



ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ

УПРАВЛЯЮЩАЯ КОМПАНИЯ

«ДОМИНВЕСТ»

г. Екатеринбург, ул. Белинского 39, оф. 1303, 3008, тел. +7(343) 311-89-91, 266-29-91. www.dominvest.su

ИНН 6685150534, ОГРН 1186658048158, Лицензия Банка России на осуществление деятельности по управлению инвестиционными фондами, паевыми инвестиционными фондами и негосударственными пенсионными фондами №21-000-1-01022 от 20 мая 2019 года без ограничения срока действия

ИНФОРМАЦИЯ

о порядке рассмотрения обращений физических и юридических лиц, связанных с осуществлением ООО УК «ДОМИНВЕСТ» деятельности по управлению паевыми инвестиционными фондами

Общество с ограниченной ответственностью Управляющая компания «ДОМИНВЕСТ» (далее - Управляющая компания) рассматривает обращение физического лица или юридического лица (далее - заявитель), связанное с осуществлением Управляющей компанией деятельности по управлению паевыми инвестиционными фондами, в следующем порядке:

1. Управляющая компания обеспечивает прием обращений, направленных посредством почтовой связи или нарочным на бумажном носителе, по адресу места нахождения Управляющей компании, указанному в едином государственном реестре юридических лиц и на официальном сайте Управляющей компании в сети «Интернет» (<https://dominvest.su/> в разделах «О компании» и «Контакты»), а также по почтовому адресу Управляющей компании, указанному на официальном сайте Управляющей компании в сети «Интернет» (<https://dominvest.su/> в разделах «О компании» и «Контакты»).

2. Управляющая компания обеспечивает прием обращений, направленных на адрес электронной почты Управляющей компании, указанный на официальном сайте Управляющей компании в сети «Интернет» (<https://dominvest.su/> в разделах «О компании» и «Контакты»).

3. Наличие подписи заявителя в обращении не требуется.

4. Поступающие в Управляющую компанию обращения регистрируются в соответствии с порядком регистрации входящих документов, установленных в Управляющей компании в срок, не позднее рабочего дня, следующего за днем их поступления в Управляющую компанию.

В случае поступления обращения в форме электронного документа Управляющая компания обязана уведомить заявителя о регистрации обращения путем направления ему уведомления о регистрации обращения не позднее дня регистрации обращения.

5. Управляющая компания обязана рассмотреть обращение и по результатам его рассмотрения направить заявителю ответ на обращение в течение 15 рабочих дней со дня регистрации обращения, если иной срок не предусмотрен Федеральными законами РФ.

6. 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 рабочих дней, если иное не предусмотрено Федеральными законами РФ.

Управляющая компания обязана уведомить заявителя о продлении срока рассмотрения обращения с указанием обоснования такого продления, направив ему уведомление о продлении срока рассмотрения обращения не позднее рабочего дня, следующего за днем принятия решения о продлении срока рассмотрения обращения.

7. Ответ на обращение должен содержать информацию о результатах объективного и всестороннего рассмотрения обращения, быть обоснованным и включать ссылки на имеющие отношение к рассматриваемому в обращении вопросу требования законодательства Российской Федерации, документы и (или) сведения, связанные с рассмотрением обращения, а также на фактические обстоятельства рассматриваемого в обращении вопроса.

8. Управляющая компания вправе не давать ответ на обращение 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 компании, 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.

9. Если Управляющая компания принимает решение не рассматривать обращение по существу, она должна направить заявителю уведомление о принятии такого решения в течение пяти рабочих дней со дня регистрации обращения.

10. Ответ на обращение, а также уведомление о регистрации обращения, уведомление о продлении срока рассмотрения обращения, уведомление о принятии решения не рассматривать обращение по существу направляются заявителю 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 (при наличии такого договора). 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.

11. В случае выявления Управляющей компанией при рассмотрении обращения нарушения базового стандарта или внутреннего стандарта СРО НАУФОР, разработанного, согласованного и утвержденного в соответствии с требованиями Федерального закона от 13 июля 2015 года N 223-ФЗ "О саморегулируемых организациях в сфере финансового рынка", Управляющая компания направляет копию ответа на обращение и копию обращения в СРО НАУФОР, для осуществления саморегулируемой организацией контроля в порядке, предусмотренном статьей 14 указанного Федерального закона, в день направления ответа на обращение заявителю.

12. 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 настоящего Порядка является соблюдением заявителем обязанности, предусмотренной частью 1 статьи 16 Федерального закона от 4 июня 2018 года N 123-ФЗ "Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг", и обращение рассматривается Управляющей компанией в порядке и сроки, которые установлены указанным Федеральным законом.

13. Управляющая компания обязана хранить обращения, а также копии ответов на обращения и копии уведомлений, предусмотренных настоящим Порядком, в течение трех лет со дня регистрации таких обращений.