

УТВЕРЖДЕНО
Решением внеочередного Общего собрания участников
ООО «РЕГИОН Девелопмент»
(протокол № 010422/ОСУ от 01.04.2022 года)

Правила рассмотрения обращений ООО «РЕГИОН Девелопмент»

Москва, 2022 г.

1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила рассмотрение обращений получателей финансовых услуг (далее - «Правила») ООО «РЕГИОН Девелопмент», осуществляющей доверительное управление паевыми инвестиционными фондами (далее – «Общество») разработаны в соответствии с требованиями Базовых стандартов 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 (утв. Банком России 23 сентября 2021 года, далее - «Стандарт») с учетом требований Правил организации и осуществления внутреннего контроля Общества (далее – «ПВК»).

Настоящие Правила применяются Обществом при осуществлении доверительного управления паевыми инвестиционными фондами на основании лицензии на осуществление деятельности по управлению инвестиционными фондами, паевыми инвестиционными фондами и негосударственными пенсионными фондами, выданное ФСФР России 21 августа 2008 г. за № 21-000-1-00591 (без ограничения срока действия).

В настоящих Правилах используется следующие термины и определения:

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 Обществом договор доверительного управления паевым инвестиционным фондом) - владелец инвестиционных паев паевого инвестиционного фонда;

получатель финансовых услуг: клиент, а также юридическое или физическое лицо, намеренное заключить с Обществом договор доверительного управления паевым инвестиционным фондом, в том числе путем приобретения инвестиционных паев паевого инвестиционного фонда;

место обслуживания получателей финансовых услуг (офис): место, предназначенное для заключения договоров доверительного управления с Обществом, место приема заявок на приобретение, погашение и обмен инвестиционных паев паевого инвестиционного фонда под управление Общества, приема документов, связанных с оказанием финансовых услуг, в том числе офис Общества или агента по выдаче, обмену и погашению инвестиционных паев, и (или) сайт Общества в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - сеть «Интернет»), личный кабинет клиента на таком сайте, мобильное приложение Общества (при наличии последних);

обращение: направленная получателем финансовых услуг Обществу просьба, жалоба, предложение либо заявление, касающееся оказания финансовой услуги.

2. Порядок рассмотрения Обществом обращений

2.1. Общество обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений, поступивших от получателей финансовых услуг, и дает ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, при которых Общество отказывает в рассмотрении обращения.

2.2. Для рассмотрения поступающих обращений Общество определяется уполномоченное лицо. Дополнительные положения, содержащие требования к рассмотрению Обществом обращений устанавливаются ПВК.

2.3. Общество 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 (электронная подпись) получателя финансовых услуг или его уполномоченного представителя (в отношении юридических лиц);

- в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу Обществу, имуществу, жизни и (или) здоровью работников Общества, 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 Общества, о чем уведомляется лицо, направившее обращение.

2.4. Общество принимает обращения в местах обслуживания получателей финансовых услуг, а также почтовым отправлением по адресу места нахождения Общества.

2.5. Общество принимает обращения по адресу электронной почты по адресу: rd.info@region.ru.

2.6. Общество принимает обращения с помощью системы электронного документооборота, если использование такой системы предусмотрено договором доверительного управления (правилами доверительного управления паевым инвестиционным фондом).

2.7. Общество вправе при рассмотрении обращения запросить дополнительные документы и сведения у получателя финансовых услуг.

2.8. Общество обеспечивает информирование получателя финансовых услуг о получении обращения путем направления ответа способом предусмотренном в настоящем пункте Правил:

2.8.1. Общество обязано ответить на поступившее обращение не позднее 30 календарных дней со дня его получения (если больший срок не указан в таком обращении), а не требующее дополнительного изучения и проверки обращения не позднее пятнадцати дней, если иной срок не установлен федеральным законом.

2.8.2. Обращения не подлежащие рассмотрению Обществом, в пятидневный срок с момента поступления направляются по принадлежности с одновременным письменным извещением об этом получателю финансовых услуг.

2.8.3. Обращение, заявление или жалоба могут быть оставлены без рассмотрения, если повторное обращение, заявление или жалоба не содержат новых данных, а все изложенные в них доводы ранее полно и объективно рассматривались и получателю финансовых услуг был дан ответ. Одновременно получателю финансовых услуг направляется извещение об оставлении обращения без рассмотрения со ссылкой на данный ранее ответ.

2.8.4. Ответ на обращение направляется получателю 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.

3. Документальное фиксирование.

3.1. В отношении каждого поступившего обращения Общество документально фиксирует:

- 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;
- дату регистрации и исходящий номер ответа на обращение.

3.2. Общество 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.