

## 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](http://www.naufor.ru).

Адрес электронной почты ООО УК «БизнесПрофТрејдинг»: [uk@bpt-am.ru](mailto: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](mailto:uk@bpt-am.ru);
4. На официальном сайте ООО УК «БизнесПрофТрејдинг» в сети «Интернет» – <https://bpt-am.ru/contacts>.

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 рассматривает обращение и по результатам его рассмотрения направляет заявителю ответ на обращение в течение 15 (Пятнадцати) рабочих дней со дня регистрации обращения, если иные сроки не предусмотрены Федеральным законом от 29 ноября 2001 года №156-ФЗ «Об инвестиционных фондах», Федеральным законом от 04 августа 2023 года №442-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)» и другими федеральными законами и нормативными актами Банка России.

В случае необходимости запроса дополнительных документов и материалов в целях объективного и всестороннего рассмотрения обращения Управляющая компания вправе продлить срок рассмотрения обращения, но не более чем на 10 (Десять) рабочих дней, если иное не предусмотрено федеральными законами

Ответ на обращение направляется заявителю по форме Приложения №2 в зависимости от способа поступления обращения в письменной форме по указанным в обращении адресу электронной почты или почтовому адресу либо способом, предусмотренным условиями договора, заключенного между Управляющей компанией и заявителем.

В случае, если заявитель при направлении обращения указал способ направления ответа на обращение в форме электронного документа или на бумажном носителе, ответ на обращение должен быть направлен способом, указанным 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 «БизнесПрофТрейдинг» вправе отказать в рассмотрении обращения получателя финансовой услуги по существу 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.

**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](http://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](http://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](http://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)