

**Порядок рассмотрения
обращений, заявлений и жалоб заявителей
в ООО «Диалог Инвестиции»**

1. Настоящий Порядок рассмотрения обращений заявлений и жалоб заявителей в Обществе с ограниченной ответственностью «Диалог Инвестиции» (далее - Порядок) разработан в целях соблюдения Обществом с ограниченной ответственностью «Диалог Инвестиции» (далее – Управляющая компания) требований статьи 39.1 Федерального закона от 29.11.2001 № 156-ФЗ «Об инвестиционных фондах» (далее – Федеральный закон).

2. Управляющая компания обязана рассмотреть обращения, заявления и жалобы (далее – Обращения) физического лица или юридического лица (далее - Заявитель), связанные с осуществлением деятельности Управляющей компании, предусмотренной Федеральным законом, в соответствии с настоящим Порядком.

3. Управляющая компания обязана обеспечить прием Обращений от Заявителей, направленных посредством почтовой связи, собственноручно заявителем или курьером (курьерской службой) на бумажном носителе, по адресу местонахождения Управляющей компании, а также Обращений, направленных на официальный адрес электронной почты Управляющей компании. Наличие подписи Заявителя в Обращении не требуется.

4. Информация об адресах, указанных в пункте 3 Порядка, должна быть размещена в местах обслуживания владельцев инвестиционных паев, а также на официальном сайте Управляющей компании в сети Интернет <https://diainvest.ru>.

5. Обращение подлежит обязательной регистрации не позднее 1 (одного) рабочего дня, следующего за днем его поступления в Управляющую компанию. В случае поступления Обращения в форме электронного документа Управляющая компания обязана уведомить Заявителя о регистрации Обращения (далее - Уведомление о регистрации Обращения) не позднее дня регистрации Обращения.

6. Все поступающие в Управляющую компанию Обращения регистрируются в Журнале регистрации обращений и жалоб, поступающих в Управляющую компанию, и направляются Руководителю Службы внутреннего контроля (Контролеру) Управляющей компании для рассмотрения и подготовки ответа на полученное Обращение.

7. Управляющая компания обязана рассмотреть Обращение и по результатам его рассмотрения направить Заявителю ответ на Обращение в течение 15 (пятнадцати) рабочих дней со дня регистрации Обращения, если иные сроки не предусмотрены Федеральным законом и другими федеральными законами.

8. Управляющая компания вправе при рассмотрении Обращения запросить дополнительные документы и материалы у Заявителя.

В случае необходимости запроса дополнительных документов и материалов в целях объективного и всестороннего рассмотрения Обращения Управляющая компания по решению Генерального директора вправе продлить срок рассмотрения Обращения, но не более чем на 10 (десять) рабочих дней, если иное не предусмотрено федеральными законами.

9. Управляющая компания обязана уведомить Заявителя о продлении срока рассмотрения Обращения с указанием обоснования такого продления, направив ему соответствующее уведомление (далее - Уведомление о продлении срока рассмотрения Обращения).

10. 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. Ответ на обращение подписывается Генеральным директором Управляющей компании.

11. Ответ на Обращение, а также Уведомление о регистрации Обращения, Уведомление о продлении срока рассмотрения Обращения направляются Заявителю в зависимости от способа поступления Обращения в Управляющую компанию по адресу электронной почты или почтовому адресу поступления Обращения от Заявителя либо способом, предусмотренным условиями договора, заключенного между Управляющей компанией и Заявителем.

12. В случае, если Заявитель при направлении Обращения указал адрес и способ направления ответа на Обращение в форме электронного документа или на бумажном носителе, ответ на Обращение должен быть направлен Управляющей компанией Заявителю по адресу и способом, указанным в Обращении.

13. В случае выявления Управляющей компанией при рассмотрении Обращения нарушения базового стандарта или внутреннего стандарта, разработанного, согласованного и утвержденного в соответствии с требованиями Федерального закона от 13 июля 2015 года № 223-ФЗ "О саморегулируемых организациях в сфере финансового рынка", Управляющая компания направляет копию ответа на Обращение и копию самого Обращения в саморегулируемую организацию в сфере финансового рынка, членом которой она является на момент направления указанных копий, для осуществления саморегулируемой организацией в сфере финансового рынка контроля в порядке, предусмотренном статьей 14 указанного Федерального закона, в день направления ответа на Обращение Заявителю.

14. 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 раздела Правил является соблюдением Заявителем обязанности, предусмотренной частью 1 статьи 16 Федерального закона от 4 июня 2018 года № 123-ФЗ "Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг", и Обращение подлежит рассмотрению Управляющей компанией в порядке и сроки, которые установлены указанным Федеральным законом.

15. Управляющая компания обязана хранить все Обращения, а также копии ответов на Обращения и копии Уведомлений, предусмотренных настоящим разделом Правил, в течение 3 (трех) лет со дня регистрации таких Обращений.

16. Ответ на Обращение не дается Управляющей компанией 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.

17. Если в случаях, предусмотренных подпунктами 2 - 5 пункта 16 настоящего Порядка, Управляющая компания принимает решение не рассматривать Обращение по существу, то Управляющая компания должна направить Заявителю уведомление об этом решении в течение 5 (пяти) рабочих дней со дня регистрации Обращения.

18. В случае, если в Обращении содержится вопрос, на который Заявителю неоднократно давались ответы по существу в связи с ранее направляемыми им Обращениями, и при этом Заявителем не приводятся новые доводы или обстоятельства, Управляющая компания вправе самостоятельно принять решение о безосновательности очередного Обращения, оставлении обращения без рассмотрения со ссылкой на ранее направленный ответ и прекращении переписки с Заявителем по данному вопросу. Об этом решении Заявитель уведомляется Управляющей компанией в срок, установленный в пункте 17 настоящего Порядка.

19. В случае поступления в Управляющую компанию из Банка России Обращения, предусмотренного статьей 79.3 Федерального закона от 10 июля 2002 года N 86-ФЗ "О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)", Управляющая компания обязана рассмотреть его в соответствии с требованиями настоящего Порядка, а также направить в Банк России копию ответа на Обращение и копии уведомлений (при наличии), предусмотренных настоящим Порядком, в день их направления Заявителю.

20. Управляющая компания и ее должностные лица не вправе использовать иначе, чем в целях, предусмотренных настоящим Порядком, и разглашать в какой-либо форме полученные при рассмотрении Обращения персональные данные Заявителя, а также информацию, составляющую коммерческую, служебную, банковскую тайну, тайну страхования и иную охраняемую законом тайну, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации.