

Утверждено
Приказом № 250122-2 от 22.01.2025
Генеральный директор
ООО «ТКИ Капитал»

/ Д.И. Бурундаев



**Порядок рассмотрения
обращений, заявлений и жалоб заявителей
Обществом с ограниченной ответственностью «ТКИ Капитал»**

город Москва
2025 год

I. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок рассмотрения обращений, заявлений и жалоб заявителей Обществом с ограниченной ответственностью «ТКИ Капитал» (далее по тексту - Порядок), разработан в целях соблюдения Обществом с ограниченной ответственностью «ТКИ Капитал» (далее по тексту – Управляющая компания) требований статьи 39.1 Федерального закона от 29.11.2001 года № 156-ФЗ «Об инвестиционных фондах» (далее по тексту - Федеральный закон).

1.2. Лицом, ответственным за реализацию настоящего Порядка в Управляющей компании, является Руководитель Службы внутреннего контроля (далее по тексту - Контролер).

1.3. Настоящий Порядок подлежит пересмотру и корректировке, в случае принятия новых и/или внесения изменений и дополнений в принятые законодательные и нормативно-правовые акты Российской Федерации, а также в нормативные акты Банка России, регламентирующие порядок и сроки рассмотрения обращений.

1.4. Настоящий Порядок, все изменения и дополнения в него, а также новая редакция Порядка утверждаются приказами Генерального директора Управляющей компании.

II. Порядок принятия Обращений

2.1. Управляющая компания обязана рассмотреть обращение, заявление и/или жалобу (далее по тексту – Обращение) от физического лица или юридического лица (далее по тексту - «Заявитель»), связанное с осуществлением Управляющей компанией лицензионной деятельности, в соответствии с требованиями статьи 39.1 Федерального закона и настоящим Порядком.

2.2. Управляющая компания обязана обеспечить приём Обращений от Заявителей, оформленных на бумажном носителе и направленных следующим образом:

- посредством почтовой связи на почтовый адрес Управляющей компании;
- собственноручно заявителем или курьером (курьерской службой) по адресу местонахождения офиса Управляющей компании;
- на адрес электронной почты Управляющей компании, указанный на сайте Управляющей компании в сети Интернет.

Наличие подписи Заявителя в Обращении не требуется.

2.3. Личный приём Заявителей осуществляется в офисе Управляющей компании по предварительной записи, по рабочим дням с 11:00 по 19:00 по московскому времени,

2.4. Информация об адресах, указанных в пункте 2.2. настоящего Порядка, должна быть размещена в местах обслуживания клиентов, а также на официальном сайте Управляющей компании в сети Интернет: <https://tci-capital.ru>.

2.5. Обращение подлежит обязательной регистрации не позднее 1 (одного) рабочего дня, следующего за днем его поступления в Управляющую компанию. В случае поступления Обращения в форме электронного документа Управляющая компания обязана уведомить Заявителя о регистрации Обращения (далее - Уведомление о регистрации Обращения) не позднее дня регистрации Обращения.

2.6. Все поступающие в Управляющую компанию Обращения направляются Контролеру Управляющей компании для внесения записи в Журнале регистрации обращений заявителей, поступающих в Управляющую компанию, а также для организации процесса рассмотрения Обращения в Управляющей компании по существу и подготовки ответа на полученное Обращение.

2.7. Журнал регистрации обращений заявителей, поступающих в Управляющую компанию, ведётся Контролером Управляющей компании в электронном виде (по форме Приложения № 1 к настоящему Порядку).

III. Сроки рассмотрения Обращений

3.1. Управляющая компания обязана рассмотреть Обращение и по его результатам направить Заявителю ответ на Обращение в течение 15 (пятнадцати) рабочих дней со дня регистрации Обращения, если иные сроки не предусмотрены Федеральным законом и другими федеральными законами.

3.2. Рассмотрение Обращений по существу в установленные настоящим Порядком сроки, объективная оценка изложенных фактов, проверка их достоверности организуется Контролером Управляющей компании

3.3. При рассмотрении Обращения Контролер Управляющей компании внимательно изучает содержащуюся в нем информацию и принимает все необходимые меры для устранения причин, повлекших за собой претензии к Управляющей компании (при их наличии) от клиентов, контрагентов и других участников финансового рынка.

3.4. Сотрудники Управляющей компании обязаны оказывать Контролёру содействие в проверке Обращений и подготовке мотивированных ответов на Обращения и могут привлекаться Контролёром к процессу проверки Обращений, рассмотрения Обращений и подготовке мотивированных ответов на Обращения.

3.5. Управляющая компания вправе при рассмотрении Обращения запросить дополнительные документы и материалы у Заявителя.

3.6. В случае необходимости запроса дополнительных документов и материалов в целях объективного и всестороннего рассмотрения Обращения Управляющая компания по решению Генерального директора вправе продлить срок рассмотрения Обращения, но не более чем на 10 (десять) рабочих дней, если иное не предусмотрено федеральными законами.

3.7. Управляющая компания обязана уведомить Заявителя о продлении срока рассмотрения Обращения с указанием обоснования такого продления, направив ему соответствующее уведомление (далее - Уведомление о продлении срока рассмотрения Обращения).

