

УТВЕРЖДЁН
приказом АО «НУК»
от 06.11.2024 № П/ОД/20241106-01

**ПОРЯДОК
ПРИЁМА, ИНФОРМИРОВАНИЯ О ПРИЁМЕ И РАССМОТРЕНИИ
ОБРАЩЕНИЙ (ЖАЛОБ)
Акционерного общества «Национальная управляющая компания»
(Редакция №1)**

Москва

Оглавление

1. Общие положения	3
2. Термины и определения	3
3. Основные положения организации работы с обращениями (жалобами)	5
4. Порядок приёма и регистрации Обществом обращений (жалоб)	6
5. Порядок, сроки рассмотрения и подготовки ответов на поступившие обращения (жалобы)	7
6. Способы направления информации заявителю на обращение (жалобу)	9
7. Порядок взаимодействия Общества с Банком России при направлении обращений (жалоб) в Общество для рассмотрения	9
8. Заключительные положения	10
Приложение 1 Примерная форма обращения (жалобы)	11
Приложение 2 Реестр учета обращений (жалоб)	12
Приложение 3 Уведомление о регистрации обращения (жалобы)	14
Приложение 4 Уведомление о продлении срока рассмотрения обращения (жалобы) .	15
Приложение 5 Уведомление об оставлении обращения (жалобы без ответа по существу)	16
Приложение 6 Уведомление о прекращении переписки	17

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок приёма, информирования о приёме и рассмотрении обращений (жалоб) Акционерного общества «Национальная управляющая компания» (далее – Порядок) разработан Акционерным обществом «Национальная управляющая компания» (далее – Общество), осуществляющим свою деятельность в соответствии с требованиями действующего законодательства Российской Федерации, нормативных актов Банка России, стандартами НАУФОР, а также внутренними документами Общества.

1.2. Порядок применяется Обществом при осуществлении деятельности на основании лицензии профессионального участника рынка ценных бумаг на осуществление деятельности по управлению ценными бумагами от 14.06.2007 № 177-10286-001000 и лицензии на осуществление деятельности по управлению инвестиционными фондами, паевыми инвестиционными фондами и негосударственными пенсионными фондами от 05.11.2002 № 21-000-1-00085.

1.3. Порядок направлен на объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений (жалоб), поступивших от получателей финансовых услуг и/или клиентов Общества, либо иных физических или юридических лиц, определяет общие правила оформления и направления обращений (жалоб) Обществу, порядок приёма и информирования о приёме обращений (жалоб), порядок рассмотрения и направления ответов на поступившие обращения (жалобы), а также порядок взаимодействия с Банком России при поступлении обращений (жалоб).

1.4. Требования Порядка доводятся до сведения работников Общества, осуществляющих взаимодействие с получателями финансовых услуг или клиентами Общества, и подлежат обязательному исполнению.

2. Термины и определения

2.1. В Порядке используются следующие термины и определения:

Банк России – Центральный банк Российской Федерации, осуществляющий надзорные функции в отношении Общества;

внутренний контролёр – заместитель генерального директора-контролёр, должностное лицо, ответственное за осуществление внутреннего контроля в Обществе;

договор доверительного управления – договор доверительного управления ценными бумагами, денежными средствами, предназначенными для совершения сделок с ценными бумагами и (или) заключения договоров, являющихся производными финансовыми инструментами, заключаемый между Обществом и клиентом или получателем финансовых услуг;

запрос – направленная получателем финансовых услуг и/или клиентом Обществу просьба о предоставлении связанной с оказанием финансовой услуги информации, а также документов и их копий, предусмотренных стандартами НАУФОР. Для целей Порядка запрос не является обращением (жалобой) и рассматривается Обществом в порядке и сроки, установленные действующим законодательством и стандартами НАУФОР.

