

УТВЕРЖДЕНО
Приказом Генерального директора
ТКБ Инвестмент Партнерс (АО)
Приказ № 117 от 01.07.2024

ИНСТРУКЦИЯ
по работе с жалобами, заявлениями и обращениями клиентов
ТКБ Инвестмент Партнерс (АО)

г. Санкт-Петербург

ОГЛАВЛЕНИЕ

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ	3
2. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ	5
3. ОСОБЕННОСТИ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ И ЖАЛОБ КЛИЕНТОВ ПРИ ВЗАИМОДЕЙСТВИИ ОБЩЕСТВА С АГЕНТАМИ (ПОВЕРЕННЫМИ).....	10
4. ПОРЯДОК РАЗРАБОТКИ, ВНЕСЕНИЯ ИЗМЕНЕНИЙ И ДОПОЛНЕНИЙ, ХРАНЕНИЕ	11
5. ПРИЛОЖЕНИЯ.....	12

1. Общие положения

Настоящая Инструкция по работе с жалобами, заявлениями и обращениями клиентов ТКБ Инвестмент Партнерс (АО) (далее – Инструкция) разработана в соответствии с Федеральным законом от 22 апреля 1996 года N 39-ФЗ "О рынке ценных бумаг", Федеральным законом от 29 ноября 2001 года N 156-ФЗ "Об инвестиционных фондах", Базовым стандартом защиты прав и интересов физических и юридических лиц – получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих управляющих, 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, Базовым стандартом защиты прав и интересов физических и юридических лиц – получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих инвестиционных советников, утвержденного Банком России 08.12.2022 г., а также рекомендациями Банка России.

1.1. Настоящая Инструкция определяет порядок рассмотрения жалоб, заявлений и обращений Клиентов ТКБ Инвестмент Партнерс (Акционерное общество) (далее – Общество), а также получателей финансовых услуг, поступающих непосредственно в Общество, а также через Агентов (поверенных), описывает взаимодействие Общества с Агентами (поверенными) для контроля за получением Клиентом необходимой информации.

1.2. В настоящей Инструкции используются следующие термины и определения:

Саморегулируемая организация – саморегулируемая организация (СРО) в сфере финансового рынка, объединяющих управляющих, членом которой является Общество.

Клиент – физическое или юридическое лицо: а) которому Общество оказывает услуги доверительного управления на основании лицензии на осуществление деятельности по управлению ценными бумагами и/или на основании лицензии на осуществлении деятельности по управлению инвестиционными фондами, паевыми инвестиционными фондами и негосударственными пенсионными фондами; б) которому Общество оказывает консультационные услуги в отношении ценных бумаг, сделок с ними и/или заключения договоров, являющихся производными финансовыми инструментами, путем предоставления индивидуальных инвестиционных рекомендаций (ИИР).

Получатель финансовых услуг – клиент, а также физическое или юридическое лицо, намеренное заключить договор доверительного управления (ДУ) и/или договор об инвестиционном консультировании (ИК) и/или намеренное подать заявку на приобретение инвестиционных паев паевого инвестиционного фонда (ПИФ).

Фонд – паевой инвестиционный фонд под управлением Общества (ПИФ).

Договор доверительного управления – договор доверительного управления ценными бумагами, денежными средствами, предназначенными для совершения сделок с ценными бумагами и/или заключения договоров, являющихся производными финансовыми инструментами, заключаемый между Обществом и получателем финансовых услуг, а также Правила доверительного управления имуществом паевых инвестиционных фондов под управлением Общества, к которым присоединяется получатель финансовых услуг при приобретении инвестиционных паев фонда.

Договор об инвестиционном консультировании – договор об оказании консультационных услуг, заключаемый между Инвестиционным советником и получателем финансовых услуг, в отношении ценных бумаг, сделок с ними и/или заключения договоров, являющихся производными финансовыми инструментами, в рамках которого Инвестиционный советник предоставляет ИИР.

Агент, поверенный – юридическое лицо, привлекаемое Обществом и осуществляющее функции в соответствии с требованиями Федеральных законов от 29.11.2001 №156-ФЗ «Об инвестиционных фондах» и от 22.04.1996 № 39-ФЗ «О рынке ценных бумаг» на основании договора поручения или агентского договора, заключенного с Обществом.

