

УТВЕРЖДЕНО
Приказом Генерального директора
ООО «Управляющая компания «Восток-Запад»
№ 24/08/21-1 от 21.08.2024 года

**ПОЛОЖЕНИЕ
О ПОРЯДКЕ РАБОТЫ
С ПРЕТЕНЗИЯМИ, ОБРАЩЕНИЯМИ И ЗАЯВЛЕНИЯМИ
в Обществе с ограниченной ответственностью
«Управляющая компания «Восток-Запад»
(редакция № 5)**

город Москва
2024 год

СОДЕРЖАНИЕ

| | | |
|----|---|---|
| 1. | ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ..... | 3 |
| 2. | ПОРЯДОК РЕГИСТРАЦИИ И РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ..... | 4 |
| 3. | СРОКИ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ..... | 5 |
| 4. | ПОДГОТОВКА И НАПРАВЛЕНИЕ ОТВЕТА НА ОБРАЩЕНИЯ..... | 6 |
| 5. | ПОРЯДОК РАБОТЫ С ПРЕТЕНЗИЯМИ..... | 6 |

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее Положение о порядке работы с претензиями, обращениями и заявлениями в Обществе с ограниченной ответственностью «Управляющая компания «Восток-Запад» (редакция № 5) (далее - Порядок) разработано для применения в Обществе с ограниченной ответственностью «Управляющая компания «Восток-Запад» (далее – Общество) в целях соблюдения требований Федерального закона от 29.11.2001 года № 156-ФЗ «Об инвестиционных фондах», Федерального закона от 04.08.2023 года № 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», Постановления ФКЦБ РФ от 18.02.2004 года № 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 года № КФНП-33) (далее – Базовый стандарт) и иных нормативных правовых актов Российской Федерации.

1.2. В настоящем Порядке используются следующие термины и определения:

Контролер – должностное лицо, соответствующее квалификационным требованиям, установленным Центральным банком Российской Федерации (Банком России), и отвечающее за осуществление внутреннего контроля в Обществе.

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

Заявитель – клиент, а также юридическое или физическое лицо.

Обращение – направленная Заявителем Обществу просьба, жалоба, предложение либо заявление, связанное с осуществлением Обществом деятельности, предусмотренной Федеральным законом от 29.11.2001 года № 156-ФЗ «Об инвестиционных фондах».

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

Ответственный сотрудник – Начальник отдела по работе с клиентами.

Заинтересованные лица – работники Общества, трудовая функция которых прямо или косвенно связана с предметом Обращения.

1.3. Общество принимает Обращения, Претензии, направленные посредством почтовой связи или нарочным на бумажном носителе, по адресу в пределах места нахождения Общества, указанному в едином государственном реестре юридических лиц, а также направленных на адрес электронной почты Общества – client@ew-mc.ru. Наличие подписи Заявителя в Обращении не требуется.

Общество обеспечивает информирование Заявителя о получении Обращения, согласно разделу 2 настоящего Порядка.

1.4. Общество обеспечивает прием документов от Заявителей в объеме, порядке и на условиях, установленных настоящим Порядком либо правилами доверительного управления паевым инвестиционным фондом, в том числе в случаях представления Заявителем неполного комплекта документов.

1.5. Уполномоченным лицом Общества по приему и регистрации поступивших Обращений и Претензий является Делопроизводитель и Начальник отдела по работе с клиентами. Информация о факте получения Обращения подлежит доведению до сведения Контролера.

1.6. Общество не реже 1 (Одного) раза в 6 (Шесть) месяцев проводит анализ поступивших Обращений и принимает решение о целесообразности применения мер, направленных на улучшение качества обслуживания Заявителей.

1.7. Общество и ее должностные лица не вправе использовать иначе, чем в целях, предусмотренных Федеральным законом от 29.11.2001 года № 156-ФЗ «Об инвестиционных фондах», Федеральным законом от 04.08.2023 года № 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», 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.

1.8. Общество обязано хранить Обращения, а также копии ответов на Обращения и копии уведомлений о регистрации Обращения, уведомлений о продлении срока рассмотрения Обращения, в течение 3 (Трёх) лет со дня регистрации Обращений.

