

УТВЕРЖДЕНО
Генеральный директор
ООО УК «Апрель Инвестиции»
Приказ № 64 от «09» июня 2023 года

_____ В.А. Данильченко

**ПОРЯДОК ПРИЕМА ОБРАЩЕНИЙ (ЖАЛОБ) И ИНФОРМИРОВАНИЯ
ПОЛУЧАТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ О ПОЛУЧЕНИИ ОБРАЩЕНИЙ
(ЖАЛОБ) В РАМКАХ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ООО УК «АПРЕЛЬ ИНВЕСТИЦИИ»
ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПО ИНВЕСТИЦИОННОМУ КОНСУЛЬТИРОВАНИЮ**

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящий Порядок приема обращений (жалоб) и информирования получателей финансовых услуг о получении обращений (жалоб) в рамках осуществления ООО УК «Апрель Инвестиции» деятельности по инвестиционному консультированию (далее - Порядок) разработан 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 инвестиционных советников» (утв. Банком России, Протокол от 08.12.2022 № КФНП-43).

2. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

В настоящем Порядке используются следующие термины и определения:

Договор об инвестиционном консультировании - договор об оказании консультационных услуг, заключаемый между ООО УК «Апрель Инвестиции» (далее - Инвестиционный советник) и получателем финансовых услуг, в отношении ценных бумаг, сделок с ними и (или) заключения договоров, являющихся производными финансовыми инструментами, в рамках которого Инвестиционный советник предоставляет индивидуальные инвестиционные рекомендации (далее - ИИР).

Клиент - юридическое или физическое лицо, заключившее с Инвестиционным советником договор об инвестиционном консультировании.

Место обслуживания получателей финансовых услуг - место, предназначенное для заключения договоров об инвестиционном консультировании, оказания финансовых услуг, приема документов, связанных с оказанием финансовых услуг, в том числе офис Инвестиционного советника, и (или) официальный сайт Инвестиционного советника в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - сеть «Интернет»), указанный в едином реестре инвестиционных советников, личный кабинет клиента на таком сайте (при наличии), мобильное приложение Инвестиционного советника (при наличии).

Обращение (жалоба) - направленная получателем финансовых услуг Инвестиционному советнику просьба о восстановлении или защите прав или интересов получателя финансовых услуг, содержащая сведения о возможном нарушении Инвестиционным советником требований законодательства Российской Федерации о рынке ценных бумаг, базовых и внутренних стандартов саморегулируемой организации в сфере финансового рынка, членом которой является Инвестиционный советник, учредительных и внутренних документов Инвестиционного советника, связанных с осуществлением профессиональной деятельности на рынке ценных бумаг, а также предложение или заявление.

Получатель финансовых услуг - клиент, а также юридическое или физическое лицо, намеренное заключить договор об инвестиционном консультировании.

Финансовая услуга - консультационная услуга в отношении ценных бумаг, сделок с ними и (или) заключения договоров, являющихся производными финансовыми инструментами, путем предоставления ИИР.

3. ПОРЯДОК ПРИЕМА ИНВЕСТИЦИОННЫМ СОВЕТНИКОМ ОБРАЩЕНИЙ (ЖАЛОБ)

3.1. Обращение (жалоба) должно содержать идентифицирующие получателя финансовых услуг сведения и реквизиты, необходимые для направления ответа:

- в отношении физического лица - фамилию, имя, отчество (при наличии) получателя финансовых услуг, направившего обращение (жалобу);
- в отношении юридического лица - полное наименование получателя финансовых услуг, от имени которого направлено обращение (жалоба);

- почтовый адрес;
- адрес электронной почты (для получения ответа на адрес электронной почты).

3.2. В случае подачи обращения (жалобы) уполномоченным представителем получателя финансовых услуг, необходимо представление документа, подтверждающего полномочия такого представителя на осуществление действий от имени получателя финансовых услуг и заверенного в установленном законодательством Российской Федерации порядке.

3.3. Инвестиционный советник вправе не отвечать на поступившее обращение (жалобу) по существу в следующих случаях:

1) обращение (жалоба) поступило анонимно: не указаны идентифицирующие признаки получателя финансовых услуг (в том числе, в отношении физического лица - фамилия, имя, отчество (при наличии), в отношении юридического лица - полное наименование и место нахождения юридического лица), а также адрес (реквизиты) для направления ответа;

2) в обращении (жалобе) содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу Инвестиционного советника, жизни и (или) здоровью работников Инвестиционного советника, а также членов их семей;

3) текст письменного обращения (жалобы) не поддается прочтению;

4) 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 Инвестиционного советника, о чем уведомляется получатель финансовых услуг;

5) в обращении (жалобе) отсутствует подпись (электронная подпись) получателя финансовых услуг или его уполномоченного представителя;

6) обращение (жалоба) подписано представителем получателя финансовых услуг без представления документа, подтверждающего полномочия такого представителя на осуществление действий от имени получателя финансовых услуг, либо такой документ заверен не в установленном законодательством Российской Федерации порядке;

7) обращение (жалоба) является рекламой и (или) обладает признаками массовой (спам) рассылки;

8) из обращения (жалобы) прямо следует, что оно не требует ответа.