заявитель – получатель финансовых услуг и/или клиент, либо иное физическое или юридическое лицо, направившее в Общество обращение (жалобу), или по обращению и в интересах которого Банк России направил в Общество для рассмотрения обращение (жалобу) по существу;

клиент – юридическое или физическое лицо, заключившее с Обществом договор доверительного управления, либо являющееся владельцем инвестиционных паёв паевого инвестиционного фонда, находящегося под управлением Общества;

место обслуживания получателей финансовых услуг – место, предназначенное для заключения договоров доверительного управления, оказания финансовых услуг, приёма документов, связанных с оказанием финансовых услуг, в том числе офис Общества;

Национальная Ассоциация Участников Фондового рынка (НАУФОР) - организация, имеющая статус саморегулируемой организации в сфере финансового рынка в соответствии с требованиями Федерального закона от 13.07.2015 № 223-ФЗ «О саморегулируемых организациях в сфере финансового рынка», членом которой является Общество;

обращение (жалоба) – просьба о восстановлении или защите прав или интересов получателя финансовых услуг, содержащая сведения о возможном нарушении Обществом требований законодательства Российской Федерации о рынке ценных бумаг, базовых и внутренних стандартов НАУФОР, учредительных и внутренних нормативных документов Общества, связанных с осуществлением лицензионной деятельности Общества, либо иные просьбы, а также предложения или заявления. В соответствии со статьёй 79.3 Федерального закона от 10.07.2002 № 86-ФЗ «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)» обращение (жалоба), поступившее в Банк России, может быть направлено Обществу.

ответственное лицо – работник Общества, который в силу своих должностных обязанностей или по иным основаниям осуществляющий рассмотрение обращений (жалоб) в Обществе;

получатель финансовых услуг – юридическое или физическое лицо, намеренное приобрести инвестиционные паи паевого инвестиционного фонда под управлением Общества, либо намеренное заключить договор доверительного управления;

сайт – официальный сайт Общества в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», расположенный по адресу: <https://namc.ru>;

стандарты НАУФОР – базовый стандарт защиты прав и интересов физических и юридических лиц – получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих управляющих, утверждённый Банком России (протокол от 20.12.2018 № КФНП-39) и 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, утверждённый Банком России (протокол от 23.09.2021 № КФНП-33), а также внутренние стандарты;

уполномоченное лицо – работник Общества, ответственный за приём документов и непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг и/или клиентами в месте обслуживания получателей финансовых услуг;

Федеральный закон № 86-ФЗ – Федеральный закон от 10.07.2002 № 86-ФЗ «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)».

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 либо доверительное управление ценными бумагами, денежными средствами, предназначенными для совершения сделок с ценными бумагами и (или) заключения договоров, являющихся производными финансовыми инструментами;

электронный документ – документ, созданный в электронной форме без предварительного документирования на бумажном носителе, подписанный электронной подписью в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

2.2. Иные термины и определения, используемые в Порядке, понимаются в значении, установленном законодательством Российской Федерации, нормативными актами Банка России, стандартами НАУФОР.

3. Основные положения организации работы с обращениями (жалобами)

3.1. В целях клиентоориентированности и повышения эффективности работы с получателями финансовых услуг и/или клиентами Общества, а также иными заинтересованными лицами Общество для обеспечения приёма обращений (жалоб) раскрывает информацию о времени работы офиса Общества и местах обслуживания получателей финансовых услуг, а также иную информацию, подлежащую раскрытию и предназначенную для получателей финансовых услуг и клиентов на сайте Общества в соответствии с нормативными актами Банка России, стандартами НАУФОР.

3.2. Общество обеспечивает возможность взаимодействия с получателями финансовых услуг и/или клиентами с ограниченными возможностями с учётом требований законодательства Российской Федерации о социальной защите инвалидов, включая допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика, возможность увеличения и звукового воспроизведения текста документов, подписываемых получателем финансовых услуг и/или клиентом, возможность печати документов с использованием увеличенного размера шрифта, оказание иной помощи в преодолении барьеров, препятствующих получению лицами с ограниченными возможностями информации об Обществе и финансовых услугах наравне с другими лицами.

3.3. Общество назначает уполномоченное лицо, ответственное за приём документов и непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг и/или клиентами в месте обслуживания получателей финансовых услуг.

3.4. Заявитель может предоставить/направить обращение (жалобу) любым из способов:

- лично (или уполномоченным представителем);
- по почте заказным письмом;
- с использованием услуг экспресс- и курьерской доставки;
- способами, указанными в договоре (для клиентов);
- по электронной почте;
- на сайте Общества.

3.5. Общество раскрывает на сайте примерную форму обращения (жалобы) (Приложение 1 к Порядку), которую заявитель может использовать при составлении и направлении обращения (жалобы) в Общество. Данная форма является примерной и не носит обязательный характер для заявителей.

