

РЕГЛАМЕНТ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ, ЖАЛОБАМИ И ПРЕТЕНЗИЯМИ

ООО «УК «Прогресс Менеджмент»

УТВЕРЖДЕНО

Приказом Генерального директора
ООО «УК «Прогресс Менеджмент»
№ 4 от «01» ноября 2025 г.
_____ / Петров Е.С. /

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ И ПРАВОВЫЕ ОСНОВАНИЯ

1.1. Настоящий Регламент разработан в соответствии с:

- **Базовым стандартом защиты прав и интересов физических и юридических лиц — получателей финансовых услуг**, утверждённым НАУФОР и согласованным Банком России: устанавливает обязательный порядок приёма и рассмотрения жалоб для организаций, деятельность которых регулируется Банком России;
- **Статьёй 15.3 Федерального закона от 22.04.1996 № 39-ФЗ**: управляющая компания СФО обязана обеспечить прозрачный и доступный механизм рассмотрения обращений владельцев облигаций СФО;
- **Федеральным законом от 04.06.2018 № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг»**: Компания взаимодействует с финансовым омбудсменом в установленных законом случаях.

1.2. Регламент разграничивает следующие типы входящих документов:

Вид обращения	Характеристика
Жалоба	Требование устранить нарушение прав, возникшее вследствие действий Компании
Претензия	Имущественное требование (возмещение убытков, выплата денежных средств)
Запрос информации	Просьба предоставить сведения о Компании или управляемых СФО
Предложение	Инициативы по улучшению качества услуг

2. СПОСОБЫ НАПРАВЛЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ

2.1. Обращение направляется:

- **Почтой** (заказное письмо с уведомлением) по юридическому адресу: г. Москва, ул. Яузская;
- **На email: info@progress-management.ru** — скан-копия подписанного документа в PDF или документ с КЭП;

- **Лично** в офисе Компании (пн–пт, 10:00–18:00) с предъявлением документа, удостоверяющего личность;
- **Через форму обратной связи** на официальном сайте Компании.

3. ОБЯЗАТЕЛЬНЫЕ РЕКВИЗИТЫ ОБРАЩЕНИЯ

3.1. Для физических лиц: ФИО; дата рождения; адрес для ответа (почтовый или email); телефон; номер договора или ISIN облигаций СФО; суть обращения с указанием конкретных фактов (дата, характер нарушения, размер ущерба); перечень приложений; подпись и дата.

3.2. Для юридических лиц: полное наименование, ОГРН, ИНН; юридический и почтовый адрес; ФИО и должность контактного лица; документ о полномочиях подписанта; подпись уполномоченного лица и печать (при наличии).

4. РЕГИСТРАЦИЯ И УЧЁТ ОБРАЩЕНИЙ

4.1. Каждое поступившее обращение регистрируется в **Журнале учёта входящих обращений** не позднее 1 рабочего дня после получения. Журнал ведётся в электронном и бумажном виде.

4.2. Обращению присваивается регистрационный номер по формату: **ОБР-ГГ-НН** (например: ОБР-25-001). О регистрации заявитель уведомляется в течение 1 рабочего дня с указанием присвоенного номера.

5. СРОКИ РАССМОТРЕНИЯ

5.1. Мотивированный ответ направляется заявителю в течение **15 рабочих дней** со дня регистрации — в соответствии с Базовым стандартом НАУФОР.

5.2. При необходимости привлечь третьих лиц (спецдепозитарий, оригинатор, организатор выпуска) или запросить дополнительные документы срок может быть продлён решением Генерального директора **не более чем на 10 рабочих дней**. Заявитель уведомляется о продлении письменно с указанием причины и новой даты.

5.3. Обращения с имущественными претензиями рассматриваются с обязательным участием Управляющего директора по инвестициям и Контролёра.

6. ОСНОВАНИЯ ДЛЯ ОТКАЗА В РАССМОТРЕНИИ ПО СУЩЕСТВУ

6.1. Компания вправе оставить обращение без рассмотрения по существу исключительно в следующих случаях:

- **Анонимность:** не указаны ФИО/наименование или адрес для ответа. Исключение: если обращение содержит сведения о нарушениях законодательства — оно направляется в Банк России;
- **Нечитаемость:** текст не поддаётся прочтению; заявитель уведомляется в течение 3 рабочих дней (если контактные данные читаемы);
- **Недопустимое содержание:** нецензурные выражения, оскорбления, угрозы сотрудникам;
- **Повторное обращение:** обращение является повторным по тому же предмету, Компания уже направляла мотивированный ответ, и заявитель не приводит новых доводов. Заявителю направляется ссылка на ранее данный ответ;

- **Ненадлежащий заявитель:** лицо не является клиентом, стороной договора или владельцем облигаций управляемых СФО.

6.2. Решение об отказе оформляется письменным уведомлением в срок не позднее 5 рабочих дней с даты регистрации.

7. ХРАНЕНИЕ ДОКУМЕНТОВ

7.1. Оригиналы обращений, копии ответов и все материалы по каждому обращению формируются в отдельное дело и хранятся в архиве Компании не менее 3 (трёх) лет с даты направления итогового ответа.

7.2. Ежегодно Компания составляет сводный отчёт по обращениям (количество, тематика, сроки, доля удовлетворённых претензий).

8. ЭСКАЛАЦИЯ И ВНЕШНИЕ ИНСТАНЦИИ

8.1. Заявители вправе направить жалобу на действия Компании непосредственно в **Банк России** (интернет-приёмная cbr.ru) или **финансовому уполномоченному (омбудсмену)** (finombudsman.ru) в соответствии с ФЗ-123 от 04.06.2018.

8.2. Компания обязана в течение 5 рабочих дней со дня получения обращения от финансового уполномоченного представить ему все запрошенные документы и сведения.

Генеральный директор: _____ Петров Е.С.