

УТВЕРЖДЕНО
Приказом
Генерального директора
ООО «УК «АРНЕБ КАПИТАЛ»
№ 24/08/12-20 от «12» августа 2024 г.

Положение
«Порядок приема обращений и информирования получателей
финансовых услуг о получении обращений
ООО «УК «АРНЕБ КАПИТАЛ»»
(редакция 1)

I. Общие положения

1.1. Положение «Порядок приема обращений и информирования получателей финансовых услуг о получении обращений ООО «УК «АРНЕБ КАПИТАЛ»» (далее по тексту - Порядок), разработан Обществом с ограниченной ответственностью «Управляющая компания «АРНЕБ КАПИТАЛ» (далее по тексту – Управляющая компания), осуществляющей свою деятельность в соответствии с требованиями действующего законодательства Российской Федерации, нормативных актов Банка России, стандартами НАУФОР, а также внутренними нормативными документами Управляющей компании.

1.2. Порядок применяется Управляющей компанией при осуществлении деятельности на основании лицензии на осуществление деятельности по управлению инвестиционными фондами, паевыми инвестиционными фондами и негосударственными пенсионными фондами от 12.08.2024 г. № 21-000-1-01116.

1.3. Порядок направлен на объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений, поступивших от физических или юридических лиц, определяет общие правила оформления и направления обращений Управляющей компании, порядок приема и информирования о приеме обращений, порядок рассмотрения и направления ответов на поступившие обращения, а также порядок взаимодействия с Банком России при поступлении обращений.

1.4. Сотрудником, ответственным за применение Порядка, пересмотр Порядка, а также поддержание Порядка в актуальном состоянии, является Контролер Управляющей компании.

1.5. Требования Порядка доводятся до сведения работников Общества, Управляющей Компании и подлежат обязательному исполнению.

II. Термины и определения

2.1. В Порядке используются следующие термины и определения:

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

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

Клиент – юридическое или физическое лицо, являющееся владельцем инвестиционных паев паевого инвестиционного фонда, находящегося под управлением Управляющей компании;

Место обслуживания получателей финансовых услуг – место, предназначенное для оказания финансовых услуг, приема документов, связанных с оказанием финансовых услуг, в том числе офис Управляющей компании;

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 Управляющая компания.

Обращение – просьба заявителя, связанная с осуществлением Управляющей компанией деятельности, указанной в п. 1.2. Порядка;

Получатель финансовых услуг – юридическое или физическое лицо, намеренное приобрести инвестиционные паи паевого инвестиционного фонда под управлением Управляющей компании;

Сайт – официальный сайт Управляющей компании в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», расположенный по адресу: <https://mcapitaluk.ru/>;

Федеральный закон № 442-ФЗ – Федеральный закон от 04.08.2023 № 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»;

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;

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.

III. Основные положения организации работы с обращениями

3.1. Управляющая компания рассматривает обращение физического лица или юридического лица (далее по тексту - «Обращение» и «Заявитель» соответственно), связанное с осуществлением управляющей компанией деятельности, указанной в пункте 1.2.

3.2. Заявитель может предоставить/направить обращение любым из способов:

- лично (или уполномоченным представителем);
- по почте заказным письмом;
- с использованием услуг экспресс- и курьерской доставки;
- по электронной почте;
- на сайте Управляющей компании.

3.3. Управляющая компания принимает обращения:

- лично непосредственно в офисе Управляющей компании по адресу, указанному в едином государственном реестре юридических лиц, и в месте обслуживания получателей финансовых услуг в соответствии с графиком работы Управляющей компании, раскрываемым на сайте Управляющей компании -;

- почтовой связью по почтовому адресу, соответствующему адресу, указанному в едином государственном реестре юридических лиц и раскрываемому на сайте

Управляющей компании -109428, Город Москва, вн.тер. г. Муниципальный Округ Рязанский, пр-кт Рязанский, дом 8А, строение 14, помещение 1/11;

- по электронной почте по адресу: info@arnebcapital.ru ;
- в письменном виде через онлайн-сервис формы обращения, размещённого на сайте Управляющей компании www.arnebcapital.ru .

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

3.4. Управляющая компания обязана рассмотреть обращение заявителя, связанное с осуществлением деятельности, указанной в пункте 1.2. Порядка, в соответствии с Федеральным законом № 442-ФЗ и обеспечить прием обращений, при этом наличие подписи заявителя в обращении не требуется.

3.5. Информация об адресах и графике работы Управляющей размещается Управляющей компанией в местах обслуживания получателей финансовых услуг, а также на сайте Управляющей компании.