3.6. Общество принимает обращения (жалобы):

- лично непосредственно в офисе Общества по адресу, указанному в едином государственном реестре юридических лиц, и в месте обслуживания получателей финансовых услуг в соответствии с графиком работы Общества, раскрываемым на сайте Общества;
- почтовой связью по почтовому адресу, соответствующему адресу, указанному в едином государственном реестре юридических лиц и раскрываемому на сайте Общества;
- по электронной почте по адресу: mail@namc.ru;
- с помощью системы электронного документооборота, если использование такой системы предусмотрено договором;
- в письменном виде через онлайн-сервис формы обращения, размещённого на сайте Общества.

В случае подачи обращения (жалобы) уполномоченным представителем заявителя необходимо представление документа, подтверждающего полномочия такого представителя на осуществление действий от имени заявителя и заверенного в установленном законодательством Российской Федерации порядке.

3.7. В случае подачи заявителем обращения (жалобы), в том числе по итогам ознакомления с предоставленной работниками Общества информацией и/или документами,

которые разъясняют заявителю вопросы, изложенные им ранее в обращении (жалобе), заявитель имеет право отозвать обращение (жалобу), направив Обществу соответствующее заявление. При этом заявитель соглашается, что отзыв обращения (жалобы) является окончательным рассмотрением обращения (жалобы) и не требует со стороны Общества направления официального ответа по результатам рассмотрения обращения (жалобы).

3.8. В случае получения Обществом заявления об отзыве заявителем обращения (жалобы) в связи с отсутствием у заявителя вопросов и претензий к Обществу рассмотрение обращения (жалобы) прекращается, за исключением случаев, когда рассмотрение указанных в обращении (жалобе) сведений необходимо в связи с возможными нарушениями Обществом действующего законодательства Российской Федерации, требований стандартов НАУФОР, внутренних документов Общества либо его конкретных работников и/или восстановлением нарушенных прав и законных интересов клиентов при осуществлении Обществом лицензионной деятельности.

3.9. Общество назначает ответственное лицо, осуществляющее рассмотрение обращений (жалоб), поступающих от заявителей.

3.10. Ответственным лицом, осуществляющим взаимодействие с Банком России в отношении поступивших на рассмотрение в Общество обращений (жалоб) заявителей посредством использования информационных ресурсов, размещённых на официальном сайте Банка России в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», в том числе путём предоставления доступа к личному кабинету Банка России в соответствии с требованиями Указания Банка России от 05.10.2021 № 5969-У¹ является внутренний контролёр Общества.

4. Порядок приёма и регистрации Обществом обращений (жалоб)

4.1. Общество обязано рассмотреть обращение (жалобу) заявителя, связанное с осуществлением Обществом деятельности, указанной в пункте 1.2. Порядка, в соответствии с Федеральным законом № 86-ФЗ и обеспечить приём обращений (жалоб), при этом наличие подписи заявителя в обращении (жалобе) не требуется.

4.2. Информация об адресах и графике работы Общества размещается Обществом в местах обслуживания получателей финансовых услуг, а также на сайте Общества.

4.3. В случае организации приёма Обществом обращений (жалоб) дополнительным способом, не предусмотренным пунктом 3.4. Порядка, Общество обязано включить информацию о дополнительном способе приёма обращений (жалоб) в Порядок и разместить информацию о дополнительном способе на сайте, а также осуществлять рассмотрение обращений (жалоб) в порядке, предусмотренном Федеральным законом № 86-ФЗ.

4.4. Обращение (жалоба) подлежит обязательной регистрации в Журнале регистрации входящих документов в соответствии с правилами и порядком, установленными внутренними документами Общества не позднее 1 рабочего дня, следующего за днём его поступления.

В отношении каждого поступившего обращения (жалобы) фиксируется следующая информация:

- дата регистрации и входящий номер обращения (жалобы);
- в отношении физических лиц – фамилия, имя, отчество (при наличии) получателя финансовых услуг, а в отношении юридических лиц – наименование получателя финансовых услуг, от имени которого направлено обращение (жалоба);
- тематика обращения (жалобы);

¹ Указание Банка России от 05.10.2021 N 5969-У «О порядке взаимодействия Банка России с кредитными организациями, некредитными финансовыми организациями, лицами, оказывающими профессиональные услуги на финансовом рынке и другими участниками информационного обмена при использовании ими информационных ресурсов Банка России, в том числе личного кабинета»

– дата регистрации и исходящий номер ответа на обращение (жалобу).