Заявитель – лицо, направившее обращение или жалобу Обществу.

Жалоба – просьба Клиента о восстановлении или защите его прав или интересов, нарушенных Обществом.

Обращение, заявление – направленная Клиентом Общества или получателем финансовых услуг (далее – Заявитель) просьба, предложение либо заявление, касающееся оказания финансовой услуги, но не являющееся жалобой.

Финансовая услуга – доверительное управление на основании лицензии на осуществление деятельности по управлению ценными бумагами и/или на основании лицензии на осуществлении деятельности по управлению инвестиционными фондами, паевыми инвестиционными фондами и негосударственными пенсионными фондами, консультационная услуга в отношении ценных бумаг, сделок с ними и/или заключения

договоров, являющихся производными финансовыми инструментами, путем предоставления ИИР

Контролер – работник(и) Отдела внутреннего контроля Общества, а также лицо, исполняющее обязанности контролера, осуществляющие мониторинг и управление регуляторным риском, а также контроль за соблюдением Обществом требований законодательства Российской Федерации о рынке ценных бумаг, Базовых и внутренних стандартов СРО, внутренних документов Общества.

Мисселинг (misselling) – продажа одного финансового продукта под видом другого, один из вариантов недобросовестного поведения участников финансового рынка.

2. Порядок рассмотрения обращений

2.1. Общество принимает обращения, заявления, жалобы (далее – Обращения):

- в письменном виде в местах обслуживания клиентов;
- почтовым отправлением или нарочным по адресу местонахождения Общества, адресу места нахождения представительства Общества;
- в электронном виде, направленные через форму обратной связи на сайте Общества, на электронный ящик info@tkbip.ru;
- в электронном виде, направленные через Агентов Общества;
- в электронном виде, направленные через личный кабинет Клиента;
- в электронном виде, направленные на электронный ящик info@tkbip.ru.

2.2. Все поступающие Обществу в соответствии с п. 2.1. Обращения подлежат обязательной регистрации сотрудниками Департамента поддержки продаж и клиентского сервиса (далее – Ответственное подразделение), выполняющими функции по взаимодействию с клиентами и поддержке продаж ДУ, ПИФ, ИК не позднее рабочего дня, следующего за днем поступления Обращения.

В случае поступления обращения в форме электронного документа Общество уведомляет заявителя о регистрации обращения (далее – Уведомление о рассмотрении обращения по форме *Приложения №2* к настоящей Инструкции, согласно одному из указанных вариантов) не позднее дня регистрации Обращения тем же способом, которым было получено Обращение.

В отношении каждого поступившего Обращения сотрудник Ответственного подразделения в Журнале Обращений по форме *Приложения №1* к настоящей Инструкции документально фиксирует в том числе:

– дату регистрации и входящий номер (в случае получения официального Обращения за подписью Заявителя в бумажном виде или по средствам электронных каналов связи, входящий номер присваивается в обычном порядке в соответствии с внутренними документами Общества, в случае фиксации электронного Обращения в виде электронного письма без подписи Заявителя входящий номер Обращения может не присваиваться);

– в отношении физических лиц – фамилию, имя, отчество (при наличии) Заявителя, направившего Обращение, а в отношении юридических лиц – наименование Заявителя, от имени которого направлено Обращение;

– тематику Обращения;

– дату регистрации и исходящий номер ответа на Обращение (в случае направления официального ответа в бумажном виде или в электронном виде формата .pdf по электронным каналам связи за подписью ответственного лица и печатью Общества, исходящий номер присваивается в обычном порядке в соответствии с внутренними документами Общества, в случае направления ответа электронным письмом, исходящий номер может не присваиваться).

Ответственное подразделение информирует Контролера о получении Обращений, не позднее **1 (одного) рабочего дня** со дня получения.

2.3. Общество рассматривает Обращение и по результатам его рассмотрения направляет ответ заявителю в течение **15 рабочих дней** со дня регистрации Обращения.

В случае необходимости запроса дополнительных документов и материалов в целях объективного и всестороннего рассмотрения Обращения, Общество вправе продлить срок рассмотрения обращения, но не более чем **на 10 рабочих дней**. Общество уведомляет Заявителя о продлении срока рассмотрения Обращения с указанием обоснования такого продления, направляя ему соответствующее уведомление (далее – уведомление о продлении рассмотрения обращения по форме *Приложения №2* к настоящей Инструкции, согласно одному из указанных вариантов).