3.6. Все поступающие обращения физических или юридических лиц, связанные с осуществлением управляющей компанией деятельности, указанной в пункте 1.2. Порядка, регистрируются в Журнале регистрации обращений (Приложение № 1 к Порядку).

3.7. При принятии обращений к рассмотрению осуществляются следующие действия:

- Регистрация обращения.
- Рассмотрение обращения по существу в установленные настоящим Порядком сроки, объективная оценка изложенных фактов, проверка их достоверности.
- В ходе рассмотрения обращений принятие мер к пресечению неправомерных решений, действий (бездействия), нарушающих права и законные интересы граждан и организаций.

3.8. Обращение подлежит обязательной регистрации в Журнале регистрации обращений не позднее 1 (одного) рабочего дня, следующего за днём его поступления в Управляющую компанию.

Управляющая компания информирует заявителя о получении обращения путем предоставления Уведомления о регистрации обращения по форме, установленной Приложением № 2 к Порядку, в соответствии с разделом 5 Порядка (далее - Уведомление о регистрации).

3.9. Журнал регистрации обращений ведет контролер Управляющей компании в электронном виде.

IV. Порядок, сроки рассмотрения и подготовки ответов на поступившие обращения.

4.1. Управляющая компания обязано рассмотреть обращение и по результатам его рассмотрения направить заявителю ответ на обращение в течение 15 (пятнадцать) рабочих дней со дня регистрации обращения, если иные сроки не предусмотрены Федеральным законом № 442-ФЗ и другими федеральными законами.

4.2. Управляющая компания обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, поступившей от заявителя, и дает ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пункте 4.7. Порядка

4.3. Ответственное лицо Управляющей компании готовит проект ответа заявителю. Проект ответа заявителю должен содержать обоснованный (со ссылкой на соответствующие требования законодательства Российской Федерации внутренние нормативные акты Управляющей, а также на фактические обстоятельства рассматриваемого вопроса) ответ на каждый изложенный заявителем довод.

4.4. Ответственное лицо Управляющей компании 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, Управляющая компания по решению Генерального директора вправе продлить срок рассмотрения обращения, но не более чем на 10 (десять) рабочих дней, если иное не предусмотрено федеральными законами. Управляющая компания обязана уведомить Заявителя о продлении срока рассмотрения Обращения с указанием обоснования такого продления, направив ему соответствующее уведомление по форме, установленной Приложением № 3 к Порядку (далее - Уведомление о продлении срока).

4.5. В случае выявления Управляющей компанией при рассмотрении Обращения нарушения базового стандарта или внутреннего стандарта, разработанного, согласованного и утвержденного в соответствии с требованиями Федерального закона от 13 июля 2015 года № 223-ФЗ "О саморегулируемых организациях в сфере финансового рынка", Управляющая компания направляет копию ответа на обращение и копию обращения в саморегулируемую организацию в сфере финансового рынка, членом которой она является на момент направления указанных копий, для осуществления саморегулируемой организацией в сфере финансового рынка контроля в порядке, предусмотренном статьей 14 Федерального закона № 442-ФЗ, в день направления ответа на обращение Заявителю.

4.6. В случае, если обращение содержит требование имущественного характера, которое связано с восстановлением Управляющей компанией нарушенного права заявителя и подлежит рассмотрению финансовым уполномоченным, направление обращения в соответствии с требованиями настоящей статьи является соблюдением заявителем обязанности, предусмотренной частью 1 статьи 16 Федерального закона от 4 июня 2018 года № 123-ФЗ "Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг", и обращение подлежит рассмотрению Управляющей компанией в порядке и сроки, которые установлены указанным Федеральным законом.

4.7. Ответ на Обращение по существу не дается Управляющей компанией в следующих случаях:

- 1) в обращении не указан адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- 2) в обращении не указана фамилия (наименование) заявителя;
- 3) в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу Управляющей организации, угрозы жизни, здоровью и имуществу работника

Управляющей компании или членов его семьи;

- 4) текст обращения не поддается прочтению;
- 5) текст обращения не позволяет определить его суть.

Если в случаях, предусмотренных подпунктами 2) - 5) пункта 4.7. Порядка, Управляющая компания принимает решение не рассматривать обращение по существу, она должна направить заявителю уведомление об этом решении в течение 5 (пяти) рабочих дней со дня регистрации обращения способом, согласно пункту 5.1. Порядка.