4. ПОРЯДОК ИНФОРМИРОВАНИЯ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ О ПОЛУЧЕНИИ ИНВЕСТИЦИОННЫМ СОВЕТНИКОМ ОБРАЩЕНИЙ (ЖАЛОБ)

4.1. Инвестиционный советник принимает обращения (жалобы) по адресу своего места нахождения или в месте обслуживания получателей финансовых услуг.

4.2. Получатель финансовых услуг может предоставить/направить обращение (жалобу) любым из способов:

- лично;
- по почте заказным письмом;
- с использованием услуг экспресс- и курьерской доставки;
- по электронной почте.

4.3. Инвестиционный советник информирует получателей финансовых услуг о получении обращений (жалоб) способом и в сроки, предусмотренные настоящим Порядком, путем предоставления Акта приема обращения (жалобы) получателя финансовых услуг (далее - Акт приема обращения (жалобы)); Приложение № 1 к настоящему Порядку), который направляет получателю финансовых услуг.

4.4. При предоставлении обращения (жалобы) получателем финансовых услуг лично Инвестиционный советник в день получения обращения (жалобы) информирует получателя финансовых услуг, путем представления Акта приема обращения (жалобы), или информирует получателя финансовых услуг не позднее 1 (Одного) рабочего дня, следующего за днем получения

обращения (жалобы) путем направления Акта приема обращения (жалобы) по почтовому адресу получателя финансовых услуг, указанному в обращении (жалобе), а при отсутствии почтового адреса в обращении (жалобе) - по почтовому адресу, указанному в договоре об инвестиционном консультировании.

4.5. При получении обращения (жалобы) по почте или с использованием услуг экспресс- и курьерской доставки Инвестиционный советник информирует получателя финансовых услуг о получении обращения (жалобы), по почтовому адресу, указанному в обращении (жалобе), а при отсутствии в обращении (жалобе) почтового адреса - по почтовому адресу, который содержится на почтовом отправлении (конверте), не позднее 5 (Пяти) рабочих дней со дня получения обращения (жалобы).

4.6. При получении обращения (жалобы) по электронной почте Инвестиционный советник информирует получателя финансовых услуг о получении обращения (жалобы) по адресу электронной почты, указанному в обращении (жалобе), а при отсутствии в обращении (жалобе) адреса электронной почты - по адресу электронной почты, с которого поступило обращение (жалоба), не позднее 1 (Одного) рабочего дня, следующего за днем получения обращения (жалобы), в форме электронного документа по адресу электронной почты.

4.7. При получении обращения (жалобы) в электронном виде на сайте Инвестиционного советника в сети «Интернет» Инвестиционный советник информирует получателя финансовых услуг о получении обращения (жалобы) не позднее 1 (Одного) рабочего дня, следующего за днем получения, в форме электронного документа посредством сообщения на адрес электронной почты или иным способом, указанным в обращении (жалобе), в случае если такой способ указан в обращении (жалобе).

4.8. Датой информирования Инвестиционным советником о получении обращения (жалобы) получателя финансовых услуг является:

- в случае информирования получателя финансовых услуг лично - дата, указанная в Акте приема обращения (жалобы);
- в случае информирования почтовым отправлением или с использованием услуг экспресс- и курьерской доставки - дата штампа отделения Почты России на почтовом отправлении (конверте) или дата отправления на квитанции об отправке почтового отправления соответственно;
- в случае информирования по электронной почте - дата отправки электронного документа по электронной почте.

5. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

5.1. Настоящий Порядок, а также внесение в него изменений и дополнений, утверждаются Приказом Генерального директора Инвестиционного советника.

5.2. В случае противоречия положений настоящего Порядка законодательству Российской Федерации, в том числе нормативным актам Банка России, приоритет имеют нормы законодательства Российской Федерации.

(оформляется на бланке Инвестиционного советника)

Акт приема обращения (жалобы) получателя финансовых услуг

Общество с ограниченной ответственностью Управляющая Компания «Апрель Инвестиции» (далее - Инвестиционный советник) принимает следующие документы:

№ п/п	Наименование документа и ФИО/полное наименование получателя финансовых услуг	Дата документа	Входящий номер документа	Кол-во экз.
<p>Принял работник Инвестиционного советника, ответственный за прием документов от получателей финансовых услуг и непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг:</p> <p>_____ / _____</p> <p>Дата: «_____» _____ 202__ г.</p>				