

**УТВЕРЖДЕН**  
**Приказом генерального директора**  
**ООО "УК "ФМ АКТИВЫ" № 20/2024**  
**от "02" июля 2024г.**

**ПОРЯДОК**  
**рассмотрения обращений, предъявления претензий и разрешения**  
**споров с получателями финансовых услуг**  
**Общества с ограниченной ответственностью**  
**"УПРАВЛЯЮЩАЯ КОМПАНИЯ "ФМ АКТИВЫ"**  
**(редакция № 3)**

**г. Москва**  
**2024**

## 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящая редакция №3 Порядка рассмотрения обращений, предъявления претензий и разрешения споров с получателями финансовых услуг (далее – Порядок) является внутренним документом Общества с ограниченной ответственностью «УПРАВЛЯЮЩАЯ КОМПАНИЯ «ФМ АКТИВЫ» (далее – управляющая компания), разработанным во исполнение требований разделов 5, 6 Базового стандарта 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, утвержденного НАУФОР (далее – Стандарт) с учетом требований Федерального закона от 4 августа 2023 г. N 442-ФЗ "О внесении изменений в Федеральный закон "О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)" и отдельные законодательные акты Российской Федерации и о признании утратившими силу отдельных положений законодательных актов Российской Федерации", вступившего в силу с «01» июля 2024 года.

1.2. В Порядке используются следующие термины и определения:

**клиент** – юридическое или физическое лицо, заключившее с управляющей компанией договор доверительного управления, в том числе владелец инвестиционных паев паевого инвестиционного фонда;

**получатель финансовых услуг** – клиент, а также юридическое или физическое лицо, намеренное заключить с управляющей компанией договор доверительного управления, в том числе путем приобретения инвестиционных паев паевого инвестиционного фонда;

**обращение** – направленная получателем финансовых услуг управляющей компании просьба, жалоба, предложение либо заявление, касающееся оказания финансовой услуги;

**претензия** – обращение получателя финансовых услуг о восстановлении или защите его прав или интересов, нарушенных управляющей компанией, содержащая или не содержащая требования материального характера;

**место обслуживания получателей финансовых услуг** – место, предназначенное для заключения договоров доверительного управления с управляющей компанией, место приема заявок на приобретение, погашение и обмен инвестиционных паев паевого инвестиционного фонда, приема документов, связанных с оказанием финансовых услуг, в том числе офис управляющей компании;

**Заместитель генерального директора - Контролер** – должностное лицо управляющей компании, ответственное за осуществление внутреннего контроля.

1.3. Управляющая компания осуществляет оказание финансовых услуг разумно и добросовестно. Управляющая компания не вправе злоупотреблять своими правами и (или) ущемлять интересы клиентов.

## 2. ПОРЯДОК НАПРАВЛЕНИЯ И РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ

2.1. Управляющая компания обязана рассмотреть обращение физического лица или юридического лица (далее - заявитель), связанное с осуществлением управляющей компанией деятельности по управлению инвестиционными фондами, паевыми инвестиционными фондами и негосударственными пенсионными фондами.

2.2. Управляющая компания обязана обеспечить прием обращений, направленных посредством почтовой связи или нарочным на бумажном носителе, по адресу в пределах места нахождения управляющей компании, указанному в едином государственном

