

*Утверждено приказом
генерального директора
№ 01-1 от 01.10. 2021 г.
Вступает в силу с 01.10.2021г.*

ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ

АО «ДЖИ ЭКС ТУ ИНВЕСТ»

1. Общие положения

Настоящий Порядок рассмотрения обращений АО «Джи Экс Ту Инвест» (далее - Порядок) разработан в соответствии с действующим законодательством РФ и Базовым стандартом защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих управляющих.

В целях настоящего Порядка используются следующие термины и определения:

Управляющий – АО «Джи Экс Ту Инвест», имеющее лицензию на осуществление деятельности по управлению ценными бумагами № 065-12598-001000 от 08.10.2009 г.

Саморегулируемая организация – НАУФОР как саморегулируемая организация в сфере финансового рынка, объединяющая управляющих, членом которой является Управляющий.

Договор доверительного управления - договор доверительного управления ценными бумагами, денежными средствами, предназначенными для совершения сделок с ценными бумагами и (или) заключения договоров, являющихся производными финансовыми инструментами, заключаемый между управляющим и получателем финансовых услуг;

Клиент - юридическое или физическое лицо, заключившее с Управляющим договор доверительного управления;

Получатель финансовых услуг - Клиент, а также юридическое или физическое лицо, намеренное заключить договор доверительного управления;

Место обслуживания получателей финансовых услуг - место, предназначенное для заключения договоров доверительного управления, оказания финансовых услуг, приема документов, связанных с оказанием финансовых услуг, в том числе офис Управляющего, и (или) официальный сайт Управляющего в сети "Интернет" и (или) личный кабинет клиента на официальном сайте.

Жалоба - просьба получателя финансовых услуг о восстановлении или защите его прав или интересов, нарушенных Управляющим;

Обращение - направленная получателем финансовых услуг Управляющему просьба, предложение либо заявление, касающееся оказания финансовой услуги, но не являющееся

жалобой.

2. Способы направления обращений

2.1. Обращения (жалобы) могут быть направлены в адрес Управляющего следующими способами:

- посредством заполнения соответствующей формы, размещённой на сайте Управляющего;
- посредством отправки сообщения через личный кабинет клиента на официальном сайте Управляющего (раздел Заявки/Подать Обращение);
- посредством личного обращения в офис Управляющего по его месту нахождения;
- посредством направления обращения (жалобы) на адрес электронной почты: risks@gx2invest.ru

2.2. Управляющий обеспечивает информирование получателя финансовых услуг о получении обращения (жалобы) не позднее дня регистрации обращения (жалобы) в зависимости от способа поступления обращения:

- при подаче обращения (жалобы) через сайт Управляющего – информирование осуществляется на адрес электронной почты, указанный при заполнении формы обращения (жалобы) на сайте Управляющего;
- при подаче обращения (жалобы) через личный кабинет клиента на официальном сайте Управляющего – информирование осуществляется через личный кабинет клиента на официальном сайте Управляющего;
- при личном обращении в офис – информирование осуществляется в устной форме с обязательной выдачей копии обращения (жалобы) с проставленной отметкой о присвоении входящего номера и даты;
- при направлении на адрес электронной почты – информирование на адрес электронной почты, с которого поступило обращение (жалоба).

3. Порядок рассмотрения обращений и жалоб получателей финансовых услуг

3.1. Управляющий обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение

обращений (жалоб), поступивших от получателей финансовых услуг, и дает ответ по существу поставленных в обращении (жалобе) вопросов, за исключением случаев, указанных в пункте 3.2 настоящего Порядка.

3.2. Управляющий отказывает в рассмотрении обращения (жалобы) получателя финансовых услуг по существу в следующих случаях:

- в обращении (жалобе) не указаны идентифицирующие получателя финансовых услуг сведения;
- в обращении (жалобе) отсутствует подпись (электронная подпись) получателя финансовых услуг или его уполномоченного представителя (в отношении юридических лиц), за исключением обращений (жалоб), полученных посредством заполнения формы обращения (жалобы) на сайте Управляющего;
- в обращении (жалобе) содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу Управляющего, имуществу, жизни и (или) здоровью работников Управляющего, а также членов их семей;
- текст письменного обращения (жалобы) не поддается прочтению;
- в обращении (жалобе) 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 (жалоба) содержит вопрос, рассмотрение которого не входит в компетенцию Управляющего, о чем уведомляется лицо, направившее обращение.

