



Приложение 7

УТВЕРЖДЕНЫ

Приказом ЗАО «Лидер»

от «20» ноября 2019г. №82

Закрываемое акционерное общество «Лидер»
(Компания по управлению активами
пенсионного фонда)

П Р А В И Л А

рассмотрения обращений и жалоб получателей финансовых услуг

Москва 2019

1. Общие положения

Настоящие Правила рассмотрения обращений и жалоб получателей финансовых услуг (далее – Правила) Закрытого акционерного общества «Лидер» (Компании по управлению активами пенсионного фонда) (далее – Организация) разработаны 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 управляющих, утвержденного Банком России (Протокол №КФНП-39 от 20.12.2018 г.), с учетом требований Положения о внутреннем контроле профессионального участника рынка ценных бумаг, утвержденного Приказом Федеральной службы по финансовым рынкам от 24.05.2012 г. №12-32/пз-н.

Настоящие Правила применяются Организацией при осуществлении деятельности по управлению ценными бумагами в соответствии с лицензией профессионального участника рынка ценных бумаг от 27 декабря 2001 г. №077-05812-001000 и направлены на объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений (жалоб), поступивших от получателей финансовых услуг.

Настоящие Правила вступают в силу с 01.12.2019 г.

В настоящих Правилах используются следующие термины и определения:

сотрудники – лица, выполняющие определенные функции на основании трудового или гражданско-правового договора с Организацией в рамках осуществляемой ей профессиональной деятельности на рынке ценных бумаг;

контролер – должностное лицо Организации, отвечающее за осуществление внутреннего контроля;

получатель финансовых услуг – юридическое или физическое лицо, заключившее с управляющим договор доверительного управления, а также юридическое или физическое лицо, намеренное заключить договор доверительного управления.

2. Порядок рассмотрения обращений (жалоб)

Поступившие в Организацию обращения (жалобы) подлежат регистрации в соответствии с порядком регистрации входящих документов, установленным Организацией, и направляются на резолюцию заместителю генерального директора, имеющему соответствующие полномочия, который определяет уполномоченное лицо для рассмотрения обращения (жалобы) в соответствии со следующим

порядком:

- Поступившие в Организацию обращения, содержащие сведения о возможном нарушении Организацией законодательства Российской Федерации и/или жалобу на действия Организации/сотрудников Организации, направляются заместителем генерального директора для рассмотрения и подготовки ответа контролеру. В случае необходимости к рассмотрению обращения (жалобы) контролером могут привлекаться работники других структурных подразделений Организации;

- Поступившие в Организацию обращения, содержащие вопросы и просьбы получателей финансовых услуг, связанные с исполнением договора доверительного управления, направляются заместителем генерального директора для рассмотрения и подготовки ответа в Отдел клиентского сервиса. В случае необходимости к рассмотрению обращения заместителем генерального директора могут привлекаться работники других структурных подразделений Организации путем наложения соответствующей резолюции.

Организация принимает обращения (жалобы) в местах обслуживания получателей финансовых услуг по следующему адресу: г. Москва, Варшавское ш., д. 95, корпус 1.

Организация принимает обращения (жалобы) почтовым отправлением по адресу 117556, г. Москва, Симферопольский бульвар, 13.

Организация принимает обращения (жалобы) по электронной почте по адресу info@leader-invest.ru.

Организация принимает обращения (жалобы) с помощью системы электронного документооборота, если использование такой системы предусмотрено договором доверительного управления с получателем финансовых услуг.

Организация обеспечивает информирование получателя финансовых услуг о получении обращения (жалобы) путем направления ответа способом, предусмотренным в настоящем разделе.

Организация отказывает в рассмотрении обращения (жалобы) получателя финансовых услуг по существу в следующих случаях:

- в обращении (жалобе) не указаны идентифицирующие получателя финансовых услуг сведения. Обращения (жалобы) не содержащие сведений о наименовании (фамилии) и/или месте нахождения (адресе) обратившегося лица, признаются анонимными и не рассматриваются;

- в обращении (жалобе) отсутствует подпись (электронная 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 Организации, 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 не приводятся новые доводы или обстоятельства, в таком случае получателю финансовых услуг направляется извещение об оставлении обращения (жалобы) без рассмотрения со ссылкой на данный ранее ответ;
- обращение (жалоба) содержит вопрос, рассмотрение которого не входит в компетенцию Организации, о чем уведомляется лицо, направившее обращение.

Обращения (жалобы), не подлежащие рассмотрению Организацией, в течение 15 дней с даты поступления направляются по принадлежности с одновременным письменным извещением об этом получателей финансовых услуг.

Обращения рассматриваются в срок не позднее 30 календарных дней со дня поступления, а не требующие дополнительного изучения и проверки - не позднее 15 календарных дней.

Организация принимает решение по полученной ей жалобе и направляет ответ на поступившую к ней жалобу в течение 30 календарных дней со дня ее получения. Ответ на жалобу, не требующую дополнительного изучения и проверки направляется в течение 15 календарных дней с даты ее получения Организацией. Если жалоба удовлетворена, то получателю финансовых услуг направляется ответ, в котором приводится разъяснение, какие действия предпринимаются Организацией по жалобе и какие действия должен предпринять получатель финансовых услуг (если они необходимы). Если жалоба не удовлетворена, то получателю финансовых услуг направляется мотивированный ответ с указанием причин отказа.

Организация вправе при рассмотрении обращения (жалобы) запросить дополнительные документы и сведения у заявителя.

Письменный ответ заявителю о результатах рассмотрения обращения (жалобы) должен содержать обоснованный (со ссылкой на соответствующие

требования законодательства Российской Федерации, в том числе нормативных правовых актов, внутренних документов Организации, договоров, имеющих отношение к рассматриваемому вопросу, а также на фактические обстоятельства рассматриваемого вопроса) ответ на каждый изложенный заявителем довод.

Ответ на обращение (жалобу) подписывает заместитель генерального директора, имеющий соответствующие полномочия.

Ответ на обращение (жалобу) направляется получателю финансовых услуг тем же способом, которым было направлено обращение (жалоба), или иным способом, указанным в договоре доверительного управления.

3. Документальное фиксирование и отчетность

В отношении каждого поступившего обращения (жалобы) Канцелярия Организации документально фиксирует в журнале регистрации входящих сообщений:

- 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).

Контролер Организации ежеквартально в срок, не превышающий десяти рабочих дней со дня окончания квартала, проводит проверку соблюдения порядка рассмотрения обращений (жалоб) и включает информацию о результатах рассмотрения обращений (жалоб) (о количестве рассмотренных обращений (жалоб), о выявленных по итогам рассмотрения обращений нарушениях требований законодательства Российской Федерации, в том числе нормативных правовых актов Банка России, Базовых стандартов и внутренних документов Организации, причинах допущения соответствующих нарушений, о принятых мерах по устранению и предупреждению аналогичных нарушений в дальнейшей деятельности Организации).

Контролер Организации ежеквартально в срок, не превышающий тридцати рабочих дней со дня окончания квартала, направляет в саморегулируемую организацию, членом которой является Организация, в электронной форме

систематизированные сведения о количестве и тематике поступивших в Организацию за отчетный квартал обращений (жалоб), а также о нарушениях, выявленных в ходе рассмотрения обращений (жалоб).

Прошито, пронумеровано,
скреплено печатью

6 (Шест-и-) листов

Генеральный директор
ЗАО «Лидер»

Гавриленко А.А.

