

**Порядок рассмотрения обращений и жалоб получателей финансовых услуг
в ООО «Московские партнеры» при осуществлении деятельности
по доверительному управлению.**

1. Настоящее Положение разработано в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, нормативными актами Банка России, Стандартами саморегулируемой организации в сфере финансового рынка, объединяющей управляющих, и устанавливает порядок рассмотрения обращений в ООО «Московские партнеры» при осуществлении ООО «Московские партнеры» деятельности по доверительному управлению (далее – Управляющий).
2. Термины и определения:
договор доверительного управления – договор доверительного управления ценными бумагами, денежными средствами, предназначенными для совершения сделок с ценными бумагами и/или заключения договоров, являющихся производными финансовыми инструментами, заключаемый между управляющим и получателем финансовых услуг;
финансовая услуга – доверительное управление ценными бумагами, денежными средствами, предназначенными для совершения сделок с ценными бумагами и/или заключения договоров, являющихся производными инструментами;
клиент - юридическое или физическое лицо, заключившее с управляющим договор доверительного управления;
получатель финансовых услуг - клиент, а также юридическое или физическое лицо, намеренное заключить договор доверительного управления;
место обслуживания получателей финансовых услуг - место, предназначенное для заключения договоров доверительного управления, оказания финансовых услуг, приема документов, связанных с оказанием финансовых услуг.
сайт Управляющего в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» - www.moscowpartners.com;
жалоба – просьба получателя финансовых услуг о восстановлении или защите его прав или интересов, нарушенных Управляющим;
обращение - направленная получателем финансовых услуг Управляющему просьба, предложение либо заявление, касающееся оказания финансовой услуги, но не являющееся жалобой;
контролер профессиональной деятельности – штатный работник ООО «Московские партнеры», в должностные обязанности которого входит осуществление внутреннего контроля профессиональной деятельности ООО «Московские партнеры», включая рассмотрение Жалоб и Обращений.
3. Получатель финансовых услуг вправе лично или через своих представителей, уполномоченных в установленном порядке, обращаться к Управляющему с Жалобой или Обращением.
3.1. Прием Жалоб и Обращений осуществляется непосредственно в месте обслуживания получателей финансовых услуг по адресу местонахождения Управляющего: 123056, г. Москва, Малый Тишинский пер., д.23, стр.1, комн. 1-18, в письменной форме, а также почтовым отправлением по адресу местонахождения Управляющего.

3.2. Получатели финансовых услуг вправе обратиться к Управляющему в устной форме по вопросам его деятельности. Сотрудники Управляющего в случае обращения к ним получателя финансовых услуг с обращением в устной форме, который подпадает под признаки Жалобы или требует предоставления соответствующей информации, вправе предложить получателю финансовых услуг оформить жалобу или запрос в письменном виде. Устный ответ сотрудника Управляющего не является официальным ответом от имени Управляющего и не может рассматриваться получателем финансовых услуг в качестве достаточного доказательства при разрешении споров.

3.3. Все поступившие Жалобы и Обращения регистрируются в общем журнале регистрации входящих документов ООО «Московские партнеры» сотрудником, ответственным за прием и регистрацию корреспонденции, и направляются после регистрации для рассмотрения Контролеру. Получатель финансовых услуг информируется о получении Управляющим обращения (жалобы).

3.4. Жалобы и Обращения должны содержать указание на существо претензии или запроса получателя финансовых услуг.

3.5. Управляющий обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение Обращений (Жалоб), поступивших от получателей финансовых услуг, и дает ответ по существу поставленных в Обращении (Жалобе) вопросов, за исключением следующих случаев:

- в Обращении (Жалобе) не указаны идентифицирующие получателя финансовых услуг сведения;
- в Обращении (Жалобе) отсутствует подпись получателя финансовых услуг или его уполномоченного представителя (в отношении юридических лиц);
- в Обращении (Жалобе) содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу Управляющего, имуществу, жизни и (или) здоровью работников Управляющего, а также членов их семей;
- текст письменного Обращения (Жалобы) не поддается прочтению;
- в Обращении (Жалобе) содержится вопрос, на который получателю финансовых услуг ранее предоставлялся ответ по существу, и при этом во вновь полученном Обращении (Жалобе) не приводятся новые доводы или обстоятельства, либо Обращение (Жалоба) содержит вопрос, рассмотрение которого не входит в компетенцию Управляющего, о чем уведомляется лицо, направившее Обращение (Жалобу).