4.5. В случае поступления обращения (жалобы) в форме электронного документа Общество информирует заявителя о получении обращения (жалобы) путём предоставления уведомления о регистрации обращения (жалобы) по форме, установленной Приложением 3 к Порядку, в соответствии с разделом 6 Порядка.

4.6. Все поступившие в Общество обращения (жалобы) направляются ответственному лицу и внутреннему контролёру не позднее рабочего дня, следующего за днём поступления обращения (жалобы) в Общество.

4.7. При рассмотрении обращений (жалоб) ответственным лицом Общества могут быть привлечены работники Общества в рамках своей компетенции.

4.8. Внутренний контролёр осуществляет фиксацию поступивших обращений (жалоб) в реестре учёта обращений (жалоб). Форма реестра учёта обращений (жалоб) установлена Приложением 2 к Порядку.

4.9. Ответственное лицо Общества осуществляет подготовку уведомления о регистрации обращения (жалобы) и направляет его заявителю в соответствии с разделом 6 Порядка.

5. Порядок, сроки рассмотрения и подготовки ответов на поступившие обращения (жалобы)

5.1. Общество обязано рассмотреть обращение (жалобу) и по результатам его рассмотрения направить заявителю ответ на обращение (жалобу) в течение 15 рабочих дней со дня регистрации обращения (жалобы), если иные сроки не предусмотрены действующим законодательством Российской Федерации и нормативными актами.

5.2. Общество обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения (жалобы), поступившей от заявителя, и даёт ответ по существу поставленных в обращении (жалобе) вопросов, за исключением случаев, указанных в пункте 5.11. Порядка.

5.3. Ответственное лицо Общества готовит проект ответа заявителю. Проект ответа заявителю должен содержать обоснованный (со ссылкой на соответствующие требования законодательства Российской Федерации, внутренние акты Общества, договоров, имеющих отношение к рассматриваемому вопросу, а также на фактические обстоятельства рассматриваемого вопроса) ответ на каждый изложенный заявителем довод.

5.4. Ответственное лицо Общества при подготовке проекта ответа вправе запросить дополнительные документы и сведения у заявителя.

В случае необходимости запроса дополнительных документов и материалов в целях объективного и всестороннего рассмотрения обращения (жалобы) по решению генерального директора или уполномоченного им лица, Общество вправе продлить срок рассмотрения обращения (жалобы), но не более чем на 10 рабочих дней, если иное не предусмотрено действующим законодательством Российской Федерации. Общество обязано уведомить заявителя о продлении срока рассмотрения обращения (жалобы) с указанием обоснования такого продления, направив ему соответствующее уведомление о продлении срока рассмотрения обращения (жалобы). Форма уведомления о продлении срока рассмотрения обращения (жалобы) установлена Приложением 4 к Порядку.

5.5. Проект ответа направляется для рассмотрения внутреннему контролёру не позднее чем за 7 рабочих дней до окончания срока рассмотрения обращения (жалобы).

5.6. Внутренний контролёр в течение 3 рабочих дней рассматривает проект ответа заявителю. По итогам рассмотрения согласовывает его и возвращает обратно ответственному лицу либо возвращает проект ответа вместе со своим заключением для доработки.

5.7. В случае отрицательного заключения внутреннего контролёра по проекту ответа

ответственное лицо осуществляет необходимые доработки проекта ответа.

5.8. После рассмотрения/согласования ответа на обращение (жалобу) внутренним контролёром ответ на обращение (жалобу) предоставляется на подпись генеральному директору Общества. Ответ на обращение (жалобу) регистрируется в Журнале регистрации исходящих документов, направляется в адрес заявителя.

5.9. Внутренний контролёр на основании поступившего обращения (жалобы) осуществляет проверку доводов заявителя, изложенных в обращении (жалобе), результаты проверки фиксируются в отчёте внутреннего контролёра. Результаты рассмотрения обращений (жалоб) фиксируются внутренним контролёром в реестре учёта обращений (жалоб).

