|  |
| --- |
| **УТВЕРЖДАЮ**  **Генеральный Директор**  **ООО УК«ФинанСист»**  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Шайхиева А.З.**  **Приказ №1902/1 от «19» февраля 2019г.** |

Порядок и сроки рассмотрения обращений, заявлений и жалоб получателей финансовых услуг Общества с ограниченной ответственностью Управляющая компания «Финансовые системы»

**г.Уфа**

**2019 год**

1. Настоящий Порядок разработан и распространяется на получателей финансовых услуг, являющихся действующими клиентами Общества с ограниченной ответственностью Управляющая компания «Финансовые системы», (далее – Управляющий).

2. 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 4 настоящего Порядка.

3. Все поступившие обращения, в том числе заявления и жалобы (далее вместе – обращения) регистрируются в Журнале регистрации входящих документов Управляющего и направляются для рассмотрения Заместителю генерального директора/Контролеру.

4. 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);

-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.

5. Управляющий принимает обращения (жалобы) в местах обслуживания

получателей финансовых услуг (в том числе посредством размещения гиперссылок в личном кабинете на сайте управляющего в сети «Интернет»), а также почтовым отправлением по адресу местонахождения управляющего. Управляющий обеспечивает информирование получателя финансовых услуг о получении обращения (жалобы).

6. 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 обращение (жалобы);

-дату регистрации и исходящий номер ответа на обращение (жалобу).

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

8. Управляющий обязан ответить на поступившее обращение в течение 30

календарных дней со дня его получения.

9. Ответ на обращение (жалобу) направляется получателю финансовых услуг тем

же способом, которым было направлено обращение (жалоба), или иным способом,

указанным в договоре доверительного управления.

10. 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).