3.5.1. В указанных случаях получателю финансовых услуг направляется извещение об оставлении Обращения (Жалобы) без рассмотрения с указанием причин.

3.6. В отношении каждого поступившего Обращения (Жалобы) Контролер документально фиксирует:

- дату регистрации и входящий номер Обращения (Жалобы);
- в отношении физических лиц - фамилию, имя, отчество (при наличии) получателя финансовых услуг, направившего Обращение (Жалобу), а в отношении юридических лиц - наименование получателя финансовых услуг, от имени которого направлено Обращение (Жалоба);
- тематику Обращения (Жалобы);
- дату регистрации и исходящий номер ответа на Обращение (Жалобу).

4. Поступившие Управляющему Обращения (Жалобы) рассматриваются Контролером Управляющего с привлечением профильных подразделений и сотрудников Управляющего, в чью компетенцию входит принятие решений по вопросам, затронутым в Обращении (Жалобе).

4.1. Генеральный директор ООО «Московские партнеры», Контролер профессиональной деятельности обязаны обеспечить необходимые условия для рассмотрения Обращения (Жалоб) и объективного разрешения поставленных вопросов, принимать обоснованные решения и

обеспечивать своевременное и правильное их исполнение, а также оказывать содействие получателям финансовых услуг в получении запрашиваемых сведений, если запрашиваемые сведения не отнесены законодательством Российской Федерации или внутренними документами Управляющего к категории сведений, содержащих конфиденциальную и/или инсайдерскую информацию.

4.2. При рассмотрении Обращений (Жалоб) Контролер принимает к сведению всю содержащуюся в них информацию и принимает все необходимые меры для устранения причин и обстоятельств, повлекших за собой претензии к Управляющему, если таковые имеются.

4.3. Управляющий вправе при рассмотрении Обращения (Жалобы) вправе запросить дополнительные документы и сведения у получателя финансовых услуг.

4.4. По результатам рассмотрения каждого Обращения (Жалобы) Контролер подготавливает письменный ответ. Ответ на Обращение (Жалобу) подписывает лицо, исполняющее обязанности руководителя ООО «Московские партнеры», или Контролер.

5. Управляющий обязан принять решение по полученной им Жалобе и направить ответ на поступившую к нему Жалобу в течение 30 календарных дней со дня ее получения.

5.1. Ответ на Жалобу, не требующую дополнительного изучения и проверки, направляется в течение 15 календарных дней с даты ее получения Управляющим.

5.2. Если Жалоба удовлетворена, то получателю финансовых услуг направляется ответ, в котором приводится разъяснение какие действия предпринимаются Управляющим по Жалобе и какие действия должен предпринять получатель финансовых услуг (если они необходимы). Решение по Жалобе должно быть обоснованным (со ссылкой на соответствующие требования законодательства Российской Федерации, в том числе нормативные акты Банка России, документы Саморегулируемой организации НАУФОР, внутренние документы Управляющего, соглашения, имеющих отношение к рассматриваемой Жалобе, а также на фактические обстоятельства рассматриваемого вопроса) и оформляется в письменном виде.

5.3. Если Жалоба не удовлетворена, то получателю финансовых услуг направляется мотивированный ответ с указанием причин отказа.

6. Управляющий обязан ответить на поступившее Обращение в течение 30 календарных дней со дня его получения.

7. В случае поступления от Клиента претензии в связи с возникновением спора, связанного с исполнением Договора доверительного управления, Управляющий обязан предоставить ответ в течение 30 календарных дней со дня ее получения, с применением порядка, соответствующего порядку рассмотрения Жалоб.

