



Прагма Капитал

Утверждено

Приказом ООО «УК «Прагма Капитал»

от 31 марта 2022 года № 31-03-22/4

Генеральный директор

_____ (А.А. Мамаев)

Положение о приеме обращений и информировании получателей финансовых услуг о получении обращений

1. Общие положения

1.1. Настоящее «Положение Общества с ограниченной ответственностью «Управляющая компания «Прага Капитал» о приеме обращений и информировании получателей финансовых услуг о получении обращений» (далее – Положение) разработано в соответствии с требованиями «Базового стандарта 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» Национальной ассоциации участников фондового рынка (утв. Банком России, Протокол от 23 сентября 2021 г. №КФНП-33) (далее – Стандарт).

1.2. Положение определяет общие правила оформления и направления обращений получателей финансовых услуг, порядок приема обращений и информирования о приеме обращений получателей финансовых услуг, а также порядок рассмотрения обращений получателей финансовых услуг и направления ответа в Обществе с ограниченной ответственностью «Управляющая компания «Прага Капитал» (далее – Управляющая компания).

1.3. Положение утверждается приказом Генерального директора Управляющей компании.

1.4. Действие Положения распространяется на осуществление Управляющей компанией деятельности по управлению инвестиционными фондами, паевыми инвестиционными фондами и негосударственными пенсионными фондами.

1.5. Требования Положения доводятся до сведения всех работников Управляющей компании, осуществляющих взаимодействие с получателями финансовых услуг, и подлежат обязательному исполнению.

2. Перечень терминов и условных сокращений

2.1. В настоящем Положении используются следующие термины и условные сокращения:

Управляющая компания – Общество с ограниченной ответственностью «Управляющая компания «Прага Капитал», ООО «УК «Прага Капитал».

НАУФОР – Национальная ассоциация участников фондового рынка.

Стандарт – «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» НАУФОР (утв. Банком России, Протокол от 23 сентября 2021 г. №КФНП-33).

Договор – правила доверительного управления паевым инвестиционным фондом, иной договор, заключенный Управляющей компанией на основании лицензии на осуществление деятельности по управлению инвестиционными фондами, паевыми инвестиционными фондами и негосударственными пенсионными фондами.

Ответственное лицо – должностное лицо Управляющей компании, ответственное за прием документов и непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг в месте обслуживания получателей финансовых услуг.

Клиент – юридическое или физическое лицо, заключившее с Управляющей компанией Договор, в том числе владелец инвестиционных паев паевого инвестиционного фонда.

Место обслуживания получателей финансовых услуг (офис) – место, предназначенное для заключения договоров доверительного управления с Управляющей компанией, место приема заявок на приобретение, погашение и обмен инвестиционных паев паевого инвестиционного фонда, предоставления и приема документов, связанных с оказанием финансовых услуг, в том числе офисы Управляющей компании, сайт Управляющей компании в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – Интернет), а также иные места, указанные на Сайте Управляющей компании в сети Интернет в разделе «Раскрытие информации».

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

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.

Сайт Управляющей компании – официальный сайт Управляющей компании в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по адресу: <https://www.pragmacapital.ru/>.

Уполномоченное лицо Управляющей компании – сотрудник Управляющей компании в силу своих должностных обязанностей или по иным основаниям, осуществляющий рассмотрение обращений получателей финансовых услуг в Управляющую компанию.

Финансовая услуга – управление (доверительное управление) инвестиционными резервами акционерного инвестиционного фонда, паевого инвестиционного фонда, а также иными активами на основании лицензии управляющей компании на осуществление деятельности по управлению инвестиционными фондами, паевыми инвестиционными фондами и негосударственными пенсионными фондами в случаях, предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации.

2.1. Иные термины, используемые в настоящей Политике, понимаются в значении, установленном законодательством Российской Федерации, нормативными актами Банка России, а также иными нормативными правовыми актами в сфере финансовых рынков.

3. Общие правила оформления и направления обращений в Управляющую компанию.

3.1. Обращения получателей финансовых услуг могут быть направлены в бумажном или электронном виде.

3.2. Получатель финансовых услуг может предоставить/направить обращение следующими способами:

- лично (или с помощью представителя);
- посредством почтового отправления (заказным письмом);
- с использованием услуг курьерской доставки;
- посредством электронной почты;
- способами, указанными в Договоре (для Клиентов).

3.3. Обращения могут быть направлены/предъявлены по адресам, указанным на Сайте Управляющей компании в разделе «Контакты» (по адресу своего местонахождения или в местах обслуживания получателей финансовых услуг, далее – офисы), лично (с помощью представителя) обращения предъявляются в часы работы Офисов, указанные на Сайте Управляющей компании.

