

Утвержден
Приказом Генерального директора
ООО «УК «Ингрия»
№ 310322-1 от 31.03.2022 г.

**Порядок рассмотрения обращений получателей финансовых услуг
Общества с ограниченной ответственностью «Управляющая компания «Ингрия»**

1. Настоящий Порядок рассмотрения обращений получателей финансовых услуг (далее – Порядок) разработан Обществом с ограниченной ответственностью «Управляющая компания «Ингрия» (далее – Управляющая компания) в соответствии со 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.

2. 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;

клиент – владелец инвестиционных паев паевого инвестиционного фонда;

получатель финансовых услуг - клиент, а также юридическое или физическое лицо, намеренное заключить с Управляющей компанией договор доверительного управления путем приобретения инвестиционных паев паевого инвестиционного фонда;

место обслуживания получателей финансовых услуг (офис) - место приема заявок на приобретение, погашение и обмен инвестиционных паев паевого инвестиционного фонда, приема документов, связанных с оказанием финансовых услуг (офис Управляющей компании);

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

3. 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 п. 5 и п.6 настоящего Порядка.

4. Рассмотрение поступающих обращений осуществляется Руководителем службы внутреннего контроля (контролером) Управляющей компании.

5. 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.

6. Обращения, не содержащие сведений о наименовании (фамилии) или местонахождении (адресе) получателя финансовых услуг, признаются анонимными и не рассматриваются.
7. Обращения, не подлежащие рассмотрению Управляющей компанией, за исключением указанных в п. 6 настоящего Порядка, в пятидневный срок с момента поступления в Управляющую компанию направляются по принадлежности с одновременным письменным уведомлением об этом получателя финансовых услуг.
8. Управляющая компания принимает обращения в местах обслуживания получателей финансовых услуг (197198, г. Санкт-Петербург, вн.тер.г. Муниципальный округ Введенский, ул. Яблочкова, д.20, Литера Я, офис 604, далее – адрес Управляющей компании), а также почтовым отправлением по адресу Управляющей компании.
9. Управляющая компания обеспечивает информирование получателя финансовых услуг о получении обращения путем направления письменного уведомления с указанием даты получения обращения по адресу электронной почты или почтовому адресу получателя финансовых услуг, либо посредством смс-информирования по номеру телефона получателя финансовых услуг, либо путем вручения копии обращения с отметкой о его приеме получателю финансовых услуг под роспись.
- Информирование получателя финансовых услуг о получении обращения может осуществляться иным способом, указанным в обращении, в случае если такой способ указан в обращении.
- Отметка о приеме обращения должна содержать дату приема обращения, а также подпись работника Управляющей компании, осуществившего прием такого обращения.
10. 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.
11. Управляющая компания вправе при рассмотрении обращения запросить дополнительные документы и сведения у получателя финансовых услуг.
12. Управляющая компания обязана ответить на поступившее обращение не позднее 30 календарных дней со дня его получения, а в случае если обращение не требует дополнительного изучения и проверки - не позднее 15 (пятнадцати) календарных дней с даты получения обращения, если иной срок не установлен федеральным законом.
- Ответ на обращение направляется получателю финансовых услуг тем же способом, которым было направлено обращение, или иным способом, указанным в правилах доверительного управления паевым инвестиционным фондом, в случае если такой способ указан в правилах доверительного управления паевым инвестиционным фондом, или способом, указанным в обращении, в случае если такой способ указан в обращении.
- Письменный ответ получателю финансовых услуг о результатах рассмотрения обращения должен содержать мотивированный ответ на каждый изложенный получателем финансовых услуг довод.
- Ответ на обращение подписывает руководитель управляющей компании или Руководитель службы внутреннего контроля (контролер).
13. 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.