7.1. Мотивированные возражения в отношении отчетов Управляющего принимаются Управляющим в порядке, предусмотренном Договором доверительного управления.

8. Информирование получателя финансовых услуг о получении Обращения (Жалобы), извещение об оставлении Обращения (Жалобы) без рассмотрения, ответ на Обращение (Жалобу) направляются получателю финансовых услуг тем же способом, которым было направлено Обращение (Жалоба), или иным способом, указанным в договоре доверительного управления, если на дату получения Обращения (Жалобы) и на дату ответа на него получатель финансовых услуг являлся Клиентом Управляющего. В случае отсутствия в Обращении (Жалобе) реквизитов для получения ответа, Управляющий направляет ответ (отказ в рассмотрении Обращения

(Жалобы) по адресу, указанном в анкете Клиента, если на дату получения Обращения (Жалобы) и на дату ответа на него получатель финансовых услуг являлся Клиентом Управляющего.

8.1. Информация предоставляется на русском языке в доступной форме (с использованием удобочитаемых шрифтов, форматов) с разъяснением специальных терминов (в случае их наличия), значения которых не определены в федеральных законах и принятых в соответствии с ними нормативных актах.

8.2. При предоставлении информации на бумажном носителе, Управляющий руководствуется санитарными правилами и нормативами, предъявляемыми к книжным изданиям для взрослых.

8.3. Управляющий вправе взимать плату за предоставленную по требованию Клиента, а также бывшего Клиента (в случае прекращения Договора), копию отчетности на бумажном носителе; размер указанной платы не должен быть выше суммы расходов на ее изготовление.

8.4. В случае отклонения Жалобы, Управляющим указываются мотивы отклонения.

9. Обращение с Жалобой не лишает получателей финансовых услуг права на обращение при наличии оснований с заявлением или на обжалование действий/ бездействия Управляющего в Саморегулируемую организацию НАУФОР, действующим членом которой является Управляющий, Банк России, судебные органы в соответствии с законодательством и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

9.1. Получатели финансовых услуг, направившие Управляющему Обращения (Жалобы), при несогласии с отказом в принятии Обращения (Жалобы) к рассмотрению или принятым по Обращению (Жалобе) решением вправе обжаловать его в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, в Саморегулируемую организацию НАУФОР, Банк России, в судебный орган.

9.2. Договором доверительного управления установлен претензионный порядок урегулирования споров и разногласий, возникающих из Договора. Неразрешенные в претензионном порядке вопросы подлежат передаче на рассмотрение в судебные органы по месту нахождения Управляющего.

10. Порядок и сроки рассмотрения запросов и иных обращений уполномоченных государственных органов Российской Федерации устанавливается законодательством Российской Федерации и/или указываются в поступивших запросах (обращениях). В иных случаях Управляющий руководствуется условиями настоящего Порядка.

Журнал фиксации информации по поступившим Обращениям и Жалобам Клиентов ООО «Московские партнеры»

№ п./п.	Дата регистрации Обращения (Жалобы)	Входящий номер Обращения (Жалобы)	Способ направления Обращения (Жалобы)	Фамилия, имя, отчество (при наличии) Клиента- физического лица / Наименование Клиента- юридического лица, направившего Обращение (Жалобу)	Номер, дата договора обслуживания с Клиентом, направившего Обращение (Жалобу)	Тематика Обращения (Жалобы)	Дата уведомления Клиента о получении Обращения (Жалобы)
1	2	3	4	5	6	7	8

Способ уведомления Клиента о получении Обращения (Жалобы)	Решение, принятое по Обращению (Жалобе)	Причина отказа в рассмотрении Обращения (Жалобы)	Дата регистрации ответа на Обращение (Жалобу)	Исходящий номер ответа на Обращение (Жалобу)	Способ направления ответа на Обращение (Жалобу)	Иная информация
9	10	11	12	13	14	15