3.4. Управляющая компания, в рамках осуществления деятельности по управлению паевыми инвестиционными фондами 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 3.8.-3.10. Положения.

3.5. Обращение в Управляющую компанию должно содержать идентифицирующие получателя финансовых услуг сведения, а также реквизиты для информирования о получении обращения и направления ответа:

- в отношении физического лица – фамилию, имя, отчество (при наличии) получателя финансовых услуг, направившего обращение;
- в отношении юридического лица – наименование получателя финансовых услуг, от имени которого направлено обращение;
- почтовый адрес получателя финансовых услуг (в случае направления обращения почтовым отправлением или наличия в тексте обращения просьбы о направлении информации о получении обращения и/или ответа по почтовому адресу);

- адрес электронной почты получателя финансовых услуг (в случае направления обращения посредством электронной почты или наличия в тексте обращения просьбы о направлении информации о получении обращения и/или ответа по адресу электронной почты);
- подпись получателя финансовых услуг или его представителя;
- реквизиты для информирования о получении обращения и направления ответа и способ направления ответа в случае предъявления обращения в офисе Управляющей компании.

3.6. Обращение в Управляющую компанию должно быть составлено на русском языке.

3.7. В случае подачи обращения уполномоченным представителем получателя финансовых услуг, необходимо предоставление документа, подтверждающего полномочия такого представителя на осуществление действий по подаче обращения, получению данных о приеме обращения и ответа на него (заверенного в установленном законодательством Российской Федерации порядке).

3.8. Управляющая компания вправе отказать в приеме к рассмотрению обращения получателя финансовых услуг по существу в следующих случаях:

- в обращении не указаны идентифицирующие получателя финансовых услуг сведения;
- в обращении отсутствует подпись получателя финансовых услуг или его представителя;
- в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу, жизни и (или) здоровью работников Управляющей компании, а также членов их семей;
- текст 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 чем уведомляется лицо, направившее обращение.

3.9. Обращения получателей финансовых услуг, не содержащие сведений о наименовании (фамилии, имени, отчестве (при наличии)) или месте нахождения (адресе) получателя финансовых услуг, признаются анонимными и не рассматриваются.

3.10. Управляющая компания вправе отказать в информировании о получении и предоставлении ответа на обращение в следующих случаях:

- обращение является рекламой и (или) обладает признаками массовой (спам) рассылки;
- из обращения прямо следует, что оно не требует ответа.

3.11. В случае если обращение подписано (предъявлено) представителем получателя финансовых услуг без представления документа, заверенного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, и подтверждающего полномочия такого представителя на осуществление действий по предъявлению обращения, получению информации о приеме обращения и ответа на него, и/или в случае предоставления неполного комплекта документов, указанного в описи (ином документе, свидетельствующем о комплекте подаваемых документов) получателя финансовых услуг, Управляющая компания вправе до приема к рассмотрению обращения запросить предоставление указанного/ных выше документов.

4. Порядок приема обращения и информирования о приеме обращения получателя финансовых услуг.

4.1. Управляющая компания при поступлении обращения получателя финансовых услуг фиксирует в Журнале входящих документов, разработанных в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации и внутренних правил Управляющей компании, следующую информацию:

- дату регистрации;
- входящий номер документа (обращения);
- в отношении физических лиц – фамилию, имя, отчество (при наличии) получателя финансовых услуг;
- в отношении юридических лиц – наименование получателя финансовых услуг, в отношении представителя – фамилию, имя, отчество (при наличии) и сведения о документе,

подтверждающем полномочия такого представителя на осуществление действий по подаче обращения, получению информации о приеме обращения и ответа на него;

- тематику обращения;
- факт направления/предоставления информации о приеме обращения, его дату;
- факт направления ответа на обращение получателя финансовых услуг (дату регистрации и исходящий номер) или факт приостановки течения срока предоставления ответа в связи с ожиданием предоставления документов, необходимых для приема и рассмотрения обращения получателя финансовых услуг.

4.2. Управляющая компания обязана информировать получателя финансовых услуг о получении обращения получателя финансовых услуг или информировать о необходимости предоставления недостающих документов для приема и обращения получателя финансовых услуг (в случае наличия реквизитов для направления информации о приеме обращения и ответа на обращение получателя финансовых услуг).

