

УТВЕРЖДЕН  
Приказом Генерального директора  
ООО УК «П.И.Р.»  
от 01.04.2022 № П-04/1

**ПОРЯДОК**  
**приема обращений и информирования получателей**  
**финансовых услуг о получении обращений**  
**ООО УК «П.И.Р.»**

г. Москва  
2022 год

## 1. Общие положения

Настоящий Порядок приема обращений и информирования получателей финансовых услуг о получении обращений ООО УК «П.И.Р.» (далее - Порядок) разработан 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» (утвержден Банком России, Протокол от 23.09.2021 № КФНП-33).

## 2. Термины и определения

В настоящем Порядке используются следующие термины и определения:

**Клиент** - юридическое или физическое лицо, заключившее с ООО УК «П.И.Р.» (далее - Управляющая компания) договор доверительного управления, 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, приема документов, связанных с оказанием финансовых услуг, в том числе офис Управляющей компании.

**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.

**Финансовая услуга** - доверительное управление паевым инвестиционным фондом, 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.

## 3. Порядок приема Управляющей компанией обращений

3.1. Обращение должно содержать идентифицирующие получателя финансовых услуг сведения и реквизиты, необходимые для 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;
- адрес электронный почты (для получения ответа на адрес электронный почты).

3.2. В случае подачи обращения уполномоченным представителем получателя финансовых услуг, необходимо представление документа, подтверждающего полномочия

такого представителя на осуществление действий от имени получателя финансовых услуг и заверенного в установленном законодательством Российской Федерации порядке.

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

1) обращение поступило анонимно: не указаны идентифицирующие получателя финансовых услуг сведения (в том числе, в отношении физического лица - фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии), в отношении юридического лица - наименование юридического лица) или место нахождения (адрес) заявителя;

2) в обращении отсутствует подпись (электронная подпись) получателя финансовых услуг или его уполномоченного представителя;

3) обращение подписано представителем получателя финансовых услуг без представления документа, подтверждающего полномочия такого представителя на осуществление действий от имени получателя финансовых услуг, либо такой документ заверен не в установленном законодательством Российской Федерации порядке;

4) в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу Управляющей компании, имуществу, жизни и (или) здоровью работников Управляющей компании, а также членов их семей;

5) текст письменного обращения не поддается прочтению;

6) 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.

7) обращение является рекламой и (или) обладает признаками массовой (спам) рассылки;

8) из обращения прямо следует, что оно не требует ответа.

#### **4. Порядок информирования получателей финансовых услуг о получении Управляющей компанией обращений**

4.1. Управляющая компания принимает обращения по адресу своего места нахождения или в месте обслуживания получателей финансовых услуг (офис).

4.2. Получатель финансовых услуг может предоставить/направить обращение любым из способов:

- лично;
- по почте заказным письмом;
- с использованием услуг экспресс- и курьерской доставки;
- по электронной почте.

4.3. Управляющая компания информирует получателей финансовых услуг о получении обращений способом и в сроки, предусмотренные настоящим Порядком, путем предоставления Акта приема обращения получателя финансовых услуг (далее - Акт приема обращения; Приложение № 1 к настоящему Порядку), который направляет обратившемуся лицу.

4.4. При предоставлении обращения получателем финансовых услуг лично Управляющая компания в день получения обращения информирует лицо, обратившееся в Управляющую компанию, путем представления Акта приема обращения, или информирует обратившееся лицо не позднее 1 (Одного) рабочего дня, следующего за днем получения обращения путем направления Акта приема обращения по почтовому адресу получателя финансовых услуг, указанному в обращении, а при отсутствии почтового адреса в обращении - по почтовому адресу, содержащемуся в реестре владельцев инвестиционных

паев, или указанному в договоре доверительного управления.

4.5. При получении обращения по почте или с использованием услуг экспресс- и курьерской доставки Управляющая компания информирует получателя финансовых услуг о получении обращения по почтовому адресу, указанному в обращении, а при отсутствии в обращении почтового адреса - по почтовому адресу, который содержится на почтовом отправлении (конверте), не позднее 5 (Пяти) рабочих дней со дня получения обращения.

4.6. При получении обращения по электронной почте Управляющая компания информирует получателя финансовых услуг о получении обращения по адресу электронной почты, указанному в обращении, а при отсутствии в обращении адреса электронной почты - по адресу электронной почты, с которого поступило обращение, не позднее 1 (Одного) рабочего дня, следующего за днем получения обращения, в форме электронного документа.

4.7. Датой информирования Управляющей компанией о получении обращения получателя финансовых услуг является:

- в случае информирования получателя финансовых услуг лично - дата, указанная в Акте приема обращения;
- в случае информирования почтовым отправлением - дата штампа отделения Почты России на почтовом отправлении (конверте) или дата отправления на квитанции об отправке почтового отправления;
- в случае информирования по электронной почте - дата отправки электронного документа по электронной почте.

## **5. Заключительные положения**

5.1. Настоящий Порядок, а также внесение в него изменений и дополнений, утверждаются Приказом Генерального директора Управляющей компании.

5.2. В случае противоречия положений настоящего Порядка законодательству Российской Федерации, в том числе нормативным актам Банка России, приоритет имеют нормы законодательства Российской Федерации.

(оформляется на бланке Управляющей компании)

### Акт приема обращения получателя финансовых услуг

Общество с ограниченной ответственностью Управляющая компания «Профессиональные Инвестиционные Решения» принимает следующие документы:

№ п/п	Наименование документа и ФИО/ наименование обратившегося лица	Дата документа	Входящий номер документа	Кол-во экз.
Принял работник Управляющей компании, ответственный за прием документов от получателей финансовых услуг и непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг:				
_____ / _____				
Дата: « ____ » _____ 202__ г.				