

**УТВЕРЖДЕНО**

**Приказ Генерального директора  
ООО «Управляющая компания  
«Смарт капитал»  
№ 0107241 от 01.07.2024**

**Положение  
о взаимодействии с получателями финансовых услуг  
(Редакция № 1)**

**Москва**

## 1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о взаимодействии с получателями финансовых услуг (далее – Положение) разработано в соответствии с Базовым стандартом 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, утвержденным Банком России, протокол от 23.09.2021 № КФНП-33 (далее – Стандарт) и положениями Федерального закона от 29.11.2001 № 156-ФЗ «Об инвестиционных фондах» (далее – Закон № 156-ФЗ).

1.2. Настоящее Положение определяет основные принципы в области защиты прав и интересов получателей финансовых услуг и устанавливает требования, которыми Общество с ограниченной ответственностью «Управляющая компания «Смарт капитал» (далее – управляющая компания) должно руководствоваться в процессе осуществления своей деятельности.

1.3. В настоящем Положении используются следующие термины и определения:

базовые стандарты – стандарты, разработанные, согласованные и утвержденные в соответствии с требованиями статьи 5 Федерального закона от 13.07.2015 № 223-ФЗ «О саморегулируемых организациях в сфере финансового рынка»;

внутренние стандарты – стандарты саморегулируемой организации, разработанные и утвержденные в соответствии с требованиями статьи 6 Федерального закона от 13.07.2015 № 223-ФЗ «О саморегулируемых организациях в сфере финансового рынка»;

СРО – Национальная ассоциация участников фондового рынка (НАУФОР) – некоммерческая саморегулируемая организация на российском финансовом рынке, членом которой является управляющая компания;

Генеральный директор – единоличный исполнительный орган управляющей компании;

Контролер – должностное лицо, ответственное за осуществление внутреннего контроля в управляющей компании;

уполномоченный работник – работник управляющей компании, ответственный за прием документов и непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг в месте обслуживания получателей финансовых услуг;

финансовая услуга – доверительное управление паевым инвестиционным фондом, а также иными активами на основании лицензии управляющей компании на осуществление деятельности по управлению инвестиционными фондами, паевыми инвестиционными фондами и негосударственными пенсионными фондами в случаях, предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации;

тестирование – тестирование физического лица, не являющегося квалифицированным инвестором, предусмотренное пунктом 1 статьи 21.1 Закона № 156-ФЗ и статьей 51.2-1 Федерального закона от 22.04.1996 № 39-ФЗ «О рынке ценных бумаг»;

тестируемое лицо – физическое лицо, не являющееся квалифицированным инвестором, в отношении которого проводится тестирование;

клиент – юридическое или физическое лицо, заключившее с управляющей компанией договор доверительного управления путем приобретения инвестиционных паев паевого инвестиционного фонда (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;

место обслуживания получателей финансовых услуг (офис) – 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 или агента по выдаче и погашению инвестиционных паев, и (или) сайт управляющей компании в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»), личный кабинет клиента на таком сайте, мобильное приложение управляющей компании. Место обслуживания получателей финансовых услуг управляющей компании определено в пункте 4.1. настоящего Положения;

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

1.4. Управляющая компания вправе вносить в настоящее Положение изменения и дополнения, не противоречащие требованиям действующего законодательства Российской Федерации. Изменения

и дополнения, вносимые в настоящее Положение, вводятся в действие после их утверждения Генеральным директором управляющей компании.

1.5. Настоящее Положение носит открытый характер и публикуется на официальном сайте управляющей компании.

1.6. Управляющая компания при осуществлении деятельности руководствуется следующими основными принципами:

принцип разумности и добросовестности;  
принцип приоритета интересов клиентов над собственными интересами;  
принцип недопустимости злоупотреблений своими правами и (или) ущемления интересов клиента.