- реестре юридических лиц, а также направленных на адрес электронной почты управляющей компании info@fmassets.ru. Наличие подписи заявителя в обращении не требуется.
- 2.3. Информация об адресах, указанных в пункте 2.2 Порядка, должна быть размещена в местах обслуживания владельцев инвестиционных паев, а также на официальном сайте управляющей компании в сети "Интернет".
- 2.4. В случае организации приема обращений дополнительным способом, не предусмотренным пунктом 2.2 Порядка, управляющая компания обязана включить информацию о дополнительном способе приема обращений во внутренние документы и разместить ее в местах обслуживания владельцев инвестиционных паев, а также на официальном сайте в сети "Интернет".
- 2.5. Обращение подлежит обязательной регистрации не позднее рабочего дня, следующего за днем его поступления в управляющую компанию. В случае поступления обращения в форме электронного документа управляющая компания обязана уведомить заявителя о регистрации обращения (далее - уведомление о регистрации) не позднее дня регистрации обращения способом, предусмотренным настоящим пунктом.
- 2.6. Управляющая компания обязана рассмотреть обращение и по результатам его рассмотрения направить заявителю ответ на обращение в течение 15 рабочих дней со дня регистрации обращения, если иные сроки не предусмотрены Федеральным законом от 29.11.2001 № 156-ФЗ «Об инвестиционных фондах» (далее – Федеральный закон) и другими федеральными законами.
- 2.7. В случае необходимости запроса дополнительных документов и материалов в целях объективного и всестороннего рассмотрения обращения управляющая компания по решению Генерального директора или уполномоченного лица вправе продлить срок рассмотрения обращения, но не более чем на 10 рабочих дней, если иное не предусмотрено федеральными законами. Управляющая компания обязана уведомить заявителя о продлении срока рассмотрения обращения с указанием обоснования такого продления, направив ему соответствующее уведомление (далее - уведомление о продлении срока).
- 2.8. Ответ на обращение должен содержать информацию о результатах объективного и всестороннего рассмотрения обращения, быть обоснованным и включать ссылки на имеющие отношение к рассматриваемому в обращении вопросу требования законодательства Российской Федерации, документы и (или) сведения, связанные с рассмотрением обращения, а также на фактические обстоятельства рассматриваемого в обращении вопроса.
- 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 управляющей компанией 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. В случае выявления управляющей компанией при рассмотрении обращения нарушения базового стандарта или внутреннего стандарта, разработанного, согласованного и утвержденного в соответствии с требованиями Федерального закона от 13 июля 2015 года № 223-ФЗ "О саморегулируемых организациях в сфере финансового рынка" (далее – Федеральный закон № 223), управляющая компания направляет копию ответа на обращение и копию обращения в саморегулируемую организацию в сфере финансового рынка, членом которой она является на момент направления указанных

копий, для осуществления саморегулируемой организацией в сфере финансового рынка контроля в порядке, предусмотренном статьей 14 Федерального закона № 223, в день направления ответа на обращение заявителю.

- 2.11. В случае, если обращение содержит требование имущественного характера, которое связано с восстановлением управляющей компанией нарушенного права заявителя и подлежит рассмотрению финансовым уполномоченным, направление обращения в соответствии с требованиями раздела 2 Порядка является соблюдением заявителем обязанности, предусмотренной частью 1 статьи 16 Федерального закона от 4 июня 2018 года № 123-ФЗ "Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг" (далее – Федеральный закон № 123), и обращение подлежит рассмотрению управляющей компанией в следующем порядке:
- 1) в течение пятнадцати рабочих дней со дня получения заявления потребителя финансовых услуг о восстановлении нарушенного права в случае, если указанное заявление направлено в электронной форме по стандартной форме, если со дня нарушения прав потребителя финансовых услуг прошло не более ста восьмидесяти календарных дней;
  - 2) в течение тридцати календарных дней со дня получения заявления потребителя финансовых услуг о восстановлении нарушенного права в иных случаях. Если последний день срока приходится на нерабочий день, днем окончания срока считается ближайший следующий за ним рабочий день.
- 2.12. Управляющая компания обязана хранить обращения, а также копии ответов на обращения и копии уведомлений, предусмотренных разделом 2 Порядка, в течение трех лет со дня регистрации таких обращений.
- 2.13. Ответ на обращение по существу не дается управляющей компанией в следующих случаях:
- 1) в обращении не указан адрес, по которому должен быть направлен ответ;
  - 2) в обращении не указана фамилия (наименование) заявителя;
  - 3) в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу управляющей организации, угрозы жизни, здоровью и имуществу работника управляющей компании или членов его семьи;
  - 4) текст обращения не поддается прочтению;
  - 5) текст обращения не позволяет определить его суть.
- 2.14. Если в случаях, предусмотренных подпунктами 2 – 5 пункта 2.13 Порядка, управляющая компания принимает решение не рассматривать обращение по существу, она должна направить заявителю уведомление об этом решении в течение пяти рабочих дней со дня регистрации обращения способом, указанным в пункте 2.3 Порядка.
- 2.15. В случае, если в обращении содержится вопрос, на который заявителю неоднократно давались ответы по существу в связи с ранее направляемыми им обращениями, и при этом не приводятся новые доводы или обстоятельства, управляющая компания вправе самостоятельно принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу. Об этом решении заявитель уведомляется в порядке, предусмотренном пунктом 2.14.
- 2.16. В случае поступления в управляющую компанию из Банка России обращения, предусмотренного статьей 79.3 Федерального закона от 10 июля 2002 года № 86-ФЗ "О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)", управляющая компания обязана рассмотреть его в соответствии с требованиями раздела 2 Порядка, а также направить в Банк России копию ответа на обращение и копии уведомлений (при наличии), предусмотренных разделом 2 Порядка, в день их направления заявителю.
- 2.17. Управляющая компания и ее должностные лица не вправе использовать иначе, чем в целях, предусмотренных 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.

