

УТВЕРЖДЕНО
Приказом Генерального директора
Общества с ограниченной ответственностью
«Управляющая компания «Восток-Запад»
№ 22/03/31-5 от «31» марта 2022 г.

**ПОРЯДОК РАБОТЫ
С ЖАЛОБАМИ, ОБРАЩЕНИЯМИ И ЗАЯВЛЕНИЯМИ
в Обществе с ограниченной ответственностью
«Управляющая компания «Восток-Запад»
(редакция №2)**

город Москва
2022 год

СОДЕРЖАНИЕ

1.	ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.....	3
2.	ПОРЯДОК РЕГИСТРАЦИИ И РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ.....	4
3.	СРОКИ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ.....	4
4.	ПОДГОТОВКА И НАПРАВЛЕНИЕ ОТВЕТА НА ОБРАЩЕНИЯ.....	5
5.	ПОРЯДОК РАБОТЫ С ПРЕТЕНЗИЯМИ.....	5

1.

ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящий Порядок работы с жалобами, обращениями и заявлениями (далее - Порядок) разработан для применения в Обществе с ограниченной ответственностью «Управляющая компания «Восток-Запад» (далее – Общество) в целях соблюдения требований Федерального закона от 29.11.2001 N 156-ФЗ «Об инвестиционных фондах», Постановления ФКЦБ РФ от 18.02.2004 N 04-5/пс «О регулировании деятельности управляющих компаний акционерных инвестиционных фондов и паевых инвестиционных фондов», «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» (утв. Банком России, протокол от 23.09.2021 N КФНП-33) и иных нормативных правовых актов РФ.

1.2. В настоящем Порядке используются следующие термины и определения:

Контролер – Заместитель Генерального директора-Контролер, осуществляющий функции внутреннего контроля в Обществе.

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

Получатель финансовых услуг - клиент, а также юридическое или физическое лицо, намеренное заключить с Обществом договор доверительного управления, в том числе путем приобретения инвестиционных паев паевого инвестиционного фонда.

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

Претензия – письменный документ, направленный получателем финансовых услуг Обществу, в связи с возникновением спора, связанного с заключением, исполнением либо прекращением договора доверительного управления, нарушением положений правил доверительного управления паевым инвестиционным фондом.

1.3 Общество принимает Обращения, Претензии в местах обслуживания получателей финансовых услуг - по месту нахождения Общества, а также путем получения почтового отправления по адресу места нахождения Общества. Общество обеспечивает информирование получателя финансовых услуг о получении Обращения. Общество информирует получателя финансовых услуг о получении Обращения одновременно с ответом на такое Обращение.

1.4. В месте обслуживания получателей финансовых услуг Общество обеспечивает прием документов от получателей финансовых услуг в объеме, порядке и на условиях, установленных настоящим Порядком либо правилами доверительного управления паевым инвестиционным фондом, в том числе в случаях представления получателем финансовых услуг неполного комплекта документов.

1.5. Уполномоченными лицами Общества по приему и регистрации поступивших Обращений являются сотрудники Отдела по работе с клиентами, а поступивших Претензий - Делопроизводитель. Для рассмотрения поступающих в Общество Обращений уполномоченным лицом является Контролер, а в отношении Претензий – Контролер и сотрудники Юридического отдела.

1.6. Общество 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.

2. ПОРЯДОК РЕГИСТРАЦИИ И РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ

2.1. Поступившие в Общество Обращения регистрируются в Журнале входящих документов, согласно общему порядку регистрации входящих документов, установленных в Обществе.

2.2. В отношении каждого поступившего Обращения Общество 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.

2.3. Обращения, поступившие в Общество после окончания рабочего дня, регистрируются на следующий рабочий день не позднее 11-00 по московскому времени.

2.4. В отношении каждого Обращения в Журнале входящих документов проставляется контрольный срок для направления на него ответа.

2.5. После проведения регистрации сотрудниками Отдела по работе с клиентами Обращения и прилагаемых к нему документов (при наличии), такое Обращение направляется для рассмотрения Контролеру.

2.6. В случае если Обращение подписано уполномоченным представителем получателя финансовых услуг, права уполномоченного представителя должны быть удостоверены доверенностью, оформленной в порядке, установленном действующим законодательством Российской Федерации.

2.7. Общество 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 получателя финансовых услуг или его уполномоченного представителя (в отношении юридических лиц);

в Обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу Общества, имуществу, жизни и (или) здоровью работников Общества, 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 вопроса, либо Обращение содержит вопрос, рассмотрение которого не входит в компетенцию Общества, о чем уведомляется лицо, направившее Обращение.

2.8. Контролер рассматривает Обращения самостоятельно, или привлекает к рассмотрению должностных лиц (сотрудников) Общества. Должностные лица (сотрудники) Общества обязаны оказать Контролеру всестороннюю поддержку и информирование при рассмотрении Обращений по существу.

2.9. Общество при необходимости имеет право истребовать (запросить) у получателя финансовых услуг дополнительные документы, имеющие отношение к полученному Обращению по мнению Общества.

3. СРОКИ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ

3.1. Обращения рассматриваются Контролером самостоятельно или совместно с должностными лицами (сотрудниками) Общества в течение 30 (тридцати) календарных дней со дня их поступления в Общество, если больший срок не указан в таком Обращении.

3.2. Обращения, не требующие дополнительного изучения и проверки, обрабатываются не позднее 20 (двадцати) календарных дней со дня их поступления в Общество, если иной срок не установлен законодательством Российской Федерации.