IV. Порядок направления ответа на Обращение

4.1. Письменный ответ о результатах рассмотрения Обращения должен содержать информацию о результатах объективного и всестороннего рассмотрения Обращения, должен содержать мотивированный ответ на каждый изложенный Заявителем факт, должен быть обоснованным и должен включать ссылки на требования законодательства Российской Федерации, документы и (или) сведения, имеющие отношение к рассматриваемому в Обращении вопросу и связанные с рассмотрением Обращения, а также на фактические обстоятельства рассматриваемого в Обращении вопроса.

4.2. Письменный ответ на Обращение составляется Контролером и подписывается Генеральным директором Управляющей компании.

4.3. Письменный ответ на Обращение, а также Уведомление о регистрации, Уведомление о продлении срока направляются Заявителю в зависимости от способа поступления Обращения в Управляющую компанию - по адресу электронной почты или почтовому адресу поступления Обращения от Заявителя либо способом, предусмотренным условиями договора, заключённого между Управляющей компанией и Заявителем.

4.4. В случае, если Заявитель при направлении Обращения указал адрес и способ направления ответа на Обращение в форме электронного документа или на бумажном носителе, ответ на Обращение должен быть направлен способом, указанным в Обращении.

4.5. В случае выявления Управляющей компанией при рассмотрении Обращения нарушения базового стандарта или внутреннего стандарта, разработанного, согласованного и утвержденного в соответствии с требованиями Федерального закона от 13 июля 2015 года № 223-ФЗ «О саморегулируемых организациях в сфере финансового рынка», Управляющая компания направляет копию ответа на Обращение и копию Обращения в саморегулируемую организацию в сфере финансового рынка, членом которой она является на момент направления указанных копий, для осуществления саморегулируемой организацией в сфере финансового рынка контроля в порядке, предусмотренном статьёй 14 указанного Федерального закона, в день направления ответа на Обращение Заявителю.

4.6. В случае, если обращение содержит требование имущественного характера, которое связано с восстановлением Управляющей компанией нарушенного права заявителя и подлежит рассмотрению финансовым уполномоченным, направление обращения в соответствии с требованиями настоящей статьи является соблюдением заявителем обязанности, предусмотренной частью 1 статьи 16 Федерального закона от 4 июня 2018 года № 123-ФЗ "Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг", и обращение подлежит рассмотрению управляющей компанией в порядке и сроки, которые установлены указанным Федеральным законом.

4.7. Ответ на Обращение не даётся Управляющей компанией в следующих случаях:

- 1). В Обращении не указан адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- 2). В Обращении не указана фамилия (наименование) Заявителя;
- 3). В Обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу Управляющей организации, угрозы жизни, здоровью и имуществу работника Управляющей компании или членов его семьи;
- 4). Текст Обращения не поддается прочтению;
- 5). Текст Обращения не позволяет определить его суть.

4.8. Если в случаях, предусмотренных подпунктами 2) - 5) пункта 4.7 настоящего Порядка, Управляющая компания принимает решение не рассматривать Обращение по существу, то Управляющая компания должна направить Заявителю уведомление об этом решении в течение 5 (пяти) рабочих дней со дня регистрации Обращения.

4.9. В случае, если в Обращении содержится вопрос, на который Заявителю неоднократно давались ответы по существу в связи с ранее направляемыми им Обращениями, и при этом Заявителем не приводятся новые доводы или обстоятельства, Управляющая компания вправе самостоятельно принять решение о безосновательности очередного Обращения, оставлении его без рассмотрения со ссылкой на ранее направленный ответ и прекращении переписки с Заявителем по данному вопросу.

Об этом решении Заявитель уведомляется Управляющей компанией в срок, установленный в пункте 4.8 настоящего Порядка.

4.10. В случае поступления в управляющую компанию из Банка России Обращения, предусмотренного статьёй 79.3 Федерального закона от 10 июля 2002 года № 86-ФЗ "О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)", Управляющая компания рассматривает такое Обращение в соответствии с требованиями настоящего Порядка и направляет в Банк России копию ответа на Обращение и копии уведомлений (при наличии), предусмотренных настоящим Порядком, в день их направления Заявителю.

V. Заключительные положения.

5.1. Управляющая компания обязана хранить все Обращения, а также копии ответов на Обращения и копии Уведомлений, предусмотренных настоящим Порядком, в течение 3 (трёх) лет со дня регистрации таких Обращений в Журнале регистрации обращений.

5.2. Управляющая компания и её должностные лица не вправе использовать иначе, чем в целях, предусмотренных настоящим Порядком, и разглашать в какой-либо форме полученные при рассмотрении Обращения персональные данные Заявителя, а также информацию, составляющую коммерческую, служебную, банковскую тайну, тайну страхования и иную охраняемую законом тайну, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

5.3. Настоящий Порядок подлежит раскрытию на сайте Управляющей компании в информационно - телекоммуникационной сети «Интернет»: <https://tci-capital.ru> с возможностью доступа к нему неограниченного круга лиц.

Приложение № 1
к Порядку рассмотрения обращений,
заявлений и жалоб заявителей
в ООО «ТКИ Капитал»

**Журнал регистрации обращений заявителей
в ООО «ТКИ Капитал»**

Дата регистрации обращения/жалобы	Вх. №	Лицо, направившее обращение (Ф.И.О физического лица, Наименование юридического лица)	Тема обращения	Дата направления ответа	Исх. №	Адрес и способ направления ответа