

У Т В Е Р Ж Д Е Н О

Директором ООО УК «Индустриальная
недвижимость» Приказ № 10/1 от 15.03.2022.

Действителен с 01.04.2022

Порядок информирования лица, направившего в ООО УК «Индустриальная недвижимость» обращение, о получении обращения в рамках деятельности по доверительному управлению паевыми инвестиционными фондами

1. Настоящий Порядок разработан Обществом с ограниченной ответственностью Управляющая компания «Индустриальная недвижимость» (далее – Общество) в соответствии с Базовым стандартом защиты прав и интересов физических и юридических лиц – получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих акционерные инвестиционные фонды и управляющие компании инвестиционных фондов, паевых инвестиционных фондов и негосударственных пенсионных фондов (утвержден Банком России, протокол от 23.09.2021 № КФНП-33) (далее – Базовый стандарт).

2. Термины и определения, используемые в настоящем Порядке, используются в значениях, определенных в законодательстве Российской Федерации, в том числе в Федеральном законе от 29.11.2001 № 156-ФЗ «Об инвестиционных фондах», Постановлении ФКЦБ РФ от 18.02.2004 № 04-5/пс «О регулировании деятельности управляющих компаний акционерных инвестиционных фондов и паевых инвестиционных фондов», Базовом стандарте.

3. Общество обеспечивает информирование лица, направившего обращение, о получении обращения следующим образом.

3.1. При получении обращения от клиента Общество, в срок не позднее следующего рабочего дня с даты регистрации обращения Обществом, направляет клиенту посредством сети «Интернет» информационное сообщение о получении обращения на последний известный Обществу адрес электронной почты такого клиента, и (или) на адрес электронной почты, с которой поступило соответствующее обращение, и (или) на адрес электронной почты, указанный в соответствующем обращении, если клиент в своем обращении указал адрес электронной почты для обратной связи.

3.2. При получении обращения от лица, не являющегося клиентом Общества, Общество, в срок не позднее следующего рабочего дня с даты регистрации обращения Обществом, направляет соответствующему получателю финансовых услуг посредством сети «Интернет» информационное сообщение о получении обращения на адрес электронной почты, с которой поступило соответствующее обращение, и (или) на адрес электронной почты, указанный в соответствующем обращении, если отправитель обращения в своем обращении указал адрес электронной почты для обратной связи.

3.3. В случае если обращение получено на бумажном носителе от лица, не являющегося клиентом Общества, и при этом от такого лица не было получено сведений об адресе электронной почты для обратной связи, информирование такого лица о получении его обращения осуществляется Обществом одновременно с ответом Общества на соответствующее обращение.

3.4. В случае если обращение получено на бумажном носителе от лица, не являющегося клиентом Общества, и при этом соответствующее обращение не содержит каких-либо сведений для обратной связи (сведений об обратном почтовом адресе, об адресе электронной почты, номере телефона), такое обращение считается анонимным (не подлежит рассмотрению ввиду невозможности представления обратной связи), в связи с чем Общество не осуществляет информирование о получении такого Обращения ввиду невозможности осуществления обратной связи.

4. При изменении законодательства, вступлении в силу новых (изменении) нормативных актов Банка России, вступлении в силу новых (изменении) базовых и внутренних стандартов саморегулируемой организации в сфере финансового рынка, членом которой является Общество, настоящий Порядок продолжает действовать в части, не противоречащей указанным изменениям.