

## **Порядок рассмотрения обращений получателей финансовых услуг**

### **ООО «УК «Свиньин и Партнеры»**

Настоящий порядок рассмотрения обращений получателей финансовых услуг (далее – Порядок) разработан в соответствии с Базовым стандартом 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, утвержденного Банком России 23.09.2021, а также соответствии Федеральным законом 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».

1. В настоящем Порядке используются следующие термины и определения:

**Заявитель** – получатель финансовой услуги.

**Клиент** – юридическое или физическое лицо, заключившее с Управляющей компанией договор доверительного управления (владелец инвестиционных паев паевого инвестиционного фонда).

**НАУФОР** (Национальная ассоциация участников фондового рынка) - некоммерческая саморегулируемая организация на российском финансовом рынке, объединяющая акционерные инвестиционные фонды и управляющие компании инвестиционных, паевых инвестиционных фондов и негосударственных пенсионных фондов, членом которой является Управляющая компания.

**Обращение** – направленная получателем финансовой услуги Управляющей компании претензия, жалоба либо обращение, связанное с оказанием Управляющей компанией услуг по доверительному управлению паевыми инвестиционными фондами, содержащее или не содержащее требование материального характера.

**Получатель финансовой услуги** – клиент, а также юридическое или физическое лицо, намеренное заключить с Управляющей компанией договор доверительного управления путем приобретения инвестиционных паев паевого инвестиционного фонда.

**Управляющая компания** — Общество с ограниченной ответственностью «Управляющая компания «Свиньин и Партнеры», имеющее лицензию на осуществление деятельности по управлению инвестиционными фондами, паевыми инвестиционными фондами и негосударственными пенсионными фондами № 21-000-1-00588, выданную Федеральной службой по финансовым рынкам России 01.10.2008. Осуществляет доверительное управление закрытыми паевыми инвестиционными фондами, инвестиционные паи которых предназначены для квалифицированных инвесторов.

2. Все споры, претензии и разногласия между получателем финансовых услуг и Управляющей компанией в отношении предоставления Управляющей компанией услуг, решаются путем переговоров, а при недостижении согласия – в судебном порядке с соблюдением претензионного порядка разрешения споров.

Управляющая компания обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений, поступивших от получателей финансовых услуг, и дает ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

Все обращения и претензии предоставляются в письменном виде.

3. Обращения в адрес Управляющей компании направляются:

- в письменном виде на бумажном носителе посредством почтовой связи по адресу: 190020, Россия, Санкт-Петербург, набережная Обводного канала, дом 199-201, литера А, помещение 11-Н, офис 1;
- в письменном виде на бумажном носителе лично или нарочным в офис Управляющей компании по адресу: Санкт-Петербург, набережная Обводного канала, дом 199-201, литера А, помещение 11-Н, офис 1, время приема с 10–00 до 18–00 (в предпраздничные дни с 10-00 до 16-00);
- в электронной форме на адрес электронной почты Управляющей компании [company@svinin.ru](mailto:company@svinin.ru)

4. Обращение подлежит обязательной регистрации не позднее 1 (Одного) рабочего дня, следующего за днем его поступления в Управляющую компанию. Регистрация обращения осуществляется в общем журнале регистрации входящих документов Управляющей компании.

В случае поступления обращения на адрес электронной почты Управляющей компании, Управляющая компания обязана уведомить заявителя о регистрации обращения не позднее дня регистрации обращения. Уведомление направляется по указанному в обращении адресу электронной почты либо иным способом, указанным в обращении.

5. Управляющая компания обязана рассмотреть обращение и по результатам его рассмотрения направить заявителю ответ на обращение в течение 15 (Пятнадцати) рабочих дней со дня регистрации обращения, если иные сроки не предусмотрены федеральными законами.

В случае необходимости запроса дополнительных документов и материалов в целях объективного и всестороннего рассмотрения обращения Управляющая компания по решению руководителя Управляющей компании либо первого заместителя руководителя Управляющей компании или уполномоченного ими лица 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 (далее - уведомление о продлении срока).

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.

6. Ответ на обращение, а также уведомление о регистрации, уведомление о продлении срока направляются заявителю в зависимости от способа поступления обращения в письменной форме по указанным в обращении адресу электронной почты или почтовому адресу либо иным способом, указанным в обращении, в правилах доверительного управления фонда.

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.

В случае, когда в обращении не указан адрес, по которому должен быть направлен ответ, Управляющая компания предпринимает меры для уточнения адреса заявителя, по которому необходимо направить ответ на обращение.

Если в случаях, предусмотренных подпунктами 2 - 5 пункта 7, Управляющая компания принимает решение не рассматривать обращение по существу, Управляющая компания направляет заявителю уведомление об этом решении в течение 5 (Пяти) рабочих дней со дня регистрации данного обращения способом, указанным в пункте 6.

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 в порядке, предусмотренном пунктом 7.

9. В случае поступления от получателя финансовых услуг претензий в связи с возникновением спора, связанного с заключением, исполнением либо прекращением договора доверительного управления паевым инвестиционным фондом, нарушением положений правил доверительного управления паевым инвестиционным фондом либо нарушением прав получателя финансовых услуг, Управляющая компания обязана обеспечить рассмотрение такой претензии в порядке и сроки, установленные настоящим Порядком.

10. В случае невозможности урегулирования разногласий между сторонами путем переговоров, споры передаются сторонами на рассмотрение в суд по адресу Управляющей компании, если иное не предусмотрено действующим законодательством