## **2.1. Минимальный объем информации и порядок ее распространения, предоставления и раскрытия получателям финансовых услуг**

2.1. В местах обслуживания получателей финансовых услуг управляющая компания предоставляет получателям финансовых услуг для ознакомления следующую информацию:

о членстве управляющей компании в СРО, с указанием наименования СРО, адресе сайта СРО в сети «Интернет» и о Стандарте;

об адресе электронной почты управляющей компании (при наличии);

о способах и адресах направления обращений получателей финансовых услуг в управляющую компанию, в СРО, в орган, осуществляющий полномочия по контролю и надзору за деятельностью управляющей компании;

о способах защиты прав получателей финансовых услуг, включая информацию о наличии возможности и способах досудебного урегулирования спора, в том числе о претензионном порядке урегулирования спора, процедуре медиации (при ее наличии).

Управляющая компания предоставляет получателю финансовых услуг информацию, предусмотренную настоящим пунктом, по его первому требованию за плату, не превышающую расходы на изготовление документа (копии документа).

2.2. В случае осуществления управляющей компанией только деятельности по доверительному управлению *иными* активами, за исключением имущества, составляющего паевой инвестиционный фонд, в местах обслуживания получателей финансовых услуг (в том числе посредством размещения гиперссылок на сайте управляющей компании в сети «Интернет», в личном кабинете либо мобильном приложении) управляющая компания, помимо информации, указанной в пункте 2.1. настоящего Положения, предоставляет получателям финансовых услуг для ознакомления следующую информацию:

о полном и сокращенном фирменном наименовании управляющей компании в соответствии со сведениями, указанными в едином государственном реестре юридических лиц и в уставе управляющей компании, а также об используемом знаке обслуживания (при наличии);

об адресе управляющей компании, адресах офисов управляющей компании, контактном телефоне, адресе официального сайта управляющей компании в сети «Интернет»;

о лицензии на осуществление деятельности по управлению инвестиционными фондами, паевыми инвестиционными фондами и негосударственными пенсионными фондами, включая номер, дату принятия решения о предоставлении лицензии и срок действия лицензии;

о лице, выдавшем лицензию на осуществление деятельности по управлению инвестиционными фондами, паевыми инвестиционными фондами и негосударственными пенсионными фондами (его наименование, адрес и телефоны);

о лице, осуществляющем контроль и надзор, за деятельностью управляющей компании;

о финансовых услугах, оказываемых на основании договора доверительного управления (в том числе о размерах комиссий, которые будет оплачивать получатель финансовых услуг, а также о возможных дополнительных расходах);

о порядке получения финансовой услуги, в том числе документах, которые должны быть предоставлены получателем финансовых услуг для ее получения;

о способах и порядке изменения условий договора доверительного управления, в том числе в результате внесения управляющей компанией изменений во внутренние документы, ссылка на которые содержится в договоре доверительного управления.

2.3. Если финансовые услуги предлагаются управляющей компанией в том же помещении, на том же сайте в сети «Интернет» либо мобильном приложении, где кредитными организациями оказываются услуги по открытию банковских счетов и привлечению денежных средств во вклады

управляющая компания до заключения договора доверительного управления с получателем финансовых услуг информирует его о том, что:

оказываемые управляющей компанией финансовые услуги не являются услугами по открытию банковских счетов и приему вкладов;

денежные средства, передаваемые по договору доверительного управления, не подлежат страхованию в соответствии с Федеральным законом от 23.12.2003 № 177-ФЗ «О страховании вкладов физических лиц в банках Российской Федерации».

2.4. Управляющая компания обеспечивает круглосуточный бесплатный доступ получателей финансовых услуг к информации, размещенной на сайте управляющей компании в сети «Интернет», в соответствии с настоящим Положением, для ознакомления и использования, за исключением времени проведения профилактических работ, во время которых сайт управляющей компании в сети «Интернет» не доступен для посещения. Информация должна быть доступна получателю финансовых услуг с использованием бесплатного или широко распространенного программного обеспечения.

