



Утверждено

Приказ Генерального директора

ООО УК «Инсайт Кэпитал»

№ 14 от 26.12.2022 года

Порядок рассмотрения обращений получателей финансовых услуг Общества с ограниченной ответственностью «Управляющая компания «Инсайт Кэпитал»

1. Порядок рассмотрения обращений получателей финансовых услуг¹ разработан Обществом с ограниченной ответственностью «Управляющая компания «Инсайт Кэпитал»² 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 Порядке используются следующие термины и определения:
 - финансовая услуга – управление паевым инвестиционным фондом на основании выданной Банком России 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 путём приобретения инвестиционных паев паевого инвестиционного фонда;
 - место обслуживания получателей финансовых услуг (офис) – место приёма 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 пунктах 5 и 6 Порядка.
4. Рассмотрение поступающих обращений осуществляется контролёром Управляющей компании.

¹ далее - Порядок

² далее - Управляющая компания

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 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 чём 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 пункте 6 Порядка, в течении 7 (семи) рабочих дней 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 (Российская Федерация, 123242, г. Москва, вн.тер.г. муниципальный округ Пресненский, улица Зоологическая, дом 8, этаж 1, помещ. 9³), 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.
10. Информирование получателя финансовых услуг о получении обращения может осуществляться иным способом, указанным в обращении, в случае если такой способ указан в обращении.
11. Отметка о приеме обращения должна содержать дату приёма обращения, а также подпись работника Управляющей компании, осуществившего приём такого обращения.
12. 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.

³ далее - адрес Управляющей компании

13. Управляющая компания вправе при рассмотрении обращения запросить дополнительные документы и сведения у получателя финансовых услуг.
14. Управляющая компания обязана ответить на поступившее обращение не позднее 30 (тридцати) 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.
15. 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.
16. 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 контролёр.
17. 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. Анализ поступивших обращений проводит контролёр Управляющей компании, решение о целесообразности применения мер, направленных на улучшение качества обслуживания получателей финансовых услуг, принимает генеральный директор Управляющей компании.