5.10. В случае выявления Обществом при рассмотрении обращения (жалобы) нарушения стандарта НАУФОР, Общество направляет копию ответа на обращение (жалобу) и копию обращения (жалобы) в НАУФОР для осуществления НАУФОР контроля в порядке, предусмотренном Федеральным законом № 86-ФЗ, в день направления ответа на обращение (жалобу) заявителю. Ответственным лицом за взаимодействие с НАУФОР является внутренний контролёр.

5.11. Ответ на обращение (жалобу) по существу не даётся Обществом в следующих случаях:

- 1) в обращении (жалобе) не указан адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- 2) в обращении (жалобе) не указана фамилия (наименование) заявителя;
- 3) в обращении (жалобе) содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу Общества, угрозы жизни, здоровью и имуществу работника Общества, а также членов его семьи;
- 4) текст обращения (жалобы) не поддаётся прочтению;
- 5) текст обращения (жалобы) не позволяет определить его суть.

5.12. Если в случаях, предусмотренных подпунктами 2 - 5 пункта 5.11. Порядка, Общество принимает решение оставить обращение (жалобу) без ответа по существу, заявителю направляется уведомление об оставлении обращения (жалобы) без ответа по существу в течение 5 рабочих дней со дня регистрации обращения (жалобы) способом, предусмотренным разделом 6 Порядка, с указанием причин оставления обращения (жалобы) без ответа по существу. Примерная форма уведомления об оставлении обращения (жалобы) без ответа по существу установлена Приложением 5 к Порядку.

5.13. В случае если в обращении (жалобе) содержится вопрос, на который заявителю неоднократно давались ответы по существу в связи с ранее направляемыми им обращениями (жалобами), и при этом не приводятся новые доводы или обстоятельства, Общество вправе самостоятельно принять решение о обоснованности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу. Общество направляет заявителю уведомление о прекращении переписки способом, предусмотренным разделом 6 Порядка. Примерная форма уведомления о прекращении переписки установлена Приложением 6 к Порядку.

5.14. В случае если обращение (жалоба) содержит требование имущественного характера, которое связано с восстановлением Обществом нарушенного права заявителя и подлежит рассмотрению финансовым уполномоченным, направление обращения (жалобы) Обществу в соответствии с требованиями действующего законодательства Российской Федерации является соблюдением заявителем обязанности, предусмотренной частью 1 статьи 16 Федерального закона от 04.06.2018 № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг», и обращение (жалоба) подлежит рассмотрению Обществом в порядке и сроки, которые установлены указанным федеральным законом.

5.15. В случае поступления Обществу из Банка России обращения (жалобы) в порядке, предусмотренном статьёй 79.3 Федерального закона № 86-ФЗ, Общество обязано рассмотреть обращение (жалобу) в соответствии с требованиями статьи 79.3 Федерального закона № 86-ФЗ, а также направить в Банк России копию ответа на обращение и копии уведомлений (при наличии) в день их направления заявителю.

5.16. Ответ на обращение (жалобу) должен содержать информацию о результатах объективного и всестороннего рассмотрения обращения (жалобы), быть обоснованным и включать ссылки на имеющие отношение к рассматриваемому в обращении (жалобе) вопросу требования законодательства Российской Федерации, документы и (или) сведения, связанные с рассмотрением обращения (жалобы), а также на фактические обстоятельства рассматриваемого в обращении (жалобе) вопроса.

6. Способы направления информации заявителю на обращение (жалобу)

6.1. Ответ на обращение (жалобу), а также уведомление о регистрации обращения (жалобы), уведомление о продлении срока ответа на обращение (жалобу), уведомление об оставлении обращения (жалобы) без ответа по существу, уведомление о прекращении переписки, указанные в Порядке, направляются заявителю в зависимости от способа поступления обращения (жалобы) в письменной форме по указанным в обращении (жалобе) адресу электронной почты или почтовому адресу либо способом, предусмотренным условиями договора доверительного управления, заключённого между Обществом и заявителем. Если заявитель при направлении обращения (жалобы) указал способ направления ответа на обращение (жалобу) в форме электронного документа или на бумажном носителе, ответ на обращение (жалобу) направляется способом, указанным в обращении (жалобе).

6.2. В случае поступления обращения (жалобы) в форме электронного документа Общество предоставляет уведомление о регистрации обращения (жалобы) не позднее дня регистрации обращения (жалобы) способом, предусмотренным пунктом 6.1. Положения.

