

## **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 **claim@alfacapital.ru** или через функцию «Отправить обращение» на странице официального сайта Управляющего [https://www.alfacapital.ru/disclosure/clients\\_info](https://www.alfacapital.ru/disclosure/clients_info), а также при личном обращении в офис Управляющего.

Управляющий регистрирует обращение и информирует получателя финансовых услуг о получении обращения (жалобы) путем направления заявителю сведений, содержащих регистрационный номер обращения (жалобы), присвоенный в журнале входящей корреспонденции Управляющего.

Управляющий обязан уведомить получателя финансовых услуг (заявителя) о регистрации обращения только в случае направления обращения в форме электронного документа.

Способы направления уведомления: СМС – сообщение на номер мобильного телефона, предоставленный Клиентом Управляющему или по электронной почте или путем личного вручения копии обращения заявителю, содержащей входящий регистрационный номер обращения, присвоенный Управляющим и даты регистрации обращения (в случае необходимости, при обращении в офис Компании).

Управляющий информирует получателя финансовых услуг о получении обращения (жалобы) в срок не позднее 1 рабочего дня с даты получения обращения (жалобы).

Ответ на обращение (жалобу) направляется в течение 15 рабочих дней с даты регистрации обращения (жалобы), за исключением случаев, когда установлены специальные требования к срокам.

Обращение может быть оставлено без ответа по существу в следующих случаях:

- в обращении не указан адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- в обращении не указаны в отношении физического лица - фамилия, в отношении юридического лица - полное наименование;
- в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу Управляющего, имуществу, жизни и (или) здоровью сотрудников, а также членов их семей;
- текст обращения не поддается прочтению;
- текст обращения не позволяет определить его суть.

Заявитель уведомляется об этом решении в течение 5 рабочих дней со дня регистрации обращения с указанием причин невозможности рассмотрения обращения по существу.

Способ отправки ответа на обращение (жалобу), в том числе которая оставлена без рассмотрения по существу, определяется в зависимости от способа поступления обращения (жалобы) Управляющему по указанным в обращении адресу электронной почты или почтовому адресу либо способом,

предусмотренным условиями договора, заключенного между Управляющим и заявителем.

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 неоднократно давались ответы по существу. 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 **claim@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 1 рабочего дня с даты получения обращения (жалобы) путем направления сообщения (уведомления) о регистрации обращения (жалобы) одним из следующих способов: СМС – сообщение на номер мобильного телефона, предоставленный заявителем Инвестиционному советнику, по электронной почте 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 по существу 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, в отношении юридического лица - полное наименование), 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;
- текст обращения не позволяет определить его суть.

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 15 (пятнадцати) рабочих дней со дня регистрации 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.