### **3. РЕАЛИЗАЦИИ ПРАВА ПОЛУЧАТЕЛЯ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ НА ДОСУДЕБНЫЙ (ВНЕСУДЕБНЫЙ) ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ**

- 3.1. В случае поступления от получателя финансовых услуг претензии в связи с возникновением спора, связанного с заключением, исполнением либо прекращением договора доверительного управления, нарушением положений правил доверительного управления паевым инвестиционным фондом, управляющая компания осуществляет рассмотрение такой претензии в следующем порядке:
- запрашивает у заявителя расчет-обоснование суммы претензии, если претензия подлежит денежной оценке, а также документы, подтверждающие заявленные требования и обстоятельства, на которых основываются требования получателя финансовых услуг (если указанные сведения и документы не были направлены управляющей компании вместе с претензией);
  - оценивает обоснованность требований получателя финансовых услуг и принимает решение об удовлетворении, частичном удовлетворении или об отказе в удовлетворении требований получателя финансовых услуг;
  - направляет получателю финансовых услуг ответ на претензию с разъяснениями дальнейшего порядка разрешения спора в соответствии с пунктами 2.8-2.9 Порядка.
- 3.2. Если претензия удовлетворена, то получателю финансовых услуг направляется ответ, в котором приводится разъяснение, какие действия предпринимаются управляющей компанией по претензии и какие действия должен предпринять получатель финансовых услуг (если они необходимы).
- 3.3. Если претензия не удовлетворена или удовлетворена частично, то получателю финансовых услуг направляется мотивированный ответ с указанием причин отказа в полном или частичном удовлетворении претензии.
- 3.4. В случае заключения между управляющей компанией и получателем финансовых услуг соглашения о применении процедуры медиации или наличия в договоре доверительного управления (правилах доверительного управления паевым инвестиционным фондом) ссылки на документ, содержащий условия урегулирования спора при содействии медиатора (медиативная оговорка), разрешение споров между управляющей компанией (акционерным инвестиционным фондом) и получателем финансовых услуг осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 193-ФЗ «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)».

### **4. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

- 4.1. Управляющая компания при рассмотрении обращения или претензии вправе запрашивать дополнительные сведения и документы у получателя финансовых услуг.
- 4.2. Все споры и разногласия между получателем финансовых услуг и управляющей компанией по поводу предоставления управляющей компанией услуг и совершения иных действий, решаются путем переговоров, а при недостижении согласия – в судебном порядке с соблюдением претензионного порядка разрешения споров.
- 4.3. Управляющая компания не реже одного раза в шесть месяцев проводит анализ поступивших обращений и принимает решение о целесообразности применения мер, направленных на улучшение качества обслуживания получателей финансовых услуг.
- 4.4. Изменения и дополнения в Порядок утверждаются генеральным директором управляющей компании и вступают в действие с момента их утверждения.