

УТВЕРЖДЕНО

**Генеральным директором
ООО УК «МД Траст»
Приказ № МДТ/220331/1 от 31.03.2022**

**Положение о порядке рассмотрения обращений получателей финансовых услуг
в Обществе с ограниченной ответственностью Управляющая компания «Монетный
Двор Траст»**

г. Москва 2022 г.

Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений получателей финансовых услуг в Обществе с ограниченной ответственностью Управляющая компания «Монетный Двор Траст» (далее - Положение) разработано в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, 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 (утвержденным Банком России 23 сентября 2021 года), внутренними документами Управляющей компании.

1. Основные термины и определения

В Положении используются следующие термины:

Управляющая компания - Общество с ограниченной ответственностью Управляющая компания «Монетный Двор Траст», имеющее лицензию на осуществление деятельности по управлению инвестиционными фондами, паевыми инвестиционными фондами и негосударственными пенсионными фондами;

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;

Клиент – юридическое или физическое лицо, заключившее с Управляющей компанией договор доверительного управления, в том числе владелец инвестиционных паев паевого инвестиционного фонда;

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;

Место обслуживания получателей финансовых услуг - место, предназначенное для заключения договоров доверительного управления, оказания финансовых услуг, 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, и (или) сайт Управляющей компании в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», личный кабинет клиента на таком сайте, мобильное приложение Управляющей компании;

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

Работники – лица, выполняющие определенные функции на основании трудового или гражданско-правового договора с Управляющей компанией;

Контролер – должностное лицо Управляющей компании, отвечающее за осуществление внутреннего контроля.

2. Принципы рассмотрения обращений получателей финансовых услуг

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

2.2. Управляющая компания отказывает в рассмотрении 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 уполномоченного представителя (в отношении юридических лиц);
- 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;
- 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.

2.3. Ответственным за рассмотрение Обращений является Контролёр.

3. Порядок регистрации и учета поступивших Обращений

3.1. Управляющая компания принимает обращения в месте обслуживания получателей финансовых услуг, а также почтовым отправлением по адресу места нахождения Управляющей компании.

3.2. Поступившие в Управляющую компанию Обращения регистрируются в соответствии с установленным порядком регистрации входящих документов (Положение о порядке документооборота в Обществе с ограниченной ответственностью Управляющая компания «Монетный Двор Траст»).

3.3. После регистрации Обращения в журнале учета входящей корреспонденции, оно передаётся Контролёру на рассмотрение в день регистрации входящего документа.

3.4 Контролёр фиксирует по каждому обращению:

- дату регистрации и входящий номер обращения;
- в отношении физических лиц - фамилию, имя, отчество (при наличии) получателя финансовых услуг, направившего обращение, а в отношении юридических лиц - наименование получателя финансовых услуг, от имени которого направлено обращение;
- тематику обращения;
- факт принятия Обращения к рассмотрению или отказ в рассмотрении по условиям, указанным в п.2.2;
- дату окончания срока ответа на Обращение, в случае принятия его к рассмотрению.

3.5. После принятия Обращения Управляющая компания информирует получателя финансовых услуг тем же способом, которым было направлено Обращение, или иным способом, указанным в договоре доверительного управления (правилах доверительного управления паевым инвестиционным фондом), в случае если такой способ указан в договоре доверительного управления (правилах доверительного управления паевым инвестиционным фондом,), или способом, указанным в обращении, в случае если такой способ указан в обращении, о принятии Обращения к рассмотрению,

3.6. По Обращению, не подлежащему рассмотрению Управляющей компанией, в пятидневный срок с момента поступления Управляющая компания информирует получателя финансовых услуг тем же способом, которым было направлено Обращение, или иным способом, указанным в договоре доверительного управления (правилах доверительного управления паевым инвестиционным фондом), в случае если такой способ указан в договоре доверительного управления (правилах доверительного управления паевым инвестиционным фондом,), или способом, указанным в обращении, в случае если такой способ указан в обращении, об отказе в рассмотрении Обращения с указанием причины отказа.

4. Рассмотрение Обращения

4.1. Управляющая обязана ответить на поступившее Обращение не позднее 30 календарных дней со дня его получения, а не требующие дополнительного изучения и проверки - не позднее пятнадцати дней со дня его получения, если иной срок не установлен Федеральным законом от 29.11.2001 N 156-ФЗ "Об инвестиционных фондах", или если больший срок ответа не указан в Обращении.

4.2. Ответственным за подготовку ответа на поступившее Обращение является Контролёр.

4.3. Контролёр может привлекать любых работников Управляющей компании для подготовки ответа на Обращение.

4.4. Подготовленный ответ на Обращение предоставляется Контролёром Генеральному директору до даты окончания срока ответа на Обращение.

4.5. Подписанный Генеральным директором или уполномоченным лицом Управляющей компании ответ на обращение регистрируется в соответствии с установленным порядком регистрации исходящих документов (Положение о порядке документооборота в Обществе с ограниченной ответственностью Управляющая компания «Монетный Двор Траст»).

4.6. Контролёр фиксирует дату регистрации и исходящий номер ответа на обращение.

5. Порядок и сроки предоставления ответа на Обращение

5.1. Ответ на Обращение направляется получателю услуг тем же способом, которым было направлено Обращение, или иным способом, указанным в договоре доверительного управления (правилах доверительного управления паевым инвестиционным фондом), в случае если такой способ указан в договоре доверительного управления (правилах доверительного управления паевым инвестиционным фондом,), или способом, указанным в обращении, в случае если такой способ указан в обращении.

5.2. Ответ на Обращение должен быть предоставлен получателю финансовых услуг не позднее даты окончания срока ответа на Обращение. В случае направления ответа почтовым отправлением, датой отправки ответа считается дата передачи ответа в почтовую службу.

5.3. Контролёр фиксирует дату предоставления ответа на Обращение получателю финансовых услуг.

6. Заключительные положения

6.1. 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.

6.2. Настоящее Положение вступает в действие 01 апреля 2022 года.