

## УТВЕРЖДЕН

Генеральным директором  
ООО «УК «Капитал Инвест Менеджмент»  
Приказ № 0204/001 от 02.04.2024  
(действует с 01.07.2024)

### **Порядок рассмотрения обращений и жалоб клиентов и получателей финансовых услуг Общества с ограниченной ответственностью «Управляющая компания «Капитал Инвест Менеджмент» (новая редакция)**

1. Порядок рассмотрения обращений и жалоб клиентов и получателей финансовых услуг разработан Обществом с ограниченной ответственностью «Управляющая компания «Капитал Инвест Менеджмент» (далее, соответственно – Порядок; Управляющая компания) в соответствии с требованиями Статьи 7. Федерального закона от 04.08.2023 № 442-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)» и отдельные законодательные акты Российской Федерации и о признании утратившем силу отдельных положений законодательных актов Российской Федерации» (далее – Закон № 442-ФЗ), стандартом саморегулируемой организации НАУФОР: Базовый стандарт 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, разработанный в соответствии с Федеральным законом от 13.07.2015 № 223-ФЗ "О саморегулируемых организациях в сфере финансового рынка" (далее – Закон № 223-ФЗ).

2. В Порядке используются следующие термины и определения:

- финансовая услуга – доверительное управление паевым инвестиционным фондом на основании лицензии управляющей компании на осуществление деятельности по управлению инвестиционными фондами, паевыми инвестиционными фондами и негосударственными пенсионными фондами;
- клиент – владелец инвестиционных паев паевого инвестиционного фонда;
- получатель финансовых услуг - клиент, а также юридическое или физическое лицо, намеренное заключить с Управляющей компанией договор доверительного управления путем приобретения инвестиционных паев паевого инвестиционного фонда;
- обращение – направленная получателем финансовых услуг Управляющей компании просьба, предложение либо заявление, касающееся оказания финансовой услуги;
- жалоба - обращение получателя финансовых услуг о восстановлении или защите его прав или интересов, нарушенных Управляющей компанией.

3. Каждое поступившее обращение или жалоба регистрируются не позднее рабочего дня, следующего за днем его поступления в Управляющую компанию. В случае поступления обращения или жалобы в форме электронного документа Управляющая компания уведомляет заявителя о регистрации обращения (далее - уведомление о регистрации) не позднее дня регистрации обращения в той же форме, в которой направлено обращение или жалоба.

4. Рассмотрение поступающих обращений и жалоб осуществляется контролером Управляющей компании.

5. В отношении каждого поступившего обращения или жалобы в Управляющую компанию документально фиксируется:

- дата регистрации и входящий номер обращения или жалобы;

- в отношении физических лиц - фамилия, имя, отчество (при наличии) получателя финансовых услуг, направившего обращение или жалобу,
- в отношении юридических лиц - наименование получателя финансовых услуг, от имени которого направлено обращение или жалоба;
- в отношении Банка России – дата и входящий номер перенаправленного на рассмотрение обращения или жалобы заявителя, обратившегося в Банк России;
- тематика обращения или жалобы;
- дата регистрации и исходящий номер ответа на обращение или жалобу.

6. Обращения и жалобы, не подлежащие рассмотрению Управляющей компанией, за исключением указанных в п. 5 настоящего Порядка, в течение 5 (Пяти) рабочих дней с момента регистрации направляются по принадлежности с одновременным письменным извещением об этом заявителей.

7. Обращения и жалобы, не содержащие сведений о наименовании (фамилии) или местонахождении (адресе) получателя финансовых услуг (заявителя), признаются анонимными и не рассматриваются.

8. Управляющая компания отказывает в рассмотрении обращений и жалоб, касающихся оказания финансовых услуг, получателя финансовых услуг по существу в следующих случаях:

- в обращении или жалобе не указан адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- в обращении или жалобе отсутствует наименование (при наличии) заявителя или его уполномоченного представителя (в отношении физического и юридического лица);
- в обращении или жалобе содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу Управляющей компании, имуществу, жизни и (или) здоровью работников Управляющей компании, а также третьим лицам;
- текст обращения или жалобы не поддается прочтению;
- текст обращения или жалобы не позволяет определить его суть.