7. Порядок взаимодействия Общества с Банком России при направлении обращений (жалоб) в Общество для рассмотрения

7.1. При получении Обществом обращения (жалобы), направленного Банком России посредством личного кабинета² (далее по тексту – Личный кабинет Общества) внутренний контролёр Общества после получения обращения (жалобы) в Личном кабинете направляет обращение (жалобу) для осуществления необходимых регистрационных действий в соответствии с правилами и порядком, установленными внутренними документами Общества.

7.2. Поступившие документы регистрируются в соответствии с правилами и порядком, установленными внутренними нормативными документами Общества, не позднее одного рабочего дня с даты поступления документов в Личный кабинет Общества.

Также поступившие в Личный кабинет Общества документы фиксируются внутренним контролёром в реестре учёта обращений (жалоб) не позднее одного рабочего дня с даты поступления документов в Личный кабинет Общества.

7.3. После прохождения необходимых регистрационных действий обращение (жалоба) направляются ответственному лицу для рассмотрения доводов заявителя, указанных в обращении (жалобе), и подготовки ответа заявителю. Ответственное лицо осуществляет подготовку уведомления о регистрации обращения (жалобы) и направляет его заявителю в

² Указание Банка России от 05.10.2021 N 5969-У «О порядке взаимодействия Банка России с кредитными организациями, некредитными финансовыми организациями, лицами, оказывающими профессиональные услуги на финансовом рынке и другими участниками информационного обмена при использовании ими информационных ресурсов Банка России, в том числе личного кабинета»

соответствии с разделом 6 Порядка. Копия уведомления о регистрации обращения (жалобы) направляется внутреннему контролёру для предоставления в Банк России посредством Личного кабинета Общества.

7.4. При принятии решения о продлении срока рассмотрения обращений (жалоб) ответственное лицо также направляет копию уведомления о продлении рассмотрения обращения (жалобы) внутреннему контролёру для направления в Банк России посредством Личного кабинета Общества.

7.5. Внутренний контролёр осуществляет рассмотрение поступившего обращения (жалобы) в соответствии со сроками и порядком, установленными действующим законодательством Российской Федерации, стандартами НАУФОР и Порядком.

7.6. После рассмотрения и подготовки ответа на обращение (жалобу) Общество направляет ответ заявителю, также копия ответа на обращение (жалобу) направляется внутренним контролёром в Банк России посредством Личного кабинета Общества.

7.7. Результаты рассмотрения обращений (жалоб) фиксируются в реестре учёта обращений (жалоб).

8. Заключительные положения

8.1. Общество и его должностные лица не вправе использовать иначе, чем в целях, предусмотренных Федеральным законом № 86-ФЗ, и разглашать в какой-либо форме полученные при рассмотрении обращения (жалобы) персональные данные заявителя, а также информацию, составляющую коммерческую, служебную тайну, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

8.2. Общество хранит обращения (жалобы), а также копии ответов на обращения (жалобы) и копии уведомлений, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации и Порядком, в течение 3 лет со дня регистрации таких обращений (жалоб).

8.3. Внутренний контролёр не реже одного раза в 6 месяцев проводит анализ поступивших обращений (жалоб) и принимает решение о целесообразности применения мер, направленных на улучшение качества обслуживания клиентов и получателей финансовых услуг.

8.4. Внутренний контролёр ежеквартально в срок, не превышающий 30 рабочих дней со дня окончания квартала, направляет в НАУФОР в электронной форме систематизированные сведения о количестве и тематике поступивших Обществу за отчётный квартал обращений (жалоб), а также о нарушениях, выявленных в ходе рассмотрения обращений (жалоб). Вышеуказанные систематизированные сведения направляются Обществом в НАУФОР в рамках лицензии профессионального участника рынка ценных бумаг на осуществление деятельности по управлению ценными бумагами.

8.5. Порядок является внутренним документом Общества и утверждается приказом генерального директора Общества. Любые изменения/дополнения положений Порядка (новая редакция Порядка) утверждаются приказом генерального директора Общества.

8.6. В случае противоречия положений Порядка действующему законодательству Российской Федерации, нормативным актам Банка России, а также стандартам НАУФОР приоритет имеют действующее законодательство Российской Федерации, нормативные акты Банка России, а также стандарты НАУФОР.