3.3. Лицом, ответственным за рассмотрение поступивших обращений (жалоб), является Заместитель директора по управлению рисками и внутреннему контролю. По решению Заместителя директора по управлению рисками и внутреннему контролю обращения могут быть переданы на рассмотрение иному сотруднику в зависимости от тематики обращения.

3.4. В отношении каждого поступившего обращения (жалобы) Управляющий документально фиксирует:

- дату регистрации и входящий номер обращения (жалобы);
- в отношении физических лиц - фамилию, имя, отчество (при наличии) получателя финансовых услуг, направившего обращение (жалобу), а в отношении юридических

лиц - наименование получателя финансовых услуг, от имени которого направлено обращение (жалоба);

- тематику обращения (жалобы);
- дату регистрации и исходящий номер ответа на обращение (жалобу).

3.5. В случае необходимости, лицо, ответственное за рассмотрение обращения (жалобы), имеет право запрашивать у лица, подавшего обращение (жалобу), дополнительные документы, необходимые для рассмотрения обращения (жалобы) с указанием срока предоставления документов. В случае непредставления запрошенных документов в указанные сроки лицо, ответственное за рассмотрение обращения (жалобы), рассматривает обращение (жалобу) на основании имеющихся документов и направляет мотивированный ответ.

3.6. Ответ на обращение (жалобу) направляется получателю финансовых услуг тем же способом, которым было направлено обращение (жалоба). В случае если заявитель при направлении обращения (жалобы) указал определенный способ направления ответа на обращение (жалобу), ответ на обращение (жалобу) должен быть направлен способом, указанным в обращении (жалобе).

3.7. В случае невозможности досудебного урегулирования претензий и споров они разрешаются в порядке, установленном в Договоре доверительного управления.

4. Сроки рассмотрения обращений (жалоб)

4.1. Управляющий обязан принять решение по полученной им жалобе и направить ответ на поступившую к нему жалобу в течение 30 календарных дней со дня ее получения. Ответ на жалобу, не требующую дополнительного изучения и проверки направляется в течение 15 календарных дней с даты ее получения Управляющим.

4.2. Если жалоба удовлетворена, то получателю финансовых услуг направляется ответ, в котором приводится разъяснение, какие действия предпринимаются Управляющим по жалобе и какие действия должен предпринять получатель финансовых услуг (если они необходимы).

4.3. Если жалоба не удовлетворена, то получателю финансовых услуг направляется мотивированный ответ с указанием причин отказа.

4.4. Управляющий обязан ответить на поступившее обращение в течение 30 календарных

дней со дня его получения.

5. Ответность Управляющего

5.1. Управляющий ежеквартально в срок, не превышающий тридцати рабочих дней со дня окончания квартала, направляет в Саморегулируемую организацию в электронной форме систематизированные сведения о количестве и тематике поступивших Управляющему за отчетный квартал обращений (жалоб), а также о нарушениях, выявленных в ходе рассмотрения обращений (жалоб).

5.2. Управляющий в порядке и сроки, установленные соответствующими нормативными актами Банка России, направляет в Банк России информацию о поступивших за отчетный период обращениях (жалобах).

Журнал поступивших обращений (жалоб)

Номер обращения/жалобы	Дата регистрации обращения/жалобы	Реквизиты обращения/жалобы, присвоенные получателем финансовых услуг	ФИО/Полное наименование получателя финансовых услуг	Вид (обращение/жалоба)	Краткое содержание	Ответ на обращение/жалобу				Примечание
						Номер	Дата	Решение по жалобе/обращению	Способ предоставления	