

ПАМЯТКА

**для получателей финансовых услуг о порядке направления обращений
в ООО УК «БизнесПрофТрејдинг», в саморегулируемую организацию,
в орган, осуществляющий полномочия по контролю и надзору за деятельностью
управляющей компании**

Настоящая памятка разработана в соответствии с Федеральным законом от 29 ноября 2001 г. N156-ФЗ «Об инвестиционных фондах», а также Базовым стандартом 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, утвержденным Комитетом по финансовому надзору (КФНП) Центрального Банка РФ 23.09.2021г. протокол № КФНП-33, (далее – Базовый стандарт).

ООО УК «БизнесПрофТрејдинг» является членом Саморегулируемой организации Национальная ассоциация участников фондового рынка (НАУФОР).

Официальный сайт саморегулируемой организации НАУФОР: www.naufor.ru.

Адрес электронной почты ООО УК «БизнесПрофТрејдинг»: uk@bpt-am.ru.

Под финансовыми услугами, оказываемыми ООО УК «БизнесПрофТрејдинг» понимается доверительное управление паевыми инвестиционными фондами, на основании лицензии ФСФР № 21-000-1-00867 от 05.04.2012г. на осуществление деятельности по управлению инвестиционными фондами, паевыми инвестиционными фондами и негосударственными пенсионными фондами.

Обращение – направленная в ООО УК «БизнесПрофТрејдинг» получателем финансовых услуг просьба, жалоба, предложение либо заявление, касающееся оказания финансовой услуги.

ООО УК «БизнесПрофТрејдинг» обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений, поступивших от получателей финансовых услуг, и дает ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

ООО УК «БизнесПрофТрејдинг» принимает обращения:

1. В месте обслуживания получателей финансовых услуг – в офисе ООО УК «БизнесПрофТрејдинг» по адресу: 420133, Республика Татарстан, г. Казань, ул. Гаврилова, д. 1, офис 43;
2. Почтовым отправлением по адресу местонахождения ООО УК «БизнесПрофТрејдинг»: 420133, Республика Татарстан, г. Казань, ул. Гаврилова, д. 1, офис 43;
3. На адрес электронной почты ООО УК «БизнесПрофТрејдинг»: uk@bpt-am.ru.

Все обращения, поступившие в ООО УК «БизнесПрофТрејдинг» регистрируются в Журнале регистрации не позднее дня следующего за днем получения обращения в ООО УК «БизнесПрофТрејдинг».

В отношении каждого поступившего обращения ООО УК «БизнесПрофТрејдинг» 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.

ООО УК «БизнесПрофТрејдинг» информирует получателя финансовых услуг о получении обращения по форме Приложения №1 к настоящей Памятке.

Управляющая компания обязана ответить на поступившее обращение не позднее 30 (Тридцати) календарных дней со дня его получения, если больший срок не указан в таком обращении.

Ответ на обращение направляется получателю финансовых услуг по форме Приложения №2 тем же способом, которым было направлено обращение, или иным способом, указанным в Договоре, или способом, указанным в обращении, в случае если такой способ указан в обращении.

В случае направления обращения от имени получателя финансовых услуг его представителем, действующим на основании нотариально удостоверенной доверенности, ответ на такое обращение ООО УК «БизнесПрофТрејдинг» направляет по адресу, указанному представителем в таком обращении, с учетом требований и норм, установленных предыдущем абзацем.

Требования и рекомендации к содержанию обращения

Обращения должны быть адресованы ООО УК «БизнесПрофТрејдинг» или должностному лицу ООО УК «БизнесПрофТрејдинг» и содержать:

- изложение существа 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,
- контактные данные и адрес (местонахождение) получателя финансовых услуг;
- подпись получателя финансовых услуг (уполномоченного представителя юридического лица – получателя финансовых услуг)

В обращениях может содержаться иная информация.

ООО УК «БизнесПрофТрејдинг» вправе при рассмотрении обращений запросить дополнительные документы и сведения у заявителя.

ООО УК «БизнесПрофТрејдинг» вправе отказать в рассмотрении обращения получателя финансовой услуги 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 ООО УК «БизнесПрофТрејдинг», имуществу, жизни и (или) здоровью работников ООО УК «БизнесПрофТрејдинг», 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 ООО УК «БизнесПрофТрейдинг», о чем уведомляется лицо, направившее обращение.

Информация о способах и адресах направления обращений получателей финансовых услуг в саморегулируемую организацию, в орган, осуществляющий полномочия по контролю и надзору за деятельностью управляющей компании

Обращение также может быть представлено в Саморегулируемую организацию Национальную ассоциацию участников фондового рынка (НАУФОР), членом которой является ООО УК «БизнесПрофТрейдинг»:

1. Почтовым отправлением по адресу НАУФОР: 129090, г. Москва, 1-й Коптельский пер., д. 18, стр.1;
2. Путем направления обращений через официальный сайт саморегулируемой организации НАУФОР: www.naufor.ru.

Получатель финансовых услуг также вправе обратиться с обращением (жалобой) в Центральный Банк Российской Федерации:

1. Через общественную приемную Банка России по адресу: Москва, Сандуновский пер., д. 3, стр. 1;
2. Через Интернет-приемную (прием обращений в режиме онлайн): www.cbr.ru/Reception;
3. На почтовый адрес для письменных обращений: 107016, Москва, ул. Неглинная, д. 12, Банк России

Почтовые адреса и факсы территориальных отделений Банка России www.cbr.ru/about_br/tubr.

Факс: +7 495 621-64-65, +7 495 621-62-88

Проверка прохождения факса: +7 495 771-48-30

Приложение №1
к Положению о защите прав и интересов
клиентов – получателей финансовых услуг,
оказываемых ООО УК «БизнесПрофТрейдинг»

Исх. № _____

«__» _____ 20__ г.

(полное наименование / ФИО)

(адрес местонахождения получателя услуг)

**Уведомление
о получении ООО УК «БизнесПрофТрейдинг»
обращения от получателя финансовых услуг**

Настоящим ООО УК «БизнесПрофТрейдинг» уведомляет о получении Вашего обращения:

Способ получения: <i>(через сайт Банка, почтовое отправление, нарочно в письменном виде)</i>	
Дата регистрации:	
Входящий регистрационный номер:	
Тема (содержание обращения):	

Ответ на полученное обращение будет направлен Вам в установленный действующим законодательством Российской Федерации и внутренними документами Управляющей компании срок способом, указанным в Договоре, либо тем же способом, которым получено данное обращение, либо способом, указанным в обращении.

_____/_____/_____
(Должность уполномоченного лица) (ФИО) (подпись)

Уведомление о получении обращения получил (а)

_____/_____
(ФИО получателя услуг) (подпись)

Приложение №2
к Положению о защите прав и интересов
клиентов – получателей финансовых услуг,
оказываемых ООО УК «БизнесПрофТрейдинг»

Исх. № _____

«__» _____ 20__ г.

(полное наименование / ФИО)

(адрес местонахождения получателя услуг)

**ОТВЕТ
на обращение**

На полученное обращение от «__» _____ 20__ г., входящий
№ _____ ООО УК «БизнесПрофТрейдинг» сообщает следующее:

_____/_____/_____/_____
(Должность уполномоченного лица) (ФИО) (подпись)

Ответ на обращение получил (а)

_____/_____
(ФИО получателя услуг) (подпись)