4.3. Обращения получателей финансовых услуг, не подлежащие рассмотрению Управляющей компанией, за исключением указанных в пункте 3.9. Положения, в течение 5 (Пяти) дней с даты поступления направляются по принадлежности с одновременным письменным мотивированным отказом в приеме к рассмотрению обращения получателя финансовых услуг в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

4.4. Управляющая компания направляет/предоставляет информацию о получении обращения получателя финансовых услуг тем же способом, которым было направлено/представлено само обращение, кроме случаев способа взаимодействия, прямо указанных в Договоре (для Клиентов), а именно:

- в случае представления обращения получателем финансовых услуг лично, Управляющая компания представляет информацию о получении обращения лично получателю финансовых услуг в момент предоставления самого обращения;

- в случае направления обращения получателем финансовых услуг посредством почтового отправления, Управляющая компания направляет информацию о получении обращения почтовым отправлением по адресу, указанному на отправлении не позднее 5 (Пяти) рабочих дней с даты получения обращения;

- в случае направления обращения получателем финансовых услуг посредством электронной почты, Управляющая компания направляет информацию о получении обращения по адресу электронной почты, с которого поступило обращение, или по адресу электронной почты, указанной в самом обращении, не позднее 1 (Одного) рабочего дня с даты получения обращения;

- в случае направления обращения получателем финансовых услуг посредством курьерской службы, Управляющая компания представляет информацию о получении обращения по форме и в сроки, предусмотренные в указанной курьерской службе, но не позднее 15 (Пятнадцати) календарных дней с даты получения обращения;

- в случае представления обращения получателем финансовых услуг, являющимся Клиентом Управляющей компании, Управляющая компания представляет информацию о получении обращения в срок и способом, указанными в Договоре с этим Клиентом, но не позднее 15 (Пятнадцати) календарных дней с даты получения обращения.

4.5. Управляющая компания информирует о получении обращения получателя финансовых услуг на русском языке.

5. Порядок рассмотрения обращений и направления ответа на обращения получателя финансовых услуг.

5.1. Обращения рассматриваются Управляющей компанией в срок не позднее 30 (Тридцати) календарных дней со дня поступления, а не требующие дополнительного изучения и проверки – не позднее 15 (Пятнадцати) календарных дней, если иной срок не установлен Федеральным законом.

5.2. Управляющая компания вправе при рассмотрении обращения получателя финансовых услуг запросить дополнительные документы и сведения у получателя финансовых услуг.

5.3. Управляющая компания предоставляет по обращению, содержащему запрос информации, связанной с оказанием финансовой услуги, а именно:

- членство Управляющей компании в саморегулируемой организации, наименование саморегулируемой организации, адрес сайта саморегулируемой организации и о Стандарте;
- адрес электронной почты Управляющей компании;
- способы и адреса направления обращений получателей финансовых услуг в Управляющую компанию, саморегулируемую организацию, в орган, осуществляющий полномочия по контролю и надзору за деятельностью Управляющей компании;
- способы защиты прав получателей финансовых услуг, возможности и способы досудебного урегулирования спора, в том числе о претензионном порядке урегулирования спора.

Указанная в настоящем пункте информация предоставляется в срок, не превышающий 15 (Пятнадцати) календарных дней со дня получения обращения.

5.4. Информация о размере либо порядке расчета вознаграждения Управляющей компании, размере либо порядке расчета скидок и надбавок при погашении и приобретении инвестиционных паев, иных видах и суммах платежей (порядке определения сумм платежей), которые получатель финансовых услуг должен будет уплатить за предоставление ему финансовой услуги, предоставляется в срок, не превышающий 5 (Пяти) рабочих дней со дня получения обращения.

5.5. Заверенная копия Договора, внутренних документов, ссылка на которые содержится в Договоре, действующих на дату, указанную в обращении в рамках срока действия Договора, предоставляются в срок, не превышающий 30 (Тридцати) календарных дней со дня получения обращения, направленного Управляющей компании не позднее 5 (Пяти) лет со дня прекращения Договора, если иной срок не установлен Федеральными законами и принятыми в соответствии с ними нормативными актами.

5.6. Управляющая компания (касательно паевого инвестиционного фонда, инвестиционные паи которого не ограничены в обороте) обязана предоставить получателям финансовых услуг (заинтересованным лицам) по их письменному обращению раскрываемую информацию по выбору заинтересованных лиц одним или несколькими из следующих способов:

- в виде электронного документа на адрес электронной почты, указанный заинтересованным лицом в письменном требовании;
- в виде документа на бумажном носителе заказным почтовым отправлением с уведомлением о вручении по адресу, указанному заинтересованным лицом в письменном обращении, либо при личном обращении заинтересованного лица;
- в виде электронных сообщений посредством рассылки на адреса электронной почты, указанные заинтересованными лицами при подписке на указанную рассылку (в случае наличия рассылки и подписки на нее), условия которой предусматривают возможность направления заинтересованным лицом посредством сайта письменного обращения (в случае наличия такой возможности) о получении рассылки и возможность получения заинтересованным лицом электронных сообщений (за исключением информации, указанной в графе 3 строки 3.6 приложения 1 к Указанию Банка России от 2 ноября 2020 г. № 5609-У «О раскрытии, распространении и предоставлении информации акционерными инвестиционными фондами и управляющими компаниями инвестиционных фондов, паевых инвестиционных фондов и негосударственных пенсионных фондов, а также о требованиях к расчету доходности инвестиционной деятельности акционерного инвестиционного фонда и управляющей компании паевого инвестиционного фонда»).

