



Интеллект Капитал
Управляющая компания

Утверждено
приказом директора
ООО "УК "ИНТЕЛЛЕКТ-КАПИТАЛ"
№ 22.05.31-2 от 31 мая 2022г.
(дата ввода в действие 31 мая 2022 г.)

РЕГЛАМЕНТ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ
Общества с ограниченной ответственностью
«УПРАВЛЯЮЩАЯ КОМПАНИЯ «ИНТЕЛЛЕКТ-КАПИТАЛ»

1. Общие положения

1.1. Настоящий Регламент рассмотрения обращений получателей финансовых услуг Общества с ограниченной ответственностью «УПРАВЛЯЮЩАЯ КОМПАНИЯ «ИНТЕЛЛЕКТ-КАПИТАЛ» (далее - Регламент) разработан в соответствии с требованиями стандарта 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» (далее – Стандарт НАУФОР).

1.2. Регламент устанавливает порядок взаимодействия Общества с ограниченной ответственностью «УПРАВЛЯЮЩАЯ КОМПАНИЯ «ИНТЕЛЛЕКТ-КАПИТАЛ» (далее - ООО «УК «ИНТЕЛЛЕКТ-КАПИТАЛ» или Управляющая компания) с получателями финансовых услуг.

1.3. Термины, специально не определенные по тексту настоящего Регламента, следует понимать в значении, определенном требованиями нормативных правовых актов и Стандарта НАУФОР.

2. Термины и определения

2.1. В настоящем Регламенте используются следующие термины и определения:

клиент – юридическое или физическое лицо, заключившее с Управляющей компанией 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 Управляющей компанией договор доверительного управления, в том числе путем приобретения инвестиционных паев паевого инвестиционного фонда;

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

3. Порядок рассмотрения обращений получателей финансовых услуг

3.1. 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 пункте 3.3 настоящего Регламента.

3.2. Уполномоченным лицом Управляющей компании для рассмотрения поступающих обращений является контролер.

3.3. Управляющая компания отказывает в рассмотрении обращения получателя финансовых услуг по существу в следующих случаях:

3.3.1. в обращении не указаны идентифицирующие получателя финансовых услуг сведения;

3.3.2. в обращении отсутствует подпись (электронная подпись) получателя финансовых услуг или его уполномоченного представителя (в отношении юридических лиц);

3.3.3. 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;

3.3.4. 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.

3.4. Управляющая компания принимает обращения в месте обслуживания получателей финансовых услуг (Российская Федерация, 121099, г. Москва, Прямой переулок, д. 12, стр. 1). Обращения также могут быть направлены почтовым отправлением по адресу места нахождения Управляющей компании или иным способом, если такой способ указан в договоре доверительного управления (правилах доверительного управления паевым инвестиционным фондом).

Управляющая компания обеспечивает информирование получателя финансовых услуг о получении обращения. Информирование получателя производится в следующем порядке:

путем проставления на копии обращения отметки о получении с указанием входящего номера и даты получения - в случае, если обращение получено Управляющей компанией лично в месте обслуживания получателей финансовых услуг;

путем направления текста Уведомления о получении обращения (Приложение № 1 к настоящему Регламенту) в виде электронного сообщения по адресу электронной почты, указанному в полученном обращении, а в случае его отсутствия - по адресу электронной почты, указанному в ранее предоставленных получателем финансовых услуг документах, в течение 3 рабочих дней с даты получения обращения;

путем направления Уведомления о получении обращения заказным письмом по адресу, указанному в полученном обращении или по адресу, указанному в ранее предоставленных получателем финансовых услуг документах (в случае отсутствия данных об адресе электронной почты получателя финансовых услуг в распоряжении Управляющей компании), в течение 3 рабочих дней с даты получения обращения.

3.5. 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.

В случае, если обращение оставлено без рассмотрения в соответствии с п. 3.3. Регламента, вместо исходящего номера ответа на обращение фиксируется информация об оставлении обращения без рассмотрения и его причина.

Фиксирование производится с использованием программы 1С: Документооборот в соответствии с порядком документооборота, принятым в Управляющей компании.

3.6. Управляющая компания обязана ответить на поступившее обращение не позднее 30 календарных дней со дня его получения, если больший срок не указан в таком обращении.

3.7. Ответ на обращение направляется получателю финансовых услуг тем же способом, которым было направлено обращение, 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.

3.8. 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.

4. Формы реализации права получателя финансовых услуг на досудебный (внесудебный) порядок разрешения споров

4.1. В случае поступления от получателя финансовых услуг претензии в связи с возникновением спора, связанного с заключением, исполнением либо прекращением договора доверительного управления, нарушением положений правил доверительного управления паевым инвестиционным фондом, Управляющая компания обязана обеспечить рассмотрение такой претензии в следующем порядке.

4.1.1. Предварительное рассмотрение поступившей письменной претензии от получателя финансовых услуг, ее регистрация, рассмотрение и подготовка ответа осуществляется в Управляющей компании в соответствии с принятым порядком документооборота.

4.1.2. В случае, если претензия не подписана или она подписана неуполномоченным лицом, в рассмотрении претензии отказывается и ответ не направляется.

4.1.3. Ответ на претензию предоставляется Управляющей компанией в срок не позднее 30 календарных дней с даты ее получения. Ответ на претензию направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в претензии, поступившей в Управляющую компанию в форме электронного документа, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в претензии, поступившей в Управляющую компанию в письменной форме.

4.1.4. В случае, если Управляющей компанией запрошены дополнительные и/или недостающие документы, то срок рассмотрения претензии сдвигается на срок, в течение которого получатель финансовых услуг направил запрошенные документы.

4.2. Разрешение споров между Управляющей компанией и получателями финансовых услуг с помощью процедуры медиации не осуществляется.

к Регламенту рассмотрения обращений получателей финансовых услуг

ФОРМА УВЕДОМЛЕНИЯ О ПОЛУЧЕНИИ ОБРАЩЕНИЯ

(ФИО или наименование получателя финансовых услуг)

Настоящим Общество с ограниченной ответственностью «УПРАВЛЯЮЩАЯ КОМПАНИЯ «ИНТЕЛЛЕКТ-КАПИТАЛ» (далее – Управляющая компания) уведомляет о получении «__» _____ 20__ г. обращения от _____ (ФИО или наименование получателя финансовых услуг), направленного в адрес Управляющей компании _____ (указывается способ направления обращения).

_____ / _____