2.4. Управляющая компания предоставляет по запросу получателя финансовых услуг информацию, связанную с оказанием финансовой услуги, включая информацию, указанную в пункте 2.1 (в случае осуществления управляющей компанией только деятельности по доверительному управлению иными активами, за исключением имущества, составляющего паевой или акционерный инвестиционный фонд, также указанную в пункте 2.2) настоящего Положения, а также документы и их копии, содержащие указанную информацию, способом, которым был направлен такой запрос, либо способом, указанным в запросе, в течение пятнадцати рабочих дней со дня получения запроса получателя финансовых услуг, за исключением случаев, указанных в абзацах втором и третьем настоящего пункта и если более длительный срок не указан в запросе или не установлен законодательством Российской Федерации, в том числе нормативными актами Банка России.

Информация о размере либо порядке расчета вознаграждения управляющей компании, размере либо порядке расчета скидок и надбавок при погашении и приобретении инвестиционных паев, иных видах и суммах платежей (порядке определения сумм платежей), которые получатель финансовых услуг должен будет уплатить за предоставление ему финансовой услуги, предоставляется в срок, не превышающий пяти рабочих дней со дня получения управляющей компанией такого запроса.

Заверенная копия правил доверительного управления паевым инвестиционным фондом, внутренних документов, ссылка на которые содержится в договоре доверительного управления, действующих на дату, указанную в запросе в рамках срока действия договора доверительного управления, предоставляются в срок, не превышающий тридцать календарных дней со дня получения запроса клиента, направленного управляющей компании в любое время, но не позднее пяти лет со дня прекращения договора доверительного управления (погашения инвестиционных паев), если иной срок не установлен федеральными законами и принятыми в соответствии с ними нормативными актами.

Плата, взимаемая за предоставление документа на бумажном носителе, не должна превышать затрат на изготовление такой копии. Копии документов, предоставляемые на бумажном носителе, должны быть заверены уполномоченным лицом управляющей компании.

2.5. Распространение информации управляющей компанией и третьим лицом, действующим по ее поручению, от ее имени и за ее счет, в том числе реклама услуг, должно быть основано на принципах добросовестности, достоверности и полноты сообщаемых сведений.

2.6. Не допускается предоставление информации, которая вводит получателя финансовой услуги в заблуждение относительно предмета заключаемого с ним договора доверительного управления, а также информации, которая может повлечь неоднозначное толкование свойств финансовой услуги.

2.7. Информация предоставляется на русском языке в доступной форме (с использованием удобочитаемых шрифтов, форматов) с разъяснением специальных терминов (в случае их наличия), значения которых не определены в федеральных законах и принятых в соответствии с ними нормативных актах. В случае предоставления информации на бумажном носителе, управляющая компания руководствуется санитарными правилами и нормативами, предъявляемыми к книжным изданиям для взрослых.

2.8. Управляющая компания обеспечивает предоставление получателю финансовых услуг информации без совершения получателем финансовых услуг дополнительных действий, не предусмотренных законодательством Российской Федерации и (или) правилами доверительного управления паевым инвестиционным фондом.

2.9. Управляющая компания предоставляет получателям финансовых услуг доступ к информации на равных правах и в равном объеме в соответствии с требованиями федеральных законов и принятых в соответствии с ними нормативных актов.

### **3. Общие правила взаимодействия с получателями финансовых услуг**

3.1. Установление личности (аутентификация) получателя финансовых услуг в случае обмена информацией, в том числе юридически значимыми сообщениями, между управляющей компанией и получателем финансовых услуг посредством телефонной связи, обмена электронными документами (в том числе в личном кабинете клиента на сайте управляющей компании в сети «Интернет», в мобильном приложении) или иных каналов связи, также телефонных переговоров и сообщений, передаваемых по сетям электросвязи, в том числе подвижной радиотелефонной связи, а также порядок хранения такой информации осуществляется способами, предусмотренными правилами доверительного управления паевым инвестиционным фондом и (или) внутренними документами управляющей компании.