3.3. Обращения, не подлежащие рассмотрению Обществом, за исключением указанных в пунктах 3.1, 3.2 настоящего Порядка, обрабатываются в срок не более 5 (пяти) рабочих дней с момента их получения Обществом, направляются по принадлежности с одновременным письменным извещением об этом получателя финансовых услуг.

3.4. Контроль за сроками ответов на Обращения осуществляется Контролером на постоянной основе, посредством сверки контрольных сроков (контрольных дат), установленных в Журнале входящих документов.

4. ПОДГОТОВКА И НАПРАВЛЕНИЕ ОТВЕТА НА ОБРАЩЕНИЯ

4.1. Ответ на Обращение должен быть мотивированный и содержать ответ на каждый приведенный в Обращении вопрос, при этом должна быть указана ссылка на конкретные нормативные правовые акты Российской Федерации, нормативные акты Банка России, внутренние документы Общества, пункты договора, заключенного с Клиентом.

4.2. Ответ на Обращение, подписывает Генеральный директор Общества.

4.3. Регистрация ответа на Обращение осуществляется в Журнале исходящих документов, согласно общему порядку регистрации исходящих документов, установленных в Обществе. При этом в Журнале входящих документов в отношении поступившего Обращения проставляется отметка о дате и исходящем номере ответа на Обращение.

4.4. Ответ на Обращение направляется получателю финансовых услуг тем же способом, которым было направлено Обращение в Общество, или иным способом, указанным в договоре доверительного управления (правилах доверительного управления паевым инвестиционным фондом), в случае если такой способ указан в договоре доверительного управления (правилах доверительного управления паевым инвестиционным фондом), или способом, указанным в Обращении, в случае если такой способ указан в Обращении.

5. ПОРЯДОК РАБОТЫ С ПРЕТЕНЗИЯМИ

5.1. Получение и регистрацию Претензий от получателей финансовых услуг осуществляет Делопроизводитель Общества, согласно общему порядку регистрации входящих документов, установленных в Обществе.

5.2. Делопроизводитель, не позднее окончания рабочего дня, в котором поступила Претензия получателя финансовых услуг регистрирует ее в Журнале входящих документов и направляет на ознакомление посредством системы электронного документооборота сотрудникам Юридического отдела, Контролеру, Генеральному директору Общества.

5.3. Сотрудники Юридического отдела в течение 1 (одного) рабочего дня после ознакомления с Претензией по содержанию, назначают из числа сотрудников Юридического отдела лицо, ответственное за претензионно-исковую работу по факту получения Претензии (далее - Ответственный сотрудник).

5.4. Ответственный сотрудник обязан:

5.4.1. Определить срок ответа на Претензию (с учетом условий договора и требований закона).

5.4.2. Внести в Журнал входящих документов в отношении полученной Претензии сведения о своем назначении и плановом сроке ответа на Претензию.

5.4.3. Сформировать в системе электронного документооборота дело и вносить в него все документы, касающиеся поступившей Претензии и претензионно-исковой работы по

ней.

5.5. Ответственный сотрудник организует проверку обоснованности Претензии. В ходе проверки Ответственный сотрудник вправе запрашивать пояснения и документы у должностных лиц (сотрудников) Общества. Должностные лица (сотрудники) Общества обязаны предоставлять Ответственному сотруднику запрошенные документы и пояснения в течение двух рабочих дней, если иной срок не указан в запросе. Решение о запросе пояснений и документов у получателя финансовых услуг принимает Руководитель Юридического отдела.

5.6. Ответственный сотрудник не позднее чем за 7 (Семь) рабочих дней до окончания планового срока рассмотрения Претензии представляет Руководителю Юридического отдела заключение, в котором указывает:

- результат проверки обоснованности Претензии;
- мотивированное предложение по разрешению Претензии: удовлетворить, перейти к досудебному урегулированию путем переговоров либо отказать в удовлетворении.

5.7. Руководитель Юридического отдела принимает решение в отношении Претензии в течение 2 (двух) рабочих дней после получения заключения и дает Ответственному сотруднику поручение на подготовку ответа получателю финансовых услуг. Решение об удовлетворении Претензии принимается по согласованию с Контролером и Генеральным директором Общества. Информация о принятом решении вносится Ответственным сотрудником в Журнал входящих документов в отношении Претензии.

5.8. Ответственный сотрудник в течение 1 (одного) рабочего дня готовит проект ответа на Претензию и представляет ее Руководителю Юридического отдела.

5.9. Руководитель Юридического отдела согласовывает подготовленный Ответственным сотрудником ответ на Претензию. После согласования Руководителем Юридического отдела, подготовленный ответ на Претензию Ответственный сотрудник направляет на согласование посредством системы электронного документооборота Руководителю Юридического отдела, Контролеру и Генеральному директору Общества.

5.10. Согласованный всеми участниками процесса согласования, ответ на Претензию возвращается Ответственному сотруднику, который направляет его посредством системы электронного документооборота Делопроизводителю для оформления, подписания у Генерального директора Общества, регистрации в Журнале исходящих документов, согласно общему порядку регистрации исходящих документов, установленных в Обществе, и направления получателю финансовых услуг с указанием адреса и способа направления.

5.11. Делопроизводитель направляет получателю финансовых услуг ответ на Претензию не позднее окончания рабочего дня, следующего за днем поступления ему ответа на Претензию, и передает оригиналы документов, подтверждающих факт направления ответа на Претензию, Ответственному сотруднику.

5.12. В случае если принято решение о добровольном удовлетворении Претензии, предъявленной получателем финансовых услуг, Руководитель Юридического отдела, по согласованию с Контролером и Генеральным директором Общества, дает поручение об исполнении:

- денежного требования – Бухгалтерии Общества;
- неденежного требования – подразделению Общества, ответственному за соответствующую работу.