯДОК
приема обращений и информирования получателей финансовых услуг о
получении обращений ООО «Северная Эгида»

г. Москва
2022 год

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящий Порядок приема обращений и информирования получателей финансовых услуг о получении обращений ООО «Северная Эгида» (далее – Порядок, Управляющая компания) разработан в соответствии с требованиями 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 также – Базовый стандарт).

2. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Клиент - юридическое или физическое лицо, заключившее с Управляющей компанией договор доверительного управления, в том числе владелец инвестиционных паев паевого инвестиционного фонда.

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»).

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

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.

3. ПОРЯДОК ПРИЕМА УПРАВЛЯЮЩЕЙ КОМПАНИЕЙ ОБРАЩЕНИЙ

3.1. Для обеспечения приема обращений от получателей финансовых услуг Управляющая компания реализует следующие организационные меры:

- раскрывает информацию о времени работы Управляющей компании и местах обслуживания получателей финансовых услуг, а также иную информацию, подлежащую раскрытию и предназначенную для получателей финансовых услуг в соответствии с Базовым стандартом, на сайте Управляющей компании в сети Интернет.

- организует прием обращений в местах обслуживания получателей финансовых услуг и обеспечивает получение обращений способами, указанными в п. 4.2. настоящего Порядка.

- назначает лицо, ответственное за прием документов и непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг в месте обслуживания получателей финансовых услуг (далее – уполномоченный работник).

- обеспечивает возможность взаимодействия с получателями финансовых услуг с ограниченными возможностями с учетом требований законодательства Российской Федерации о социальной защите инвалидов, включая допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика, возможность увеличения и звукового воспроизведения текста документов, подписываемых получателем финансовых услуг, возможность печати документов, с использованием увеличенного размера шрифта, оказание иной помощи в преодолении барьеров, препятствующих получению лицами с ограниченными

возможностями информации об Управляющей компании и финансовых услугах наравне с другими лицами.

3.2. Обращение получателя финансовых услуг должно содержать сведения и реквизиты, идентифицирующие получателя финансовых услуг, 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;
- адрес электронной почты (для получения ответа на адрес электронной почты).

3.3. 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.

3.4. Управляющая компания вправе не отвечать на поступившее обращение по существу в следующих случаях:

1) обращение поступило анонимно: не указаны идентифицирующие получателя финансовых услуг сведения (в том числе, в отношении физического лица - фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии), в отношении юридического лица - наименование юридического лица) или место нахождения (адрес) заявителя;

2) в обращении отсутствует подпись (электронная подпись) получателя финансовых услуг или его уполномоченного представителя;

3) обращение подписано представителем получателя финансовых услуг без представления документа, подтверждающего полномочия такого представителя на осуществление действий от имени получателя финансовых услуг, либо такой документ заверен не в установленном законодательством Российской Федерации порядке;

4) в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу Управляющей компании, имуществу, жизни и (или) здоровью работников Управляющей компании, а также членов их семей;

5) текст письменного обращения не поддается прочтению;

6) 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.

7) обращение является рекламой и (или) обладает признаками массовой (спам) рассылки;

8) из обращения прямо следует, что оно не требует ответа.

4. ПОРЯДОК ИНФОРМИРОВАНИЯ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ О ПОЛУЧЕНИИ УПРАВЛЯЮЩЕЙ КОМПАНИЕЙ ОБРАЩЕНИЙ

4.1. Управляющая компания принимает обращения по адресу своего места нахождения или в месте обслуживания получателей финансовых услуг (офис).

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

- лично;
- по почте заказным письмом;
- с использованием услуг экспресс- и курьерской доставки;
- по электронной почте.

4.3. Управляющая компания информирует получателей финансовых услуг о получении обращений способом и в сроки, предусмотренные настоящим Порядком, путем предоставления Акта приема обращения получателя финансовых услуг (далее - Акт приема обращения; Приложение № 1 к настоящему Порядку), который направляет обратившемуся лицу.

4.4. При предоставлении обращения получателем финансовых услуг лично Управляющая компания в день получения обращения информирует лицо, обратившееся в Управляющую компанию, путем представления Акта приема обращения, или информирует обратившееся лицо не позднее 1 (Одного) рабочего дня, следующего за днем получения обращения путем направления Акта приема обращения по почтовому адресу получателя финансовых услуг, указанному в обращении, а при отсутствии почтового адреса в обращении - по почтовому адресу, содержащемуся в реестре владельцев инвестиционных паев.

4.5. При получении обращения по почте / с использованием услуг экспресс- и курьерской доставки Управляющая компания информирует получателя финансовых услуг о получении обращения, по почтовому адресу, указанному в обращении, а при отсутствии в обращении почтового адреса - по почтовому адресу, который содержится на почтовом отправлении (конверте), не позднее 5 (Пяти) рабочих дней со дня получения обращения.

4.6. При получении обращения по электронной почте Управляющая компания информирует получателя финансовых услуг о получении обращения по адресу электронной почты, указанному в обращении, а при отсутствии в обращении адреса электронной почты - по адресу электронной почты, с которого поступило обращение, не позднее 1 (Одного) рабочего дня, следующего за днем получения обращения.

4.7. Датой информирования Управляющей компанией о получении обращения получателя финансовых услуг является:

- в случае информирования получателя финансовых услуг лично - дата, указанная в Акте приема обращения;
- в случае информирования почтовым отправлением - дата штемпеля отделения Почты России на почтовом отправлении (конверте) или дата отправления на квитанции об отправке почтового отправления;
- в случае информирования с использованием услуг экспресс- и курьерской доставки – дата отправки Акта приема обращения, указанная в накладной службы доставки документов;
- в случае информирования по электронной почте - дата отправки электронного документа по электронной почте.

5. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

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

5.2. В случае противоречия положений настоящего Порядка законодательству Российской Федерации, в том числе нормативным актам Банка России, приоритет имеют нормы законодательства Российской Федерации.

(оформляется на бланке Управляющей компании)

Акт приема обращения получателя финансовых услуг

ООО «Северная Эгида» (далее - Управляющая компания) принимает следующие документы:

№ п/п	Наименование документа и ФИО/наименование обратившегося лица	Дата документа	Входящий номер документа	Кол-во экз.

Принял уполномоченный работник Управляющей компании:

_____ / _____

Дата: « ____ » _____ 202__ г.