3.2. Управляющая компания обеспечивает соблюдение следующих минимальных стандартов обслуживания получателей финансовых услуг, касающихся доступности и материального обеспечения офисов, в которых осуществляется оказание финансовых услуг:

размещение в офисах управляющей компании информации, указанной в пункте 2.1 настоящего Положения, с указанием наименования управляющей компании, адреса данного офиса, дней и часов приема получателей финансовых услуг и времени перерыва;

наличие у уполномоченных работников доступных для обозрения получателям финансовых услуг средств визуальной идентификации, содержащих фамилию, имя и должность работника;

соблюдение управляющей компанией санитарных и технических правил и норм.

3.3. Управляющая компания исключает препятствия к осуществлению получателем финансовых услуг в местах обслуживания получателей финансовых услуг фотосъемки, аудио- и видеозаписи процесса взаимодействия с таким получателем финансовых услуг, за исключением случаев, когда это может привести к нарушению федеральных законов и принятых в соответствии с ними нормативных актов.

3.4. При осуществлении консультирования (в устной форме) получателей финансовых услуг по предоставляемым финансовым услугам и (или) по вопросам применения законодательства Российской Федерации, регулирующего взаимоотношения сторон, управляющая компания обеспечивает высокое качество такого консультирования.

3.5. В случае привлечения управляющей компанией третьих лиц, действующих по поручению, от имени и за счет управляющей компании, в целях приобретения инвестиционных паев паевого инвестиционного фонда управляющая компания обеспечивает соблюдение такими третьими лицами требований разделов 2-4 настоящего Положения.

### **4. Общие правила приема документов от получателей финансовых услуг. Уполномоченные работники**

4.1. В местах обслуживания получателей финансовых услуг, управляющей компанией обеспечивается прием документов от получателей финансовых услуг уполномоченными работниками в объеме, порядке и на условиях, установленных настоящим Положением, либо правилами доверительного управления паевым инвестиционным фондом.

Если правилами доверительного управления паевым инвестиционным фондом не определено иное, устанавливаются:

дни и часы приема получателей финансовых услуг – по рабочим дням с понедельника по четверг с 10.00 до 19.00, по пятницам с 10.00 до 17.45. Без перерыва;

место обслуживания получателей финансовых услуг – офис управляющей компании, расположенный по адресу, раскрытому на сайте управляющей компании.

4.2. К уполномоченным работникам управляющей компании относятся работники, в чьих должностных инструкциях предусмотрены обязанности по приему (организации приема) документов и непосредственное взаимодействие (организация непосредственного взаимодействия) с получателями финансовых услуг в месте обслуживания получателей финансовых услуг.

4.3. Уполномоченный работник при приеме документов от получателей финансовых услуг:

1) устанавливает личность получателя финансовых услуг и его полномочия;

2) проводит проверку предоставленных документов и дает их оценку на предмет соответствия перечню, установленному внутренними документами управляющей компании либо правилами доверительного управления паевым инвестиционным фондом;

3) консультирует получателя финансовых услуг на предмет правильного оформления документов, оказывает помощи в их заполнении (при необходимости);

4) ксерокопирует документы (в случае необходимости), заверяет копии документов;

- 5) получает согласие на обработку персональных данных (при необходимости);
- 6) фиксирует факт приема документов в журнале регистрации входящих документов;
- 7) в случае предоставления неполного комплекта документов, выдает получателю финансовых услуг перечень недостающих документов с необходимыми разъяснениями;
- 8) передает полученные документы в работу;
- 9) в случае отказа в приеме документов, обеспечивает предоставление получателю финансовых услуг мотивированного отказа в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации, в том числе нормативных актов Банка России.

