

**УТВЕРЖДЕНО**  
**Приказом Генерального**  
**Директора Акционерного общества**  
**«БКС Управление благосостоянием»**  
**№ 25-41 от «28» июня 2024г.**  
**вступает в силу с 01.07.2024**

**Порядок рассмотрения обращений (жалоб)**  
**Акционерным обществом «БКС Управление благосостоянием» по услугам доверительного**  
**управления в рамках договоров доверительного управления и управления паевыми**  
**инвестиционными фондами**

**г. Москва**  
**2024 год**

## **1. Общие положения**

Настоящий Порядок рассмотрения обращений (жалоб) Акционерным обществом «БКС Управление благосостоянием» по услугам доверительного управления в рамках договоров доверительного управления и управления паевыми инвестиционными фондами (далее – Порядок) устанавливает способы, порядок и сроки рассмотрения обращений (жалоб), поступающих в Акционерное общество «БКС Управление благосостоянием» (далее – Общество, Управляющий).

## **2. Способы направления обращений (жалоб)**

Получатель финансовой услуги (далее – Заявитель, Клиент) вправе направить обращение (жалобу), содержащее сведения о возможном нарушении Управляющим законодательства Российской Федерации и/или жалобу на действия Управляющего/сотрудников Управляющего непосредственно Управляющему:

— посредством подачи документов в офисах агентов по приему заявок на выдачу, обмен и погашение инвестиционных паев паевых инвестиционных фондов (ПИФ);

— посредством почтовой связи или нарочным на бумажном носителе непосредственно в адрес Управляющего, адрес места нахождения филиала, представительства Управляющего, способом, позволяющим установить отправителя. Датой получения документа считается дата его получения нарочно Управляющим, а также дата его получения в отделении почтовой связи по адресу места нахождения Управляющего, адресу места нахождения филиала, представительства Управляющего;

— через чат и/или форму обратной связи, расположенных на сайте Общества <https://bcswm.ru>

— дистанционно в Личном кабинете на сайте Общества <https://i.bcswm.ru/> через форму обратной связи, размещенную в персональном профиле с использованием аналога собственноручной подписи Клиента;

— на адрес электронной почты Управляющего [info@bcswm.ru](mailto:info@bcswm.ru);

— иным способом, установленным договором доверительного управления между Обществом и Клиентом, расположенными на официальном сайте Управляющего в сети Интернет по адресу <https://www.bcswm.ru/about/disclosure/cb-info/>.

Обращение (Жалоба) должно содержать сведения, идентифицирующие заявителя, в том числе, фамилию имя отчество (полное фирменное наименование) Заявителя, номер Договора доверительного управления, если применимо, а также дату.

Обращения (жалобы), не содержащие сведений, идентифицирующих Заявителя, признаются анонимными и не рассматриваются.

## **3. Порядок и сроки рассмотрения обращений**

1. Обращение (жалоба) подлежит обязательной регистрации не позднее рабочего дня, следующего за днем его поступления. В случае поступления обращения в форме электронного документа Управляющий обязан уведомить Заявителя о регистрации обращения (далее – уведомление о регистрации) не позднее дня регистрации обращения способом, предусмотренным п. 4 настоящего раздела Порядка.

2. Управляющий обязан рассмотреть обращение (жалобу) и по результатам его рассмотрения направить заявителю ответ на обращение в течение 15 рабочих дней со дня регистрации обращения (жалобы), если иные сроки не предусмотрены действующим законодательством РФ в части рассмотрения обращений.

3. В случае необходимости запроса дополнительных документов и материалов в целях объективного и всестороннего рассмотрения обращения (жалобы) по решению единоличного исполнительного органа, заместителя единоличного исполнительного органа или уполномоченного ими лица, Управляющий вправе продлить срок рассмотрения обращения (жалобы), но не более чем на 10 рабочих дней, если иное не предусмотрено действующим законодательством РФ в части рассмотрения обращений. Управляющий обязан уведомить заявителя о продлении срока рассмотрения обращения (жалобы) с указанием обоснования такого продления, направив ему соответствующее уведомление (далее - уведомление о продлении срока).

4. Ответ на обращение (жалобу) 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 (жалобу), а также уведомление о регистрации, уведомление о продлении срока 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 Управляющим 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.

5. В случае выявления Управляющим 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» (далее – Закон № 223-ФЗ), Управляющий направляет копию ответа на обращение (жалобу) и копию обращения в саморегулируемую организацию, членом которой является Управляющий на момент направления указанных копий, для осуществления саморегулируемой организацией контроля в порядке, предусмотренном статьей 14 Закона № 223-ФЗ, в день направления ответа на обращение (жалобу) Заявителю.

6. Ответ на обращение (жалобу) по существу не дается Управляющим в следующих случаях:

- в обращении (жалобе) не указан адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- в обращении (жалобе) не указана фамилия (наименование) Заявителя;
- в обращении (жалобе) содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу Управляющего, или угрозы жизни, здоровью и имуществу работника Управляющего, а также членов его семьи;

- текст обращения (жалобы) не поддается прочтению;

- текст обращения (жалобы) не позволяет определить его суть.

7. Если в случаях, предусмотренных подпунктами 2 – 5 пункта 6 раздела 3 настоящего Порядка, Управляющий принимает решение оставить обращение (жалобу) без ответа по существу, он должен направить заявителю уведомление об этом решении в течение 5 рабочих дней со дня регистрации обращения (жалобы) способом, указанным в пункте 4 раздела 3 настоящего Порядка, с указанием причин невозможности рассмотрения обращения (жалобы) по существу.

8. В случае, если в обращении (жалобе) содержится вопрос, на который Заявителю неоднократно давались ответы по существу в связи с ранее направляемыми им обращениями, и при этом не приводятся новые доводы или обстоятельства, Управляющий вправе самостоятельно принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с Заявителем по данному вопросу. Об этом решении Заявитель уведомляется в порядке, предусмотренном пунктом 7 раздела 3 настоящего Положения.

9. Управляющий обязан хранить обращения (жалобы), а также копии ответов на них и копии уведомлений, предусмотренных разделом 3 настоящего Порядка, в течение трех лет со дня регистрации таких обращений (жалоб).

10. В случае, если обращение (жалоба) содержит требование имущественного характера, которое связано с восстановлением Управляющим нарушенного права Заявителя и подлежит рассмотрению финансовым уполномоченным, направление обращения (жалобы) Управляющему в соответствии с требованиями настоящего Порядка 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» (далее – Закон № 123-ФЗ), и обращение (жалоба) подлежит рассмотрению Управляющим в порядке и сроки, которые установлены Законом № 123-ФЗ.

11. В случае поступления Управляющему из Банка России обращения (жалобы), предусмотренного статьей 79.3 Федерального закона от 10.07.2002 № 86-ФЗ «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)», Управляющий обязан рассмотреть обращение (жалобу) в соответствии с требованиями раздела 3 Порядка, а также направить в Банк России копию ответа на обращение (жалобу) и копии уведомлений (при наличии), предусмотренных разделом 3 настоящего Порядка, в день их направления Заявителю.

12. Управляющий и его должностные лица не вправе использовать и разглашать в какой-либо форме полученные при рассмотрении обращения (жалобы) 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.