Электронные сообщения, направляемые заинтересованному лицу Управляющей компанией паевого инвестиционного фонда, инвестиционные паи которого не ограничены в обороте, должны содержать следующую информацию:

- раскрываемую информацию или ссылку на страницу сайта, на которой размещена раскрываемая информация (по выбору Управляющей компании паевого инвестиционного фонда), в отношении Управляющей компании паевого инвестиционного фонда и (или) всех паевых инвестиционных фондов либо одного паевого инвестиционного фонда, находящегося в ее доверительном управлении (по выбору заинтересованного лица);

- информацию о возможности отказаться от рассылки (в случае наличия рассылки) по письменному обращению заинтересованного лица, подписавшегося на указанную рассылку.

5.7. Управляющая компания может взимать плату за предоставление документа на бумажном носителе. Указанная плата не может превышать затрат на изготовление копии документов. Копии документов на бумажном носителе должны быть заверены уполномоченным лицом Управляющей компании.

5.8. По случаям, не указанным в пунктах 5.3.-5.6., Управляющая компания обязана направить ответ на поступившее обращение не позднее 30 (Тридцати) календарных дней со дня его получения, если больший срок не установлен в самом обращении и если отсутствуют обстоятельства, описанные в пункте 3.11. Положения (в этом случае 30-ти дневный срок отсчитывается с момента получения документа, подтверждающего полномочия представителя на осуществление действий по подаче обращения, получению информации о приеме обращения и ответа на него и/или недостающих документов, приложенных к обращению).

5.9. Управляющая компания направляет ответ на обращение получателя финансовых услуг тем же способом, которым было направлено/получено само обращение (в случае наличия реквизитов для направления ответа на обращение), кроме случаев способа взаимодействия, прямо указанных в Договоре (для Клиентов), указанных в пункте 5.6., и случаев указания в обращении получателя финансовых услуг способа направления ответа на его обращение, а именно:

- в случае представления обращения получателем финансовых услуг лично, Управляющая компания представляет ответ на обращение лично получателю финансовых услуг при его последующем визите в офис Управляющей компании, если иной способ не указан в самом обращении;

- в случае направления обращения получателем финансовых услуг посредством почтового отправления, Управляющая компания направляет ответ на обращение почтовым отправлением по адресу, указанному на обращении, если иной адрес или способ не указан в самом обращении;

- в случае направления обращения получателем финансовых услуг посредством электронной почты, Управляющая компания направляет информацию о получении обращения по адресу электронной почты, с которого поступило обращение, если иной адрес или способ не указан в самом обращении;

- в случае направления обращения получателем финансовых услуг посредством курьерской службы, Управляющая компания представляет ответ на обращение с помощью той же курьерской службы по инициации получателя финансовых услуг, направившего обращение, если иной способ не указан в самом обращении;

- в случае подачи обращения получателем финансовых услуг, являющимся Клиентом Управляющей компании, Управляющая компания представляет ответ на обращение способом, указанным в Договоре с этим Клиентом, если иной способ не указан в самом обращении.

5.10. Ответ о результатах рассмотрения обращения получателя финансовых услуг содержит мотивированный ответ на каждый изложенный получателем финансовых услуг довод.

5.11. Управляющая компания составляет ответ на обращение получателя финансовых услуг на русском языке.

5.12. Управляющая компания не реже, чем раз в шесть месяцев проводит анализ поступивших обращений и принимает решение о целесообразности применения мер, направленных на улучшение качества обслуживания получателей финансовых услуг. В случае принятия решения об улучшении качества обслуживания получателей финансовых услуг, соответствующее решение доводится до сведения Контролера Управляющей компании и принимается к сведению посредством пересмотра настоящего Положения.

6. Заключительные положения.

6.1. Положение действует в части, не противоречащей действующему законодательству Российской Федерации, Стандарту и иным внутренним документам Управляющей компании.

6.2. Настоящее Положение вступает в силу 1 апреля 2022 года.