## 5. Требования к уполномоченным работникам

5.1. Уполномоченный работник обязан иметь образование не ниже среднего общего, владеть информацией, необходимой для выполнения должностных обязанностей, предусмотренных трудовым договором и внутренними документами управляющей компании.

Проверка соответствия уполномоченных работников указанным требованиям осуществляется при заключении с работником трудового договора (изменений или дополнений к трудовому договору) его непосредственным руководителем в соответствии с порядком, установленным внутренними документами управляющей компании.

5.2. Управляющая компания в соответствии с особенностями своей деятельности проводит регулярное обучение уполномоченных работников и предпринимает иные меры, способствующие обеспечению высокого уровня профессионализма уполномоченных работников.

Обучение в управляющей компании проводится в следующих формах:

- 1) вводный инструктаж;
- 2) внеплановый инструктаж;
- 3) плановый инструктаж.

5.3. Обучение уполномоченных работников осуществляется самой управляющей компанией. Ответственным за проведение обучения уполномоченных работников является Контролер. Управляющая компания вправе привлекать к проведению обучения специализированные организации.

5.4. Вводный инструктаж проводится в целях ознакомления уполномоченных работников с нормативными актами Банка России, Стандартом, базовыми и внутренними стандартами, а также внутренними документами управляющей компании *в области защиты прав получателей финансовых услуг*.

Вводный инструктаж проводится однократно в течение 10 рабочих дней со дня приема на работу в управляющую компанию уполномоченного работника, а также со дня перевода работника на должности, перечисленные в пункте 4.2 настоящего Положения.

5.5. Внеплановый инструктаж проводится не позднее 10 рабочих дней с даты вступления в силу новых или при изменении действующих нормативных актов Банка России, базовых и внутренних стандартов, а также внутренних документов управляющей компании *в области защиты прав получателей финансовых услуг*.

Для лиц, подлежащих обучению в соответствии с требованиями настоящего Положения и отсутствующих на рабочем месте в связи с отпуском, служебной командировкой либо временной нетрудоспособностью, срок для проведения внепланового инструктажа начинает исчисляться с рабочего дня, следующего за днем окончания отпуска, служебной командировки либо периода временной нетрудоспособности.

5.6. Плановый инструктаж осуществляется ежегодно в целях повышения квалификации уполномоченных работников.

5.7. В течение 10 рабочих дней с даты завершения планового инструктажа, Контролер осуществляет проверку знаний уполномоченных работников.

5.8. Проверка знаний уполномоченных работников проводится методом устного контроля в форме собеседования.

При успешной проверке знаний уполномоченному работнику выставляется оценка «зачтено». При неудовлетворительном результате проверки знаний уполномоченному работнику выставляется оценка «не зачтено».

При оценке «зачтено» уполномоченный работник считается прошедшим проверку знаний.

При оценке «не зачтено» уполномоченный работник считается не прошедшим проверку знаний, в этом случае Контролер дает уполномоченному работнику индивидуальные рекомендации для самостоятельного ознакомления с нормативно-правовой базой, в целях устранения выявленных при проверке пробелов в знаниях и назначает повторную проверку.

5.9. Результаты проведения обучения и проверки знаний уполномоченных работников фиксируются в Журнале учета обучения работников управляющей компании в сфере защиты прав и интересов получателей финансовых услуг (далее – Журнал), по форме, установленной в Приложении № 1 к настоящему Положению.

Журнал ведется в электронной форме.

Ответственным за ведение и хранение Журнала является Контролер.

Управляющая компания осуществляет хранение сведений об обучении и проверке знаний уполномоченных работников в Журнале не менее чем до даты прекращения трудового договора с любым и каждым уполномоченным работником.

## **6. Рассмотрение обращений получателей финансовых услуг**

6.1. Рассмотрение обращений получателей финансовых услуг производится управляющей компанией в порядке и в сроки, предусмотренные Законом № 156-ФЗ, Стандартом, настоящим Положением и иными внутренними документами управляющей компании с учетом особенностей, установленных настоящим Положением.