Общество принимает необходимые меры для идентификации Заявителя.

При рассмотрении обращения по существу в обстоятельствах объективного отсутствия возможности проведения Обществом юридически значимой идентификации Заявителя, Общество соблюдает предусмотренные применимым законодательством и заключенными с клиентами договорами ограничения на предоставление третьим лицам

сведений о клиентах, их имуществе, условиях договоров с клиентами и иной подобной информации.

В случае поступления Обществу Обращения из Банка России, предусмотренного статьей 79.3 Федерального закона "О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)", Общество рассматривает Обращение в соответствии с п. 2 Инструкции, а также направляет в Банк России копию ответа на Обращение и копии уведомлений клиента (при наличии), в день их направления Заявителю.

В случае предоставления одного ответа на несколько обращений, перенаправленных Банком России, копия ответа на обращение прикрепляется к каждому обращению, перенаправленному Банком России, с обязательным указанием в ответе реквизитов всех поступивших обращений, на которые дается ответ.

Если вопрос, содержащийся в обращении Заявителя, не относится к компетенции Общества, то соответствующий ответ направляется Заявителю, копия ответа направляется в Банк России.

В случае получения запроса о предоставлении информации в отношении данной ранее индивидуальной инвестиционной рекомендации (далее – запрос) от лица, договор об инвестиционном консультировании с которым прекратился, а также от клиента (далее – лицо, направившее запрос), направленного в срок, не превышающий 5 лет со дня прекращения договора об инвестиционном консультировании, Общество в течение 10 рабочих дней со дня получения запроса должно предоставить лицу, направившему запрос, индивидуальную инвестиционную рекомендацию, данную ему ранее в рамках договора об инвестиционном консультировании, или ее копию способом, указанным в запросе, в одной из следующих форм:

- в форме документа на бумажном носителе или в форме электронного документа, подписанного электронной подписью инвестиционного советника, по выбору лица, направившего запрос, – в случае если индивидуальная инвестиционная рекомендация ранее была предоставлена в форме документа на бумажном носителе;

- в форме документа на бумажном носителе или в форме электронного документа, подписанного электронной подписью инвестиционного советника, позволяющего без использования программы автоследования получить содержание предоставленной индивидуальной инвестиционной рекомендации, по выбору лица, направившего запрос, – в случае если индивидуальная инвестиционная рекомендация ранее была предоставлена в форме электронного документа;

– в форме документа на бумажном носителе, содержащего расшифровку аудиозаписи предоставленной индивидуальной инвестиционной рекомендации, или в форме электронного документа, подписанного электронной подписью инвестиционного советника, содержащего аудиозапись предоставленной индивидуальной инвестиционной рекомендации или расшифровку аудиозаписи, по выбору лица, направившего запрос, – в случае если индивидуальная инвестиционная рекомендация была предоставлена в устной форме.

2.4. Общество отказывает в рассмотрении Обращения по существу в следующих случаях:

– в Обращении не указаны идентифицирующие признаки получателя финансовых услуг (в том числе, в отношении физического лица – фамилия, имя, отчество (при наличии), в отношении юридического лица – полное наименование и место нахождения юридического лица), а также адрес (реквизиты) для направления ответа;

– в Обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу Общества, имуществу, жизни и/или здоровью работников Общества, а также членов их семей;

– текст письменного Обращения не поддается прочтению;

– в Обращении содержится вопрос, на который получателю финансовых ранее предоставлялся ответ по существу, и при этом во вновь полученном Обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, либо Обращение содержит вопрос, рассмотрение которого не входит в компетенцию Общества.

– текст Обращения не позволяет определить его суть.

В случае принятия решения оставить Обращение без ответа по существу, Общество направляет заявителю уведомление об этом решении в течение 5 (пяти) рабочих дней со дня регистрации обращения с указанием причин невозможности рассмотрения Обращения, по существу (уведомление о рассмотрении обращения по форме *Приложения №2* к настоящей Инструкции, согласно одному из указанных вариантов).

2.5. Общество обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение Обращений, поступивших от получателей финансовых услуг, и дает ответ по существу поставленных в Обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пункте 2.4 настоящей Инструкции.

