

**Порядок рассмотрения обращений и жалоб получателей финансовых услуг
Общества с ограниченной ответственностью
«Управляющая компания «Лерта Капитал»
(действующая редакция с 01.07.2024 года)**

1. Настоящий Порядок рассмотрения обращений получателей финансовых услуг разработан Обществом с ограниченной ответственностью «Управляющая компания «Лерта Капитал» (далее – Порядок, Управляющая компания) в соответствии с Законодательством РФ, а также стандартом СРО 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, а также профессиональных участников рынка ценных бумаг с лицензией на доверительное управление.
 2. В настоящем 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, либо доверительное управление ценными бумагами, денежными средствами, предназначенными для совершения сделок с ценными бумагами и (или) заключения договоров, являющихся производными финансовыми инструментами;
клиент – владелец инвестиционных паев паевого инвестиционного фонда, либо юридическое или физическое лицо, заключившее с управляющим договор доверительного управления;
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, либо клиент, а также юридическое или физическое лицо, намеренное заключить договор доверительного управления;
обращение – направленная получателем финансовых услуг Управляющей компании просьба, предложение либо заявление, касающееся оказания финансовой услуги;
жалоба - просьба получателя финансовых услуг о восстановлении или защите его прав или интересов, нарушенных Управляющей компанией;
заявление – обобщенный термин, объединяющий в себе все виды обращений и жалоб получателей финансовых услуг.
- Иные термины, специально не определенные настоящим Порядком, применяются в значениях, установленных законами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Центрального Банка Российской Федерации и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, стандартами СРО НАУФОР, членом которой является Компания, внутренними документами Компании
3. Управляющая компания обязана рассмотреть заявление физического лица или юридического

лица (далее для целей настоящего Порядка - заявитель), связанное с осуществлением Управляющей компанией своей профессиональной деятельностью, и обеспечить прием заявлений, направленных посредством почтовой связи или нарочным на бумажном носителе, по адресу в пределах места нахождения Управляющей компании, адресу места нахождения филиала, представительства Управляющей компании, указанным в едином государственном реестре юридических лиц, а также направленных на адрес электронной почты Управляющей компании. Наличие подписи заявителя в заявлении не требуется.

4. Информация об адресах, указанных в пункте 3 настоящего Порядка, Управляющая компания размещает в местах обслуживания потребителей финансовых услуг Управляющей компании, а также на сайте Управляющей компании в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».
5. Заявление подлежит обязательной регистрации не позднее рабочего дня, следующего за днем его поступления. В случае поступления заявления в форме электронного документа Управляющая компания обязана уведомить заявителя о регистрации заявления (далее - уведомление о регистрации) не позднее дня регистрации заявления способом, предусмотренным пунктом 10 настоящего Порядка.
6. Управляющая компания обязана рассмотреть заявление и по результатам его рассмотрения направить заявителю ответ на заявление в течение 15 рабочих дней со дня регистрации заявления, если иные сроки не предусмотрены Законодательством РФ.
7. В отношении каждого поступившего заявления в Управляющую компанию документально фиксируется: дата регистрации и входящий номер заявления; в отношении физических лиц - фамилия, имя, отчество (при наличии) получателя финансовых услуг, направившего заявление, а в отношении юридических лиц - наименование получателя финансовых услуг, от имени которого направлено заявление; тематика заявления; дата регистрации и исходящий номер ответа на заявление.
8. Рассмотрение поступающих заявлений осуществляется Контролером Управляющей компании.
9. В случае необходимости запроса дополнительных документов и материалов в целях объективного и всестороннего рассмотрения заявления по решению единоличного исполнительного органа или уполномоченного им лица, Управляющая компания вправе продлить срок рассмотрения заявления, но не более чем на 10 рабочих дней, если иное не предусмотрено Законодательством РФ. Управляющая компания обязана уведомить заявителя о продлении срока рассмотрения заявления с указанием обоснования такого продления, направив ему соответствующее уведомление (далее - уведомление о продлении срока).
10. Ответ на заявление должен содержать информацию о результатах объективного и всестороннего рассмотрения заявления, быть обоснованным и включать ссылки на имеющие отношение к рассматриваемому в заявлении вопросу требования Законодательства РФ, документы и (или) сведения, связанные с рассмотрением заявления, а также на фактические обстоятельства рассматриваемого в заявлении вопроса.