6.2. Управляющая компания обязана обеспечить прием обращений получателей финансовых услуг, 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 (при наличии).

Наличие подписи заявителя в обращении физического или юридического лица не требуется.

6.3. Информация об адресах, указанных в п. 6.2 настоящего Положения, должна быть размещена в местах обслуживания получателей финансовых услуг, а также на официальном сайте управляющей компании в сети «Интернет».

Обращение подлежит обязательной регистрации не позднее рабочего дня, следующего за днем его поступления в управляющую компанию.

6.4. В отношении каждого поступившего обращения получателя финансовых услуг управляющая компания документально фиксирует:

дату регистрации и входящий номер обращения;

в отношении физических лиц - фамилию, имя, отчество (при наличии) получателя финансовых услуг, направившего обращение, а в отношении юридических лиц - наименование получателя финансовых услуг, от имени которого направлено обращение;

тематику обращения;

дату регистрации и исходящий номер ответа на обращение.

6.5. В случае поступления обращения от физических или юридических лиц в форме электронного документа управляющая компания обязана уведомить такого заявителя о регистрации обращения (далее - уведомление о регистрации) не позднее дня регистрации обращения.

6.6. Рассмотрение обращений получателей финансовых услуг осуществляется Контролером, который, в свою очередь, имеет право:

запрашивать дополнительные документы и сведения у получателей финансовых услуг, требуемые для всестороннего и объективного рассмотрения обращения;

требовать у работников управляющей компании предоставления документов, иной необходимой информации, а также письменных объяснений по вопросам, возникающим в ходе рассмотрения обращения получателей финансовых услуг.

Ответ на обращение подписывается Генеральным директором или Контролером.

При рассмотрении обращений получателей финансовых услуг (далее также – заявитель) управляющая компания соблюдает основные принципы в области защиты прав и интересов получателей финансовых услуг, предусмотренные Стандартом и своими внутренними документами.

6.7. Управляющая компания обязана рассмотреть обращение и по результатам его рассмотрения направить ответ на обращение в течение 15 рабочих дней со дня регистрации обращения, если иные сроки не предусмотрены Законом № 156-ФЗ и другими федеральными законами.

В случае необходимости запроса дополнительных документов и материалов в целях объективного и всестороннего рассмотрения обращения управляющая компания по решению Генерального директора, Заместителя генерального директора или уполномоченного ими 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).

Письменный ответ заявителю о результатах рассмотрения обращения должен содержать мотивированный ответ на каждый изложенный заявителем довод, а также 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.

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.

В случае выявления управляющей компанией при рассмотрении обращения нарушения Стандарта или внутреннего стандарта, разработанного, согласованного и утвержденного в соответствии с требованиями Федерального закона от 13.07.2015 № 223-ФЗ «О саморегулируемых организациях в сфере финансового рынка», управляющая компания направляет копию ответа на обращение и копию обращения в СРО, для осуществления СРО контроля в порядке, предусмотренном ст. 14 указанного Федерального закона, в день направления ответа на обращение заявителю.

В случае, если обращение содержит требование имущественного характера, которое связано с восстановлением управляющей компанией нарушенного права заявителя и подлежит рассмотрению финансовым уполномоченным, обращение подлежит рассмотрению управляющей компанией в порядке и сроки, которые установлены Федеральным законом от 04.06.2018 № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг».

В случае, если обращение содержит требование, в отношении которого предусмотрена специальная процедура предоставления информации в соответствии с федеральными законами и (или) нормативными правовыми актами, и (или) нормативными актами Банка России, и (или) Правилами доверительного управления паевым инвестиционным фондом, в частности, в отношении предоставления информации по письменному требованию владельца инвестиционных паев и (или) заинтересованного лица в отношении паевого инвестиционного фонда, такое обращение подлежит рассмотрению управляющей компании в порядке и в сроки, установленные такой специальной процедурой.

