

_____ / А.В. Садков

Порядок рассмотрения обращений, предъявления претензий и разрешения споров с получателями финансовых услуг

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок рассмотрения обращений, предъявления претензий и разрешения споров с получателями финансовых услуг (далее – Порядок), разработан ООО «УК «Овербест Эссет Менеджмент» (далее – управляющая компания) в соответствии с разделами 5, 6 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, утвержденного Банком России (Протокол от 23.09.2021 № КФНП-33) (далее – Стандарт).

1.2. В целях настоящего Порядка используются следующие термины и определения:

Клиент – любое юридическое или физическое лицо, заключившее с управляющей компаний договор доверительного управления (владелец инвестиционных паев паевого инвестиционного фонда);

Контролер - Заместитель Генерального директора - Контролер;

место обслуживания получателей финансовых услуг (офис) - место приема заявок на приобретение и погашения 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 путем приобретения инвестиционных паев паевого инвестиционного фонда;

претензия - просьба получателя финансовых услуг о восстановлении или защите его прав или интересов, нарушенных управляющей компанией, содержащая или не содержащая требования материального характера;

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

2. Порядок рассмотрения обращений, предъявления претензий и разрешения споров с получателями финансовых услуг

2.1. Все споры и разногласия между получателем финансовых услуг и управляющей компанией по поводу предоставления управляющей компанией услуг и совершения иных действий, решаются путем переговоров, а при недостижении согласия – в судебном порядке с соблюдением претензионного порядка разрешения споров.

2.2. Все обращения предоставляются в письменном виде.

2.3. В претензии обязательно указываются: требования Клиента, сумма и расчет претензии, обоснование расчета суммы претензии, если претензия подлежит денежной оценке; обстоятельства, на которых основываются требования Клиента и подтверждающие их доказательства. К претензии прилагаются документы, подтверждающие заявленные требования.

2.4. Обращения в адрес управляющей компании направляются:

- в электронной форме на адрес электронной почты управляющей компании: info@overbestam.ru, clients@overbestam.ru;

- в письменном виде на бумажном носителе по почте по адресу: 115035, РОССИЯ, Г. МОСКВА, ВН.ТЕР.Г. МУНИЦИПАЛЬНЫЙ ОКРУГ ЗАМОСКВОРЕЧЬЕ, САДОВНИЧЕСКАЯ НАБ., Д. 71;

- в письменном виде на бумажном носителе лично или с нарочным в офис Управляющей компании по адресу: 115035, РОССИЯ, Г. МОСКВА, ВН.ТЕР.Г. МУНИЦИПАЛЬНЫЙ ОКРУГ ЗАМОСКВОРЕЧЬЕ, САДОВНИЧЕСКАЯ НАБ., Д. 71;

Управляющая компания обеспечивает информирование получателя финансовых услуг о получении обращения тем же способом, которым было направлено обращение, в течение 5 рабочих дней. Обращения, не подлежащие рассмотрению управляющей компанией, за исключением указанных в п. 2.6 Порядка, в течение 5 дней с момента поступления направляются по принадлежности с одновременным письменным извещением об этом получателя финансовых услуг.

2.5. Все поступающие обращения подлежат регистрации в соответствии с порядком регистрации входящих документов, установленным управляющей компанией, и направляются не позднее 1 рабочего дня для рассмотрения Контролеру как уполномоченному лицу для рассмотрения поступающих обращений управляющей компанией. В отношении каждого поступившего обращения в управляющую компанию документально фиксируется следующая информация:

- дата регистрации и входящий номер обращения;

- в отношении физических лиц - фамилия, имя, отчество (при наличии) получателя финансовых услуг, направившего обращение, а в отношении юридических лиц - наименование получателя финансовых услуг, от имени которого направлено обращение;

- тематика обращения;

- дата регистрации и исходящий номер ответа на обращение.

2.6. Обращения, полученные от получателя финансовых услуг, не рассматриваются управляющей компанией в следующих случаях:

- в обращении не указаны идентифицирующие получателя финансовых услуг сведения;
- в обращении отсутствует подпись получателя финансовых услуг или его уполномоченного представителя;
- 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 или составлен на иностранном языке;
- 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, со ссылкой на данный ранее ответ.

О нерассмотрении указанного обращения управляющая компания сообщает получателю финансовых услуг в течение 5 рабочих дней.

2.7. Управляющая компания вправе при рассмотрении обращения запросить дополнительные документы и сведения у получателя финансовых услуг. Управляющая компания рассматривает поступившее от получателей финансовых услуг обращение и обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений, и направляет ответ на поступившее обращение по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением п. 2.6 Порядка, не позднее 30 дней со дня его получения, а не требующие дополнительного изучения и проверки - не позднее 15 дней. Письменный ответ получателю финансовых услуг о результатах рассмотрения обращения, заявления или жалобы должен содержать мотивированный ответ на каждый изложенный получателем финансовых услуг довод. Если обращение удовлетворено, то получателю финансовых услуг направляется ответ, в котором приводится разъяснение, какие действия предпринимаются управляющей компанией по претензии и какие действия должен предпринять получатель финансовых услуг (если они необходимы). Если обращение не удовлетворено, то получателю финансовых услуг направляется мотивированный ответ с указанием причин отказа. В ответе управляющей компании разъясняется дальнейший порядок разрешения спора.

2.8. Ответ направляется получателю финансовых услуг тем же способом, которым было направлено обращение или иным способом, указанным в правилах доверительного управления паевым инвестиционным фондом, в случае если такой способ указан в правилах доверительного управления паевым инвестиционным фондом, или способом, указанным в обращении, в случае если такой способ указан в обращении, за подписью Генерального директора Управляющей компании или Контролера.

2.9. 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.

2.10. 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 порядке, установленном Порядком для рассмотрения обращения получателя финансовой услуги.

2.11. В случае невозможности урегулирования разногласий между сторонами путем переговоров, споры передаются сторонами на рассмотрение в суд по адресу места нахождения управляющей компании или мировому судье (если дело подсудно мировому судье), деятельность которого осуществляется на судебном участке, включающем адрес управляющей компании (применимое право - право Российской Федерации).

2.12. В случае заключения между управляющей компанией и получателем финансовых услуг соглашения о применении процедуры медиации или наличия в правилах доверительного управления паевым инвестиционным фондом ссылки на документ, содержащий условия урегулирования спора при содействии медиатора (медиативная оговорка), разрешение споров между управляющей компанией и получателем финансовых услуг осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 193-ФЗ «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)».