Общество вправе при рассмотрении Обращения запросить дополнительные документы и сведения у заявителя.

2.6. При удовлетворении Обращения ответ Общества должен содержать разъяснение о том, какие действия предпринимаются Обществом по Обращению и какие действия должен предпринять получатель финансовых услуг (если они необходимы). Если Обращение не удовлетворено, то получателю финансовых услуг направляется ответ с указанием мотивированных причин отказа. Ответ о результатах рассмотрения Обращения в любом случае должен содержать мотивированный (со ссылкой на соответствующие требования законодательства Российской Федерации, иных нормативных актов, базовых и внутренних стандартов саморегулируемой организации, внутренних документов Общества, договора доверительного управления или договора об инвестиционном консультировании, а также на фактические обстоятельства рассматриваемого вопроса) комментарий на каждый изложенный получателем финансовых услуг довод.

Ответ заявителю о результатах рассмотрения Обращения, содержащий разъяснение о предпринимаемых Обществом действиях по Обращению, а также возможных действиях получателя финансовых услуг (если они необходимы), подготавливается Ответственным подразделением, согласовывается с Департаментом правового обеспечения и Контролером, который осуществляет оценку регуляторного риска.

При рассмотрении Обращений в случае выявления нарушений законодательства Российской Федерации Контролер оценивает регуляторные риски и фиксирует указанную информацию в отчетах Контролера согласно внутренним документам по организации и осуществлению внутреннего контроля.

В случае необходимости Ответственное подразделение привлекает к рассмотрению Обращений работников других подразделений Общества.

2.7. В случае возникновения спора, связанного с заключением, исполнением либо прекращением договора доверительного управления/договора об инвестиционном консультировании, получатель финансовых услуг обязан незамедлительно направить в адрес Общества претензию в письменной форме, содержащую суть претензии, а также требования получателя финансовых услуг или предложения по урегулированию спора. Претензия должна быть подписана получателем финансовых услуг лично или уполномоченным им на то лицом.

2.8. Ответ на Обращение подписывает Генеральный директор Общества или лицо его замещающее, или лицо по доверенности.

2.9. Ответ на обращение, 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 Обществом 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.

2.10. Общество в соответствии с нормативными актами Банка России направляет информацию по Обращениям в Банк России (ПИФ – ежемесячно; ДУ, ИК – ежеквартально)

Общество согласно Базовым стандартам ежеквартально в срок, не превышающий **30 рабочих дней** со дня окончания квартала, направляет (при наличии обязанности) в саморегулируемую организацию в электронной форме систематизированные сведения о количестве и тематике поступивших Обществу за отчетный квартал обращений (жалоб), а также о нарушениях, выявленных в ходе рассмотрения жалоб, заявлений, обращений.

В случае выявления Обществом при рассмотрении обращения нарушения базового стандарта или внутреннего стандарта СРО, Общество направляет копию ответа на обращение и копию обращения в саморегулируемую организацию в день направления ответа на обращение Заявителю.

3. Особенности рассмотрения обращений и жалоб клиентов при взаимодействии Общества с Агентами (поверенными)

3.1. Порядок взаимодействия Общества с Агентами в случае получения письменных Обращений Клиентов.

Все письменные Обращения Клиентов, полученные Обществом от Агента, подлежат рассмотрению в соответствии с настоящей Инструкцией и следующим порядком.

Агент направляет Обществу любые письменные Обращения Клиентов, связанные с исполнением Агентом Договора поручения (агентского договора).

При получении такого Обращения Агент уведомляет Клиента, путем направления СМС-сообщения Клиенту или иным доступным способом, предусмотренным внутренними правилами Агента при работе с обращениями (например, направление сообщения в системе дистанционного обслуживания, личном кабинете и т.п.), о получении Обращения Клиента и направлении его в Общество на рассмотрение.

Агент направляет в Общество Обращение Клиента, скан копии всех относящихся к Обращению документов (в случае их наличия) и информацию о дате направления сообщения Клиенту о получении Обращения не позднее 5 рабочих дней с даты получения Обращения Агентом. При наличии в Обращении жалобы на мисселинг либо другие

нарушения со стороны сотрудников Агента Агент также представляет Обществу наряду с вышеуказанными документами иную информацию о результатах проверки Агентом данной информации в отделении Агента.

