Альфа Капитал
делаем больше

Утв. Приказом
Генерального директора

№ 73/23 от 08.06.2023 г.

Порядок информирования получателя финансовых услуг о получении обращения (жалобы)

1. Порядок информирования получателя финансовых услуг о получении обращения (жалобы) по услугам доверительного управления в рамках договоров доверительного управления и управления паевыми инвестиционными фондами

Получатель финансовой услуги вправе направить обращение (жалобу), содержащее сведения о возможном нарушении УК «Альфа-Капитал» (далее – Управляющий) законодательства Российской Федерации и/или жалобу на действия Управляющего/сотрудников Управляющего непосредственно Управляющему путем направления обращения (жалобы) в письменном виде по адресу: 123001, Москва, ул. Садовая-Кудринская, д. 32, стр. 1, по электронной почте на адрес info@alfacapital.ru или через функцию «Отправить обращение» на странице официального сайта Управляющего https://www.alfacapital.ru/disclosure/clients_info, а также при личном обращении в офис Управляющего или к агенту Управляющего АО «Альфа-Банк», иным (при наличии).

Обращения, не содержащие сведений о наименовании (ФИО) и/или месте нахождения (адресе) обратившегося лица (далее - заявитель), признаются анонимными и не рассматриваются, за исключением случаев, когда заявитель является (являлся) клиентом Управляющего и ему Управляющим был присвоен идентификационный код, на который заявитель ссылается в обращении (при наличии в обращении подписи обратившегося лица).

Управляющий информирует получателя финансовых услуг о получении обращения (жалобы) путем направления заявителю сведений, содержащих регистрационный номер обращения (жалобы), присвоенный в журнале входящей корреспонденции Управляющего, посредством электронной почты по адресу заявителя, зарегистрированному Управляющим, или по адресу, указанному в обращении (жалобе).

В случае если у Управляющего отсутствует адрес электронной почты заявителя, направление Управляющим посредством почтового отправления ответа заявителю на его обращение (жалобу), содержащего регистрационный номер обращения (жалобы), является надлежащим информированием заявителя о получении обращения (жалобы).

Управляющий информирует получателя финансовых услуг о получении обращения (жалобы) в срок не позднее 5 рабочих дней с даты получения обращения (жалобы).

Ответ на обращение (жалобу) направляется в течение 30 календарных дней с даты получения обращения (жалобы), за исключением случаев, когда установлены специальные требования к срокам. При этом способ отправки ответа на обращение (жалобу) определяется в зависимости от способа направления обращения (жалобы) Управляющему. В случае поступления обращения (жалобы) при личном обращении в офис Управляющего или через АО «Альфа-Банк», иных агентов и отсутствия в нем способа получения ответа на обращение (жалобу), ответ на обращение (жалобу) направляется посредством АО «Почта России» на почтовый адрес клиента, указанный при оформлении договора доверительного управления.

Обращение (жалоба) может быть оставлено без рассмотрения, если повторное обращение (жалоба) не содержит новых данных, а все изложенные в них доводы ранее полно и объективно рассматривались, и заявителю был дан ответ. В этом случае заявителю направляется сообщение об оставлении обращения (жалобы) без рассмотрения со ссылкой на предоставленный ранее ответ.

2. Порядок информирования получателя финансовых услуг о получении обращения (жалобы) по услуге «Инвестиционное консультирование»

2.1. Получатель финансовой услуги «Инвестиционное консультирование» вправе направить обращение (жалобу), содержащее сведения о возможном нарушении УК «Альфа-Капитал» (далее – Инвестиционный советник) законодательства Российской Федерации и/или жалобу на действия Инвестиционного советника/сотрудников Инвестиционного советника непосредственно Инвестиционному советнику путем направления обращения (жалобы) в письменном виде по адресу: 123001, Москва, ул. Садовая-Кудринская, д. 32, стр. 1, по электронной почте на адрес info@alfacapital.ru, а также при личном обращении в офис Инвестиционного советника.
2.2. Инвестиционный советник информирует получателя финансовых услуг о получении обращения (жалобы) в срок не позднее 5 рабочих дней с даты получения обращения (жалобы) путем направления ответного сообщения на полученное обращение (жалобу) одним из следующих способов: по электронной почте, посредством Почты России или путем личного вручения копии обращения (жалобы) заявителю, содержащей входящий регистрационный номер документа, присвоенный Инвестиционным советником и даты регистрации документа.
2.3. Инвестиционный советник вправе не отвечать на поступившее к нему обращение (жалобу) в следующих случаях:

- в обращении (жалобе) 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 (жалобе) содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу инвестиционного советника, жизни и (или) здоровью инвестиционного советника, являющегося индивидуальным предпринимателем, работников инвестиционного советника, 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 (жалобе) не приводятся новые доводы или обстоятельства, либо обращение (жалоба) содержит вопрос, рассмотрение которого не входит в компетенцию инвестиционного советника, о чем уведомляется получатель финансовых услуг;
- в обращении (жалобе) отсутствует подпись (электронная подпись) получателя финансовых услуг или его уполномоченного представителя (в отношении юридических лиц).

2.4. Ответ на обращение предоставляется Инвестиционным советником в письменном виде, на бумажном носителе или в электронной форме по электронной почте в срок не позднее 30 (тридцати) календарных дней со дня поступления обращения (жалобы), за исключением случаев, указанных в пп. 2.3. и 2.5. настоящего Порядка.
2.5. В случае получения обращения о предоставлении информации в отношении данной ранее индивидуальной инвестиционной рекомендации от лица, договор об инвестиционном консультировании с которым прекратился, а также от клиента, направленного в рамках сроков, предусмотренных для хранения документов и информации Указанием Банка России от 17.12.2018 N 5014-У, Инвестиционный советник в течение 10 рабочих дней со дня получения соответствующего обращения предоставляет заявителю индивидуальную инвестиционную рекомендацию, данную ему ранее в рамках договора об инвестиционном консультировании, или ее копию способом, указанным в обращении, в одной из следующих форм:

- в форме документа на бумажном носителе или в форме электронного документа, подписанного электронной подписью Инвестиционного советника, по выбору заявителя, - 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 заявителя, - в случае если индивидуальная инвестиционная рекомендация ранее была предоставлена в форме электронного документа.

2.6. Инвестиционный советник вправе при рассмотрении обращения запросить дополнительные документы и сведения у заявителя.