4.8. В случае, если в обращении содержится вопрос, на который Заявителю неоднократно давались ответы по существу в связи с ранее направляемыми им обращениями, и при этом не приводятся новые доводы или обстоятельства, Управляющая компания вправе самостоятельно принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с Заявителем по данному вопросу. Об этом решении заявитель уведомляется способом, согласно пункту 5.1. Порядка.

4.9. В случае поступления в Управляющую компанию обращения, направленного Банком России посредством Личного кабинета, Управляющая компания рассматривает такое Обращение в соответствии с требованиями настоящего Порядка и направляет в Банк России копию ответа на обращение и копии уведомлений (при наличии), в день их направления Заявителю посредством Личного кабинета.

4.10. 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.

4.11. Письменный ответ о результатах рассмотрения обращения подписывает Генеральный директор Управляющей компании. Ответ на обращение регистрируется в Журнале регистрации обращений и направляется в адрес заявителя.

V. Способы направления информации заявителю на обращение.

5.1. Ответ на обращение, а также Уведомление о регистрации обращения, Уведомление о продлении срока ответа на обращение, уведомление, указанное в пункте 4.8. Порядка 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 Управляющей компанией и Заявителем. Если заявитель при направлении обращения указал способ направления ответа на обращение в форме электронного документа или на бумажном носителе, ответ на обращение направляется способом, указанным в обращении.

5.2. В случае поступления обращения в форме электронного документа Управляющей компании предоставляет Уведомление о регистрации обращения не позднее дня регистрации обращения способом, предусмотренным пунктом 5.1. Положения.

VI. Способы направления информации заявителю на обращение

6.1. Управляющая компания и ее должностные лица не вправе использовать иначе, чем в целях, предусмотренных Федеральным № 442-ФЗ, и разглашать в какой-либо форме полученные при рассмотрении обращения персональные данные заявителя, а также информацию, составляющую коммерческую, служебную тайну, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

6.2. Управляющая компания хранит обращения, а также копии ответов на обращения и копии уведомлений, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации и Порядком, в течение 3 (трех) лет со дня регистрации таких обращений.

6.3. Порядок является внутренним нормативным документом Управляющей компании и утверждается приказом генерального директора. Любые изменения/дополнения положений Порядка (новая редакция Порядка) утверждаются приказом генерального директора Управляющей компании.

6.4. 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.

Приложение № 1
к Порядку приема, информирования о
приеме и рассмотрении обращений
ООО «УК «АРНЕБ КАПИТАЛ»

**Форма
Журнала регистрации обращений
в ООО «УК «АРНЕБ КАПИТАЛ»**

№ п/п	Рег. номер	Дата регистрации обращения	Вид передачи обращения (почта, эл.почта и др.)	Источник поступления (Банк России, ФЛ,ЮЛ)	Фамилия, имя, отчество (при наличии) наименование	Аннотация (краткое содержание обращения)	Дата направления / предоставления Уведомления о регистрации	Срок исполнения обращения / Срок исполнения обращения с учетом продления	Дата и исходящий номер Уведомления о продлении	Дата направления / предоставления Уведомления о продлении	Результаты рассмотрения обращения	Дата и исходящий номер ответа на обращение

К Порядку приема, информирования о
приеме и рассмотрении обращений
ООО «УК «АРНЕБ КАПИТАЛ»

Кому: _____

Куда: _____

Электронный адрес: _____

Уведомление о регистрации обращения

Настоящим Общество с ограниченной ответственностью «Управляющая компания «АРНЕБ КАПИТАЛ» (далее – Управляющая компания), сообщает, что «___» _____ 20__ г. получено обращение, которое зарегистрировано за № _____ от «___» _____ 20__ и принято Управляющей компанией к рассмотрению.

Управляющая компания в установленные сроки рассмотрит и направит ответ на поступившее обращение.

Генеральный директор _____ / _____ /

К Порядку приема, информирования о
приеме и рассмотрении обращений
ООО «УК «АРНЕБ КАПИТАЛ»

Кому: _____

Куда: _____

Электронный адрес: _____

Уведомление о продлении рассмотрения обращения

Настоящим Общество с ограниченной ответственностью «Управляющая компания «АРНЕБ КАПИТАЛ» (далее – Управляющая компания), направляет Вам уведомление о продлении срока рассмотрения обращения, поступившей в Управляющую компанию «_____» _____ 20__ г. (рег.№ _____ дата «___» _____ 20__ г.)

в связи с

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

Управляющая компания в установленные сроки рассмотрит и направит ответ на поступившее обращение.

Генеральный директор _____ / _____ /