УТВЕРЖДЕНО
Приказом Генерального директора
ТКБ Инвестмент Партнерс (АО)
Приказ № 56 от 08.06.2023

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 4
3. ОСОБЕННОСТИ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ И ЖАЛОБ КЛИЕНТОВ ПРИ ВЗАИМОДЕЙСТВИИ ОБЩЕСТВА С АГЕНТАМИ (ПОВЕРЕННЫМИ) 7
4. ПОРЯДОК РАЗРАБОТКИ, ВНЕСЕНИЯ ИЗМЕНЕНИЙ И ДОПОЛНЕНИЙ 8
5. ПРИЛОЖЕНИЯ 8

1. Общие положения

1.1. Настоящая Инструкция по работе с жалобами, заявлениями и обращениями клиентов ТКБ Инвестмент Партнерс (АО) (далее – Инструкция) разработана в соответствии с Указанием Банка России от 28.12.2020 № 5683-У «О требованиях к системе внутреннего контроля профессионального участника рынка ценных бумаг», Базовым стандартом защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих управляющих, Постановлением ФКЦБ РФ от 18.02.2004 г. № 04-5/пс «О регулировании деятельности управляющих компаний акционерных инвестиционных фондов и паевых инвестиционных фондов», рекомендациями Банка России, Базовым стандартом защиты прав и интересов физических и юридических лиц – получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих инвестиционных советников.

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

1.3. В настоящей Инструкции используются следующие термины и определения:

Саморегулируемая организация - саморегулируемая организация (СРО) в сфере финансового рынка, объединяющая управляющих и инвестиционных советников, членом которой является Общество.

Клиент – юридическое или физическое лицо, являющееся владельцем инвестиционных паев паевого инвестиционного фонда, либо физическое или юридическое лицо, заключившее с управляющим договор доверительного управления либо договор об инвестиционном консультировании.

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

Фонд – паевой инвестиционный фонд под управлением Общества.

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 о предоставлении услуги инвестиционного консультирования в отношении ценных бумаг, сделок с ними и (или) заключения договоров, являющихся производными финансовыми инструментами, путем предоставления индивидуальных инвестиционных рекомендаций.

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.

Обращение (жалоба) - направленная получателем финансовых услуг Обществу просьба о восстановлении или защите прав или интересов получателя финансовых услуг, содержащая сведения о возможном нарушении Обществом требований законодательства Российской Федерации о рынке ценных бумаг, базовых и внутренних стандартов саморегулируемой организации, учредительных и внутренних документов Общества, связанных с осуществлением профессиональной деятельности на рынке ценных бумаг, а также предложение или заявление.

Финансовая услуга – доверительное управление имуществом паевых инвестиционных фондов под управлением Общества, доверительное управление ценными бумагами, денежными средствами, предназначенными для совершения сделок с ценными бумагами и (или) заключения договоров, являющихся производными финансовыми инструментами, а также предоставление индивидуальных инвестиционных рекомендаций на основании договора об инвестиционном консультировании.

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 местах обслуживания получателей финансовых услуг (в том числе посредством размещения гиперссылок на официальном сайте Общества в сети "Интернет", в личном кабинете клиента на таком сайте либо мобильном приложении Общества)., почтовым отправлением по адресу местонахождения Общества, а также иными способами, позволяющими идентифицировать клиента.

2.2. Все поступающие Обществу Обращения подлежат обязательной регистрации сотрудниками, выполняющими функции по взаимодействию с клиентами и поддержке продаж ДУ, ПИФ, ИК - Департамента инвестиционных продуктов (далее – Ответственное подразделение).

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 Клиента 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 Клиента входящий номер Обращения может не присваиваться);

– в отношении физических лиц - фамилию, имя, отчество (при наличии) получателя финансовых услуг, направившего Обращение, а в отношении юридических лиц - наименование получателя финансовых услуг, 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 в теле электронного письма, исходящий номер может не присваиваться).

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

2.3. В случае получения письменного Обращения или Обращения, выложенного клиентом в личный кабинет либо через мобильное приложение, автоматически поступающего на электронный адрес info@tkbip.ru, Общество обеспечивает информирование клиента о получении Обращения в срок **не позднее 5 рабочих дней** с даты получения Обращения (по форме *Приложения №2* к настоящей Инструкции) тем же способом, которым было получено Обращение.

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 отсутствует подпись (электронная подпись) получателя финансовых услуг или его уполномоченного представителя (в отношении юридических лиц);

– 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 услуг 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, о чем уведомляется лицо, направившее обращение, в течение **5 рабочих дней** с даты поступления Обращения.

Информация о порядке информирования получателя финансовых услуг о получении обращения (жалобы) размещается на сайте Общества.

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. Каждое Обращение рассматривается в срок, не превышающий **30 (тридцати)** дней со дня его поступления в Общество, Обращения, не требующие дополнительного изучения и проверки, рассматриваются в срок не более **15 (пятнадцати)** дней.

2.7.При удовлетворении Обращения ответ Общества должен содержать разъяснение, 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 действий 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.

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

2.9. Ответ на Обращение направляется получателю финансовых услуг тем же способом, которым было направлено Обращение, или иным способом, указанным в договоре доверительного управления или договоре об инвестиционном консультировании, либо в самом Обращении.

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

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 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 внесения 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

4.1. Общество разрабатывает и (или) вносит изменения и дополнения в Инструкцию в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации, нормативными правовыми актами Банка России, рекомендациями Банка России, Базовыми стандартами, в том числе в случае изменения таких требований.

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.

5. Приложения

Приложение № 1 Журнал Обращений.

Приложение № 2 Уведомление о получении Обращения.

Приложение №1

Журнал обращений.

№ п/п	Вид	Регистрация обращения в журнале				ФИО/Наименование клиента	Номер договора /идентификационный код клиента	Тематика обращения	Уведомление (для клиента) о получении Обществом или Агентом обращения			Регистрация передачи ответа на обращение клиенту			Есть ли нарушения законодательства со стороны Общества
		Дата	Вх. №	ФИО лица, зарегистрировавшего жалобы, заявления, обращения	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)*	

Приложение №2

Уведомление
о получении Обращения.

Уважаемый _____(ФИО)!

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 и направлен ответ в течение _____ дней.