

УТВЕРЖДЕНО
Приказом Генерального
Директора Акционерного общества
«БКС Управление благосостоянием»
№ 52-26-2 от «30» марта 2022г.

Порядок
информирования получателя финансовых услуг о получении обращения (жалобы)
Акционерным обществом «БКС Управление благосостоянием» по услугам доверительного
управления в рамках договоров доверительного управления и управления паевыми
инвестиционными фондами

г. Москва
2022 год

Общие положения

Получатель финансовой услуги вправе направить обращение (жалобу), содержащее сведения о возможном нарушении Акционерным обществом «БКС Управление благосостоянием» (далее – Управляющий) законодательства Российской Федерации и/или жалобу на действия Управляющего/сотрудников Управляющего непосредственно Управляющему путем направления обращения (жалобы) через чат или окно для обратной связи, расположенным на официальном сайте Управляющего в сети Интернет – <https://www.bcswm.ru/>, или посредством почтовой связи по адресу места нахождения Управляющего, а также иными способами, установленными Договором доверительного управления ценными бумагами, а также Договором доверительного управления ценными бумагами на ведение индивидуального инвестиционного счета (далее – Договоры), расположенными на официальном сайте Управляющего в сети Интернет по адресу <https://www.bcswm.ru/about/disclosure/cb-info/>.

Жалоба (Обращение) должно содержать сведения, идентифицирующие заявителя, в том числе, фамилию имя отчество (полное фирменное наименование) заявителя, реквизиты Договора доверительного управления (если применимо) или иную информацию, а также дату, подпись (электронную подпись) заявителя.

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

Информирование заявителя о получении его обращения (жалобы)

Управляющий информирует получателя финансовых услуг о получении обращения (жалобы) путем предоставления заявителю сведений о поступлении Управляющему его обращения (жалобы), посредством электронной почты, по адресу заявителя, зарегистрированному Управляющим, или по адресу, указанному в обращении (жалобе), или посредством телефонной связи по номеру телефона, указанному в анкете Клиента.

В случае, если у Управляющего отсутствует адрес электронной почты заявителя, направление Управляющим посредством почтового отправления ответа заявителю на его обращение (жалобу), содержащего регистрационный номер обращения (жалобы), является надлежащим информированием заявителя о получении обращения (жалобы).

Предоставление ответа на обращение (жалобу)

Жалоба (Обращение) рассматривается Управляющим в течение 30 (Тридцати) календарных дней со дня получения. Ответ на жалобу, не требующую дополнительного изучения и проверки направляется в течение 15 (Пятнадцати) календарных дней с даты ее получения. Ответ на Жалобу (Обращение) направляется заказным или ценным письмом, либо вручается под расписку, либо с использованием иных средств связи, обеспечивающих фиксирование его отправления (например, на адрес электронной почты клиента, указанный в Анкете клиента, в мобильном приложении и т.д.).

Обращение (жалоба) может быть оставлено без рассмотрения, если повторное обращение (жалоба) не содержит новых данных, а все изложенные в них доводы ранее полно и объективно рассматривались, и заявителю был дан ответ. В этом случае заявителю направляется сообщение об оставлении обращения (жалобы) без рассмотрения со ссылкой на предоставленный ранее ответ.