Ответ на заявление, а также уведомление о регистрации, уведомление о продлении срока направляются заявителю в зависимости от способа поступления заявления в письменной форме по указанным в заявлении адресу электронной почты или почтовому адресу либо способом, предусмотренным условиями договора, заключенного между Управляющей компанией и заявителем. В случае, если заявитель при направлении заявления указал способ направления ответа на заявление в форме электронного документа или на бумажном носителе, ответ на заявление должен быть направлен способом, указанным в заявлении.

11. В случае выявления Управляющей компанией при рассмотрении заявления 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», Управляющая компания направляет копию ответа на заявление и копию Заявления в саморегулируемую организацию профессиональных участников рынка ценных бумаг, членом которой она является на момент направления указанных копий, для осуществления саморегулируемой организацией профессиональных участников рынка ценных бумаг контроля в порядке, предусмотренном статьей 14 указанного Федерального закона, в день направления ответа на Заявление заявителю.
12. Ответ на заявление по существу не дается Управляющей компанией в следующих случаях:
- 1) в заявлении не указан адрес, по которому должен быть направлен ответ;
 - 2) в заявлении не указана фамилия (наименование) заявителя;
 - 3) в заявлении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу Управляющей компании, или угрозы жизни, здоровью и имуществу работника Управляющей компании, а также членов его семьи;
 - 4) текст заявления не поддается прочтению;
 - 5) текст заявления не позволяет определить его суть.
13. В случае, если заявление содержит требование имущественного характера, которое связано с восстановлением Управляющей компанией нарушенного права заявителя и подлежит рассмотрению финансовым уполномоченным, направление заявления в соответствии с требованиями настоящего 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», и заявление подлежит рассмотрению Управляющей компанией в порядке и сроки, которые установлены указанным Федеральным законом.
14. Если в случаях, предусмотренных подпунктами 2) – 5) пункта 12 настоящего Порядка, Управляющая компания принимает решение оставить заявление без ответа по существу, она должна направить заявителю уведомление об этом решении в течение пяти рабочих дней со дня регистрации заявления способом, указанным в пункте 10 настоящего Порядка, с указанием причин невозможности рассмотрения заявления по существу.
15. В случае, если в заявлении содержится вопрос, на который заявителю неоднократно давались ответы по существу в связи с ранее направляемыми им заявлениями, и при этом не приводятся новые доводы или обстоятельства, Управляющая компания вправе самостоятельно принять решение о обоснованности очередного заявления и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу. Об этом решении заявитель уведомляется в порядке, предусмотренном пунктом 14 настоящего Порядка.
16. Управляющая компания обязана хранить заявления, а также копии ответов на заявления и копии уведомлений, предусмотренных настоящей статьей, в течение трех лет со дня регистрации таких заявлений.
17. В случае поступления Управляющей компании из Банка России заявления, предусмотренного статьей 79.3 Федерального закона «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)», Управляющая компания обязана рассмотреть заявление в соответствии с требованиями настоящего Порядка, а также направить в Банк России копию ответа на заявление и копии уведомлений (при наличии), предусмотренных настоящим Порядком, в день их направления заявителю.
18. Управляющая компания и её должностные лица не вправе использовать иначе, чем в целях, предусмотренных настоящим Порядком, и разглашать в какой-либо форме полученные при рассмотрении заявления персональные данные заявителя, а также информацию, составляющую коммерческую, служебную, банковскую тайну, тайну страхования и иную охраняемую законом тайну, за исключением случаев, предусмотренных Законодательством РФ.
19. Ответ на заявление подписывает Генеральный директор Управляющей компании.

20. Контролер Управляющей компании не реже одного раза в шесть месяцев проводит анализ поступивших заявлений. По результатам анализа руководитель Управляющей компании принимает решение о целесообразности применения мер, направленных на улучшение качества обслуживания получателей финансовых услуг.
21. Претензии в связи с нарушением положений правил доверительного управления паевым инвестиционным фондом, договора доверительного управления рассматриваются Управляющей компанией в соответствии с порядком, указанным выше.
22. В случае если получатель финансовых услуг считает требования, указанные в заявлении, неурегулированными, он вправе направить запрос в саморегулируемую организацию НАУФОР, членом которой является Управляющая компания, или в орган, осуществляющий полномочия по контролю и надзору за деятельностью Управляющей компании: Центральный банк Российской Федерации; или заявить требования, указанные в заявлении, в судебном порядке.
23. Настоящий Порядок раскрывается на официальном сайте Управляющей компании в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» <https://lertacapital.ru/>.