9. Управляющая компания по основаниям, указанным в абзацах 3 - 6 п. 8. настоящего Порядка не производит рассмотрение обращения или жалобы по существу и уведомляет об этом заявителя в течение 5 (Пяти) рабочих дней с даты регистрации обращения или жалобы.

10. Управляющая компания вправе самостоятельно принять решение о обоснованности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем, если в обращении или жалобе 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 Управляющей компании. Об этом решении заявитель уведомляется в порядке, предусмотренном пунктом 6. настоящего Порядка со ссылкой на ранее данный ответ.

11. Управляющая компания принимает письменные обращения и жалобы в офисе с 9 ч. 30 мин. до 18 ч. 30 мин. каждый рабочий день по московскому времени, по адресу места нахождения Управляющей компании, направленные посредством почтовой связи или нарочным на бумажном носителе, на адрес электронной почты Управляющей компании [info@capitalinvest-m.ru](mailto:info@capitalinvest-m.ru), а также через свой сайт: <https://capitalinvest-m.ru> (в случае наличия такой возможности). Управляющая компания обеспечивает информирование получателя финансовых услуг о получении обращения или жалобы в случае указания заявителем способа его информирования. При этом наличие собственноручной подписи заявителя в обращении или жалобе не требуется.

12. Обращения и жалобы рассматриваются Управляющей компанией в срок, не превышающий 15 (Пятнадцати) рабочих дней с предоставлением ответа заявителю, если иной срок не установлен федеральными законами.

13. Управляющая компания вправе при рассмотрении обращений и жалоб запросить дополнительные документы и материалы в целях объективного и всестороннего рассмотрения обращения и сведения у заявителя с одновременным продлением срока рассмотрения

обращения, но не более чем на 10 рабочих дней, если иное не предусмотрено федеральными законами. В этом случае заявитель уведомляется о продлении срока рассмотрения обращения или жалобы с указанием обоснования такого продления.

14. При поступлении в управляющую компанию из Банка России обращения или жалобы, предусмотренного статьей 79.3 Федерального закона от 10 июля 2002 года N 86-ФЗ "О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)", Управляющая компания рассматривает его и направляет в Банк России копию ответа на обращение или жалобу, а также копии уведомлений в день их направления заявителю.

15. Письменный ответ заявителю о результатах рассмотрения обращения или жалобы должен содержать мотивированный ответ на каждый изложенный заявителем довод.

16. В случае выявления Управляющей компанией при рассмотрении обращения или жалобы нарушения базового стандарта или внутреннего стандарта, разработанного саморегулируемой организацией НАУФОР, копия ответа на обращение или жалобу и копия обращения в саморегулируемую организацию НАУФОР с целью контроля, указанного в Статье 14. Закона № 223-ФЗ, отправляется в день направления ответа на обращение заявителю.

17. Ответ на обращение или жалобу подписывает Генеральный директор Управляющей компании или контролер.

18. Ответ на обращение или жалобу направляется заявителю тем же способом, которым было направлено обращение или жалоба, или иным способом, указанным в правилах доверительного управления паевым инвестиционным фондом (в случае если такой способ указан в правилах доверительного управления паевым инвестиционным фондом), или способом, указанным в обращении или жалобе.

19. Контролер Управляющей компании не реже одного раза в шесть месяцев проводит анализ поступивших обращений и жалоб. По результатам анализа Генеральный директор Управляющей компании принимает решение о целесообразности применения мер, направленных на улучшение качества обслуживания получателей финансовых услуг.

20. Все зарегистрированные Управляющей компанией обращения или жалобы, а также копии ответов на них хранятся не менее 3 (Трех) лет с даты регистрации.

21. Претензии в связи с нарушением положений правил доверительного управления паевым инвестиционным фондом рассматриваются Управляющей компанией в соответствии с порядком, указанным выше.

22. В случае если получатель финансовых услуг считает требования, указанные в обращении или жалобе, неурегулированными, он вправе направить запрос в саморегулируемую организацию НАУФОР, членом которой является Управляющая компания, или в Центральный банк Российской Федерации, осуществляющий полномочия по контролю и надзору за деятельностью Управляющей компании, а также заявить требования, указанные в обращении или жалобе, в судебном порядке.