8.7. Формы реестров, журналов, уведомлений (сведений) могут дополняться иными полями, сведениями, или изменяться, в целях предоставления более точной информации.

Приложение 1

к Порядку приёма, информирования о приёме и рассмотрении обращений (жалоб)
Акционерного общества «Национальная управляющая компания»

ПРИМЕРНАЯ ФОРМА обращения (жалобы)

Генеральному директору
Акционерного общества
«Национальная управляющая компания»

от _____
(Ф.И.О.)

проживающего по адресу: _____
(указать адрес места регистрации /места проживания для направления ответа),
телефон: _____
электронный адрес: _____

Обращение (жалоба)

Примерный план обращения (жалобы):

1. Причины, обращения в Акционерное общество «Национальная управляющая компания» _____.
 2. Краткое описание сути обращения (жалобы): _____.
 3. Перечисление предыдущих обращений (жалоб) по данной проблеме (при наличии) и полученных ответов: _____.
 4. Содержание обращения (жалобы, требования): _____.
 5. Ответ на обращение (жалобу) направить: _____.
- (указать способ направления ответа на обращение (жалобу), например по адресу регистрации / на электронный адрес или др.)

Приложения к обращению (жалобе) (копии или оригиналы документов):

1. ...

2. ...

« ____ » _____ 20__ г.

_____/_____/_____
подпись / Ф.И.О.

Приложение 2

к Порядку приёма, информирования о приёме и рассмотрении обращений (жалоб)
Акционерного общества «Национальная управляющая компания»

Реестр учёта обращений (жалоб)

№ п/п	УК / ПРОФ ³	Вид документа (обращение, жалоба, заявление, запрос, требование, претензия)	Вид продукта/ услуги	Дата регистрации и вх. номер	Код обращения (жалобы)**	Источник поступления обращения (жалобы) (Банк России; ФЛ; ЮЛ; НАУФОР и иное.)	Фамилия, имя, отчество (при наличии)/ Наименование юридического лица	Краткое содержание / тематика обращения	Период события ⁴	Дата и исходящий номер Уведомления о регистрации	Дата направления / предоставления Обществом Уведомления о регистрации	Срок рассмотрения обращения (жалобы) / срок продления рассмотрения обращения (жалобы)	Дата и исходящий номер Уведомления о продлении	Дата направления / предоставления Обществом Уведомления о продлении	Результаты рассмотрения обращения (жалобы) (выявлено/не выявлено нарушение)	Дата и исх. номер ответа

**В графе Код жалобы должно быть отражено одно из следующих значений:

*Код жалобы

- 1 непредставление отчётов клиенту;
- 2 нарушение порядка, срока, формы представления отчёта клиенту, а также его содержания;
- 4 проблемы, связанные с личным кабинетом клиента;
- 7 нарушение срока представления запрашиваемых клиентом документов (информации);
- 8 несвоевременное рассмотрение обращений (жалоб) клиента;
- 9 неудовлетворённость рассмотрением обращения (жалобы) клиента;
- 12 управление ценными бумагами и денежными средствами клиента не в соответствии с его инвестиционным профилем;
- 13 нарушение сроков проведения операции;
- 15 нарушение Обществом порядка признания лица квалифицированным инвестором;
- 16 нарушение Обществом запрета на осуществление управления ценными бумагами и денежными средствами клиента без определения инвестиционного профиля клиента;
- 17 проблемы с выплатой (перечислением) доходов по ценным бумагам;
- 18 неудовлетворённость клиента качеством предоставляемых услуг;
- 19 неудовлетворённость рассмотрением обращения (жалобы) клиента;
- 20 необоснованное взимание с клиентов платы (комиссии) за услуги;
- 21 несогласие клиента с тарифной политикой, тарифами, изменением тарифов за предоставляемые услуги;

³УК-Общество осуществляет свою деятельность на основании лицензии на осуществление деятельности по управлению инвестиционными фондами, паевыми инвестиционными фондами и негосударственными пенсионными фондами.

ПРОФ-Общество осуществляет свою деятельность на основании лицензии на основании лицензии профессионального участника рынка ценных бумаг на осуществление профессиональной деятельности на рынке ценных бумаг.