2. ПОРЯДОК РЕГИСТРАЦИИ И РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ

2.1. Поступившие в Общество Обращения подлежат обязательной регистрации в Журнале входящих документов (информационной системы «1С Документооборот») в течение 1 (Одного) рабочего дня, согласно порядку регистрации входящих документов, установленному в Обществе. В случае поступления Обращения в форме электронного документа Общество обязано уведомить Заявителя о регистрации Обращения (далее – уведомление о регистрации) не позднее 1 (Одного) дня регистрации Обращения способом, указанным в п. 1.3. настоящего Порядка.

2.2. В отношении каждого поступившего Обращения Общество фиксирует:

- дату регистрации и входящий номер Обращения;
- в отношении Заявителей: физических лиц – фамилию, имя, отчество (при наличии), направившего Обращение, а в отношении юридических лиц – наименование, 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 (информационной системы «1С Документооборот») проставляется контрольный срок для

направления на него ответа.

2.5. После проведения регистрации Делопроизводителем и Ответственным лицом Обращения и прилагаемых к нему документов (при наличии), такое Обращение направляется на ознакомление Заинтересованным лицам и для рассмотрения Контролеру.

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

2.7. Ответ Общества на Обращение Заявителя по существу не предоставляется в следующих случаях:

2.7.1. в Обращении не указан адрес, по которому должен быть направлен ответ;

2.7.2. в Обращении не указана фамилия (наименование) Заявителя;

2.7.3. в Обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу Общества, имуществу, жизни и (или) здоровью работников Общества, а также членов их семей;

2.7.4. текст Обращения не поддается прочтению;

2.7.5. текст Обращения не позволяет определить его суть.

2.8. Ответственный сотрудник рассматривает Обращение самостоятельно, с привлечением к рассмотрению должностных лиц (сотрудников) Общества в случае необходимости. Должностные лица (сотрудники) Общества обязаны оказать Ответственному сотруднику всестороннюю поддержку и информирование при рассмотрении Обращений по существу.

В случае выявления Ответственным сотрудником Общества при рассмотрении Обращения нарушения Базового стандарта или внутреннего стандарта, разработанного, согласованного и утвержденного в соответствии с требованиями Федерального закона от 13.07.2015 года № 223-ФЗ «О саморегулируемых организациях в сфере финансового рынка», Общество направляет копию ответа на Обращение и копию Обращения в саморегулируемую организацию в сфере финансового рынка, членом которой Общество является на момент направления указанных копий, для осуществления саморегулируемой организацией в сфере финансового рынка контроля в порядке, предусмотренном статьей 14 Федерального закона от 13.07.2015 года № 223-ФЗ «О саморегулируемых организациях в сфере финансового рынка», в день направления ответа на Обращение Заявителю.

В случае, если Обращение содержит требование имущественного характера, которое связано с восстановлением Обществом нарушенного права Заявителя и подлежит рассмотрению финансовым уполномоченным, направление Обращения в соответствии с требованиями является соблюдением Заявителем обязанности, предусмотренной частью 1 статьи 16 Федерального закона от 04.06.2018 года № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг», и Обращение подлежит рассмотрению Обществом в порядке и сроки, которые установлены Федеральным законом от 04.06.2018 года № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг» (статья 16).

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

2.10. В случае, если в Обращении содержится вопрос, на который Заявителю неоднократно давались ответы по существу вопроса, в ранее направляемых им обращениями, и при этом не приводятся новые доводы или обстоятельства, Общество вправе

самостоятельно принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с Заявителем по данному вопросу. В данном случае Общество обязано направить в адрес Заявителя уведомление об этом решении в течение 5 (Пяти) рабочих дней со дня регистрации Обращения способом, указанным в п. 1.3. настоящего Порядка.

3. СРОКИ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ

3.1. Обращения рассматриваются Ответственным сотрудником самостоятельно или совместно с должностными лицами (сотрудниками) Общества в течение 15 (Пятнадцати) рабочих дней со дня их регистрации, если иные сроки не предусмотрены законодательством Российской Федерации.

3.2. В случае необходимости запроса дополнительных документов и материалов в целях объективного и всестороннего рассмотрения Обращения Общество по решению Генерального директора Общества или уполномоченного им лица вправе продлить срок рассмотрения Обращения, но не более чем на 10 (Десять) рабочих дней, если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации. Общество обязано уведомить Заявителя о продлении срока рассмотрения Обращения с указанием обоснования такого продления, направив ему соответствующее уведомление (далее – уведомление о продлении срока). Порядок принятия решения о продлении срока установлен в п. 3.3. настоящего Порядка.