Общество рассматривает Обращение, подготавливает ответ на Обращение и направляет его Клиенту в порядке, предусмотренном разделом 2 настоящей Инструкции.

Общество обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение Обращений, поступивших от Клиентов, обратившихся к Агенту, и дает ответ по существу поставленных в Обращении вопросов. Общество предоставляет ответы на поступившие Обращения в порядке и сроки, предусмотренные настоящей Инструкцией.

3.2. В случае накопления у Общества большого количества схожих по существу Обращений Клиентов Общество оставляет за собой право разработать и утвердить Сборник шаблонов ответов на стандартные Обращения Клиентов (далее – Сборник шаблонов).

Шаблоны разрабатываются Обществом исключительно в случае, если по мнению Общества поступившее Обращение Клиента может быть классифицировано как стандартное, то есть соответствует следующим критериям:

- Обращение связано с разъяснением положений Договора доверительного управления, общих положений законодательства РФ в части доверительного управления активами или налогообложения активов, входящих в портфель;
- иные Обращения, если, по мнению Общества, аналогичные запросы с высокой вероятностью могут поступить от других Клиентов.

Ответ на стандартные Обращения может быть подготовлен на основании соответствующего Шаблона, либо не на основании Шаблона, при этом Общество принимает решение о разработке нового Шаблона или внесении изменений в существующий.

Если поступившее Обращение до момента его получения Обществом или Агентом не было классифицировано как стандартное или оно предполагает не предусмотренный Шаблонами ответ, то ответ подготавливается Обществом в индивидуальном порядке с учетом его особенностей.

4. Порядок разработки, внесения изменений и дополнений, хранение

4.1. Общество разрабатывает настоящую Инструкцию в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации, нормативными правовыми актами Банка России и рекомендациями Банка России.

Инструкцию утверждает Генеральный директор Общества.

Если в результате изменения действующего законодательства Российской Федерации, нормативных актов Банка России, отдельные положения настоящей Инструкции вступают с ним в противоречие, то эти положения утрачивают силу.

В этом случае, до внесения изменений и/или дополнений в Инструкцию, работники подразделений Общества руководствуются соответствующим актом или документом, устанавливающим иные требования.

4.2. Общество обязано хранить обращения, а также копии ответов на обращения и копии уведомлений, предусмотренных настоящей статьёй, в течение трех лет со дня регистрации таких обращений.

4.3. Общество и его должностные лица не вправе использовать иначе, чем в целях, предусмотренных настоящим Федеральным законом, и разглашать в какой-либо форме полученные при рассмотрении обращения 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."

5. Приложения

Приложение № 1 Журнал Обращений.

Приложение № 2 Уведомление о рассмотрении Обращения.

Журнал обращений.

№п/п	Регистрация обращения в журнале				ФИО/Наименование клиента	Номер договора /идентификационный код клиента	Тематика обращения	Уведомление (для клиента) о рассмотрении Обществом или Агентом обращения			Регистрация передачи ответа на обращение клиенту			Есть ли нарушения законодательства со стороны УК
	Дата	Вх. №	ФИО лица, зарегистрировавшего жалобу, заявление, обращение	Способ получения (лично, почта, электронные каналы связи)				Дата	Исх. №	Способ передачи (лично, почта, электронные каналы связи)	Дата	Исх. №	Способ передачи (лично, почта, электронные каналы связи)	

**Уведомление
о рассмотрении Обращения.**

Уважаемый _____(ИО)!

Уведомляем Вас о том, что Ваше Обращение получено ТКБ Инвестмент Партнерс (АО) и зарегистрировано с вх. № _____ от _____._____.

Информируем Вас о том, что Ваше Обращение

– будет рассмотрено, ответ будет направлен в течение 15 рабочих дней со дня регистрации Обращения.

– в результате рассмотрения Вашего Обращения возникла необходимость запросить дополнительные документы и материалы в целях объективного и всестороннего рассмотрения Обращения, в виду чего просим дополнительно предоставить информацию _____. С связи с изучением дополнительных материалов срок ответа на Обращение будет увеличен на 10 рабочих дней.

– было принято в работу и на основании изложенной в Обращении информации с соответствии со ст. 15.11 N 39-ФЗ "О рынке ценных бумаг" было принято решение **отказать в рассмотрении Обращения** по причине _____ (указать причину).