

УТВЕРЖДЕН

Приказом Генерального директора

АО «АМ - Инвест»

№ П-0328/4 от 28.03.2023г.

**Порядок информирования
получателей финансовых услуг о
получении обращения (жалобы)
в АО «АМ - Инвест»**

Москва, 2023

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1 Целью Порядка информирования получателей финансовых услуг о получении обращения (жалобы) в АО «АМ – Инвест» (далее – Порядок) является определение способов и сроков направления Извещений о получении Обществом Обращения (Жалобы) ПФУ.

1.2 Общество публикует настоящий Порядок в сети «Интернет» по адресу: <http://mittrust.ru> не позднее 5 рабочих дней до дня его вступления в силу.

1.3 В случае внесения изменений в настоящий Порядок Общество публикует в сети «Интернет» по адресу: <http://mittrust.ru> актуальный текст настоящего Порядка в срок не позднее 5 рабочих дней до дня его вступления в силу.

1.4 Перечень терминов и определений приведен в Приложении № 1 к настоящему Порядку.

2. ИНФОРМИРОВАНИЕ ОБЩЕСТВОМ ПФУ О ПОЛУЧЕНИИ ОБРАЩЕНИЯ (ЖАЛОБЫ)

2.1 Информирование Обществом ПФУ о получении Обращения (Жалобы) осуществляется в течение 3 (трех) рабочих дней со Дня регистрации Обращения (Жалобы), но не позднее дня направления ответа на Обращение или Жалобу.

2.2 Для ПФУ, не являющихся Клиентами Общества, Извещение о получении Обращения (Жалобы) направляется в виде сообщения/смс на адрес электронной почты/номер телефона, указанный ПФУ для связи с ним в Обращении (Жалобе).

2.3 Для ПФУ – Клиентов, Извещение о получении Обращения (Жалобы) направляется по электронному каналу, предусмотренному для связи Клиента с Обществом. При наличии у Клиента нескольких электронных каналов связи, направление Извещения о получении Обращения (Жалобы) осуществляется с учетом следующей приоритизации каналов связи: на адрес электронной почты, на телефон (в виде смс), на иные каналы связи, предусмотренные для связи с Клиентом.

3. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

3.1 Настоящий Порядок вступает в силу 05 апреля 2023 года.

Приложение № 1
к Порядку информирования
получателей финансовых услуг о
получении обращения (жалобы)
в АО «АМ - Инвест»
утвержденному Приказом
№ П-0328/2 от 28.03.2023г.

Перечень терминов и определений

День регистрации Обращения (Жалобы) – день регистрации Обществом Обращения (Жалобы), определяемый согласно Приложению 2 к настоящему Порядку.

Жалоба – просьба и (или) требование ПФУ о восстановлении или защите его прав или интересов, нарушенных Обществом, поступившее в Общество по Официальному каналу связи, и содержащее сведения, идентифицирующие ПФУ или (для ПФУ – физических лиц, являющихся Клиентами Общества), содержащее идентификационный код (при наличии подписи ПФУ¹).

Просьбы и (или) требования ПФУ о восстановлении или защите его прав или интересов, нарушенных Обществом или Агентом, направленные по иным каналам связи, кроме Официального канала связи не являются Жалобами (в т.ч., но не только, направленные через чат на Сайте Общества, по телефону, на адреса электронной почты, отличных от адресов электронной почты, указанных в Официальных каналах связи).

Извещение о получении Обращения (Жалобы) – Извещение, направляемое ПФУ после регистрации Обращения или Жалобы.

Клиент – физическое или юридическое лицо, заключившее с Обществом договор доверительного управления активами либо являющееся владельцем инвестиционных паев Фонда.

Обращение - направленная ПФУ просьба, предложение либо заявление, касающееся оказания финансовой услуги (за исключением писем и материалов рекламного и (или) коммерческого характера² и (или) документов, подаваемых в рамках исполнения договоров, заключенных между ПФУ и Обществом), но не являющееся жалобой, поступившее в Общество по Официальному каналу связи и содержащее сведения, идентифицирующие ПФУ или (для ПФУ – физических лиц, являющихся Клиентами Общества), содержащее идентификационный код (при наличии подписи ПФУ³).