3.3. В случае, установленном в п. 3.2. настоящего Порядка, Ответственный сотрудник в срок не позднее чем за 1 (Один) рабочий день до окончания срока для ответа на Обращение, обязан информировать Генерального директора Общества и Контролера о наличии данного обстоятельства. Продление срока рассмотрения Обращения закрепляется распоряжением Генерального директора Общества.

3.4. Общество вправе принять решение не рассматривать Обращение по существу в случаях, указанных в п. 2.7.2 – 2.7.5. настоящего Порядка. В случае принятия соответствующего решения Общество обязано направить в адрес Заявителя уведомление об этом решении в течение 5 (Пяти) рабочих дней со дня регистрации Обращения способом, указанным в п. 1.3. настоящего Порядка.

3.5. В случае поступления в Общество из Банка России Обращения, предусмотренного статьей 79.3 Федерального закона от 10.07.2002 года № 86-ФЗ «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)», Общество обязано рассмотреть Обращение в соответствии с требованиями ст. 39.1 Федерального закона от 29.11.2001 года № 156-ФЗ «Об инвестиционных фондах», а также направить в Банк России копию ответа на Обращение и копии уведомлений (при наличии), в день их направления Заявителю.

3.6. Контроль за сроками ответов на Обращения осуществляется Контролером на постоянной основе, посредством сверки контрольных сроков (контрольных дат), установленных в Журнале входящих документов (информационной системы «1С Документооборот»).

4. ПОДГОТОВКА И НАПРАВЛЕНИЕ ОТВЕТА НА ОБРАЩЕНИЯ

4.1. 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.

4.2. Ответ на Обращение подлежит согласованию заинтересованными лицами и подписывается Генеральным директором Общества, или уполномоченным им лицом.

4.3. Регистрация ответа на Обращение осуществляется в Журнале исходящих документов (информационной системы «1С Документооборот»), согласно 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, а также уведомление о регистрации Обращения, уведомление о продлении срока рассмотрения Обращения 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 Обществом 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.

5. ПОРЯДОК РАБОТЫ С ПРЕТЕНЗИЯМИ

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

5.2. Делопроизводитель, не позднее окончания 1 (Одного) рабочего дня, в котором поступила Претензия, регистрирует ее в Журнале входящих документов (информационной системы «1С Документооборот») и направляет на ознакомление посредством системы электронного документооборота сотрудникам Юридического отдела, Контролеру, Генеральному директору Общества.

5.3. Сотрудники Юридического отдела Общества в течение 1 (Одного) рабочего дня после ознакомления с Претензией по содержанию, назначают из числа сотрудников Юридического отдела Общества 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 (информационной системы «1С Документооборот») 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 2 (Двух) рабочих дней, если иной срок не указан в запросе. Решение о запросе пояснений и документов у Заявителей принимает Контролер Общества.

5.6. Ответственный сотрудник не позднее чем за 7 (Семь) рабочих дней до окончания

планового срока рассмотрения Претензии представляет Контролеру Общества 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. Контролер принимает решение в отношении Претензии в течение 2 (Двух) рабочих дней после получения заключения и дает Ответственному сотруднику поручение на подготовку ответа Заявителю. Решение об удовлетворении Претензии принимается по согласованию с Контролером и Генеральным директором Общества. Информация о принятом решении вносится Ответственным сотрудником в Журнал входящих документов (информационной системы «1С Документооборот») в отношении Претензии.

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

5.9. Начальник Юридического отдела Общества согласовывает подготовленный ответственным сотрудником ответ на Претензию. После согласования Начальником Юридического отдела, подготовленный ответ на Претензию Ответственный сотрудник направляет на согласование посредством системы электронного документооборота Контролеру, Главному бухгалтеру или Начальнику отдела внутреннего учета и отчетности и Генеральному директору Общества.

5.10. Согласованный всеми вышеперечисленными 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 (информационной системы «1С Документооборот»), согласно общему порядку регистрации исходящих документов, установленных в Обществе, и направления Заявителю с указанием адреса и способа направления.

5.11. Делопроизводитель направляет Заявителю ответ на Претензию не позднее окончания 1 (Одного) 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 Заявителем, Генеральный директор Общества, дает поручение об исполнении:

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