⁴ Период события определяется исходя из содержания обращения (жалобы), по следующим фактам в порядке убывания приоритета:

- по дате заключения договора / по дате подачи поручения;
- по дате подачи заявления и дате взаимодействия с заявителем (в случае отсутствия факта заключения сделки).

Период события может принимать следующие значения: текущий отчётный период, период, предшествующий отчётному, иное.

- 22 недобросовестные действия в отношении имущества клиента;
- 23 незаконные действия, подозрительные (схемные) операции, нестандартные операции;
- 24 предоставление консультации, которая привела к потере денежных средств;
- 25 раскрытие информации (размещение неполной и (или) недостоверной информации) на официальном сайте профессионального участника в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;
- 26 сбои в работе информационно-торговых систем;
- 27 навязывание финансовых услуг, связанных с деятельностью иных лиц;
- 28 обращение (жалоба) содержит информацию о нарушении законодательств РФ о рынке ценных бумаг, нормативных актов Банка России, базовых и внутренних стандартов саморегулируемой организации членом которой является Общество, внутренних документов Общества, а также учредительных и внутренних документов Общества, связанных с осуществлением профессиональной деятельности на рынке ценных бумаг;
- 29 обращение (жалоба) содержит информацию о нарушении договора, заключённого между Обществом и клиентом;
- 30 обращение (жалоба) содержит информацию о потенциальном или существующем конфликте интересов между клиентом и Обществом и/или работником Общества
- 31 прочее.

Приложение 3

к Порядку приёма, информирования о приёме и рассмотрении обращений (жалоб)
Акционерного общества «Национальная управляющая компания»

Кому: _____

Куда: _____

электронный адрес: _____

Уведомление о регистрации обращения (жалобы)

Настоящим Акционерное общество «Национальная управляющая компания» (далее - Общество), сообщает, что «__» ____ 20__ г. получено обращение (жалоба), которое зарегистрировано за вх. № ____ от «__» _____ 20__ и принято Обществом к рассмотрению.

Общество в установленные сроки рассмотрит и направит ответ на поступившее обращение (жалобу).

Генеральный директор

_____/_____/

Приложение 4

к Порядку приёма, информирования о приёме и рассмотрении обращений (жалоб)
Акционерного общества «Национальная управляющая компания»

Кому: _____

Куда: _____

электронный адрес: _____

Уведомление о продлении срока рассмотрения обращения (жалобы)

Настоящим Акционерное общество «Национальная управляющая компания» (далее - Общество) направляет Вам уведомление о продлении срока рассмотрения обращения (жалобы), поступившей в Общество «___» _____ 20__ г. (вх. № ___ дата «___» _____ 20__ г.) в связи с _____

(указываются обстоятельства в связи с чем продлевается срок рассмотрения обращения (жалобы))

Общество в установленные сроки рассмотрит и направит ответ на поступившее обращение (жалобу).

Генеральный директор

_____/_____/

Приложение 5

к Порядку приёма, информирования о приёме и рассмотрении обращений (жалоб)
Акционерного общества «Национальная управляющая компания»

Кому: _____

Куда: _____

электронный адрес: _____

Уведомление об оставлении обращения (жалобы) без ответа по существу

Настоящим Акционерное общество «Национальная управляющая компания» (далее - Общество) направляет Вам уведомление об оставлении обращения (жалобы) без ответа по существу, поступившего в Общество «____» _____ 20__ г. (вх. № ____ дата «____» _____ 20__ г.)
в _____ связи _____ с _____

(указываются обстоятельства в связи с чем обращение (жалоба) остаётся без рассмотрения по существу)

Генеральный директор

_____/_____/_____

Приложение 6

к Порядку приёма, информирования о приёме и рассмотрении обращений (жалоб)
Акционерного общества «Национальная управляющая компания»

Кому: _____

Куда: _____

электронный адрес: _____

Уведомление о прекращении переписки

Настоящим Акционерное общество «Национальная управляющая компания» (далее - Общество) направляет Вам уведомление о прекращении переписки по обращению (жалобе) поступившему в Общество «____» _____ 20__ г. (вх. № ____ дата «____» _____ 20__ г.) в связи с _____

(указываются обстоятельства в связи с чем прекращается рассмотрение обращения (жалобы))

Генеральный директор

_____/_____/