Просьба, предложение либо заявление ПФУ, направленное по иным каналам связи, кроме Официального канала связи не являются Обращениями (в т.ч., но не только, направленные через чат на Сайте Общества, по телефону, на адреса электронной почты, отличных от адресов электронной почты, указанных в Официальных каналах связи). Также не являются Обращениями письма и материалы рекламного и (или) коммерческого

¹ Для Жалоб, направленных клиентом посредством Личного кабинета клиента – ЭП.

² Письма и (или) материалы, направленные на продвижение или презентацию товаров и (или) услуг и (или) идей с целью увеличения их сбыта, либо материалы (обращения) направленные для получения встречного коммерческого предложения и (или) предоставление информации по интересующего заявителя услугам и не связанным с имеющимися у Общества продуктами для реализации данным лицам.

³ Для Обращений, направленных клиентом посредством Личного кабинета клиента – ЭП.

характера, направляемые в Общество и (или) документы, подаваемые в рамках исполнения договоров, заключенных между ПФУ и Обществом.

Общество – АО «АМ - Инвест».

Официальный канал связи – каналы связи, определенные Обществом для направления Обращений (Жалоб), указанные на Сайте Общества в разделах «Информация для получателей финансовых услуг в рамках деятельности по управлению инвестиционными фондами, паевыми инвестиционными фондами и негосударственными пенсионными фондами (Базовый стандарт КФНП-33)» и «Информация для получателей финансовых услуг в рамках деятельности по управлению ценными бумагами (Базовый стандарт КФНП-39)» по адресу <http://mittrust.ru/>.

Получатель финансовых услуг (ПФУ) – физическое или юридическое лицо, заключившее с Обществом договор доверительного управления либо являющееся владельцем инвестиционных паев Фондов, а также физическое или юридическое лицо, намеренное заключить с Обществом договор доверительного управления либо приобрести инвестиционные паи Фондов, при наличии у Общества к продаже указанных паев Фонда для данных лиц.

Сайт Общества – официальная страница Общества в сети Интернет, расположенная по адресу <http://mittrust.ru/>

Финансовая услуга – оказание за вознаграждение услуг по доверительному управлению юридическим и физическим лицам, резидентам и нерезидентам Российской Федерации на основании договора доверительного управления, в том числе правил доверительного управления паевым инвестиционным фондом, в соответствии с законодательством Российской Федерации, нормативными правовыми актами, нормативными актами Банка России и условиями договора доверительного управления.

Фонд – паевой инвестиционный фонд, находящийся под управлением Общества.

ЭП – Информация в электронной форме, которая присоединена к другой информации в электронной форме (подписываемой информации) или иным образом связана с такой информацией, которая используется для определения лица, подписывающего информацию.

Приложение № 2
к Порядку информирования
получателей финансовых услуг о
получении обращения (жалобы)
в АО «АМ – Инвест»
утвержденному Приказом
№ П-0328/2 от 28.03.2023г.

ПОРЯДОК РЕГИСТРАЦИИ ОБРАЩЕНИЙ (ЖАЛОБ)

1.1 В зависимости от времени и дня поступления Обращения (Жалобы) в Общество, Днем регистрации Обращения (Жалобы) считаются:

№ п/п	День поступления Обращения (Жалобы)	Время поступления Обращения (Жалобы)	День регистрации Обращения (Жалобы)
1.1.	Рабочий день, за исключением	До 15-00 по МСК	День поступления Обращения (Жалобы)
1.2.	предпраздничных дней и пятницы рабочего дня	После 15- 00 по МСК	Рабочий день, следующий за днем поступления Обращения (Жалобы)
2.1.	Пятница рабочего дня (за исключением, когда	До 13-00 по МСК	День поступления Обращения (Жалобы)
2.2.	пятница является предпраздничным днем)	После 13-00 по МСК	Рабочий день, следующий за днем поступления Обращения (Жалобы)
3.1.	Предпраздничные дни (включая пятницы,	До 11-00 по МСК	День поступления Обращения (Жалобы)
3.2.	являющиеся предпраздничным днем)	После 11- 00 по МСК	Рабочий день, следующий за днем поступления Обращения (Жалобы)
4.	Выходные и (или) праздничные дни	Не актуально	Рабочий день, следующий за днем поступления Обращения (Жалобы)