Управляющая компания обязана хранить обращения, а также копии ответов на обращения и копии уведомлений, предусмотренных настоящим пунктом, в течение трех лет со дня регистрации таких обращений.

6.8. 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 компании, 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.

6.9. Если в случаях, предусмотренных пп. 2-5 п. 6.8 настоящего Положения, 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 п. 6.7 настоящего Положения.

6.10. 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 обоснованности очередного обращения и прекращении переписки с таким заявителем по данному вопросу. Об этом решении заявитель уведомляется в порядке, предусмотренном п.6.7 настоящего Положения.

6.11. 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. Сведения о результатах такого анализа включаются в квартальный отчет Контролера.

6.12. Управляющая компания и ее должностные лица не вправе использовать иначе, чем в целях, предусмотренных Законом № 156-ФЗ, и разглашать в какой-либо форме полученные при рассмотрении обращения персональные данные заявителя, а также информацию, составляющую коммерческую тайну, и иную охраняемую законом тайну, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

## **7. Формы реализации права получателя финансовых услуг на досудебный (внесудебный) порядок разрешения споров**

7.1. В случае поступления от получателя финансовых услуг претензии в связи с возникновением спора, связанного нарушением положений правил доверительного управления паевым инвестиционным фондом, управляющая компания обеспечивает рассмотрение такой претензии в порядке, предусмотренном разделом 6 настоящего Положения, а также прилагает дополнительные усилия для урегулирования претензии посредством проведения переговоров с получателем финансовых услуг.

7.2. В случае невозможности урегулирования разногласий путем переговоров и в установленном порядке рассмотрения поступивших претензий, признаваемым сторонами в качестве досудебного порядка урегулирования разногласий сторон, спор может быть передан управляющей компанией на рассмотрение в Арбитражный суд г. Москвы (для споров с юридическими лицами) либо в суд общей юрисдикции по месту нахождения управляющей компании (для споров с физическими лицами).

7.3. В случае заключения между управляющей компанией и получателем финансовых услуг соглашения о применении процедуры медиации или наличия в правилах доверительного управления паевым инвестиционным фондом ссылки на документ, содержащий условия урегулирования спора при содействии медиатора (медиативная оговорка), разрешение споров между управляющей компанией 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)».

## **8 Тестирование управляющей компанией физических лиц, не являющихся квалифицированными инвесторами**

8.1. Тестирование проводится управляющей компанией в отношении инвестиционных паев закрытых паевых инвестиционных фондов, не ограниченных в обороте, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

8.2. Управляющая компания проводит тестирование, а также оценивает результат тестирования до приема заявки на выдачу инвестиционных паев закрытого паевого инвестиционного фонда, не ограниченных в обороте.

В случае наличия нескольких закрытых паевых инвестиционных фондов, инвестиционные паи которых не ограничены в обороте, под управлением управляющей компании, управляющая компания учитывает оценку результатов тестирования при выдаче получателю финансовых услуг паев всех таких фондов.

8.3. Тестирование проводится управляющей компанией путем получения ответов тестируемого лица на вопросы, определенные Стандартом и приведенные в Приложении № 2 к настоящему Положению.

Управляющая компания не меняет и не дополняет формулировки вопросов, установленные Стандартом, и не вводит дополнительные вопросы.

8.4. Тестирование включает в себя 2 обязательных блока вопросов:

блок «Самооценка»;

блок «Знание».

8.5. Тестирование проводится управляющей компанией в письменной форме, установленной Приложением № 3 к настоящему Положению.

Управляющая компания по запросу тестируемого лица предоставляет сведения, указанные в абзаце первом настоящего пункта.

8.6. Результаты ответов на вопросы блока «Самооценка» не оцениваются. Управляющая компания не проверяет достоверность ответов тестируемого лица на вопросы блока «Самооценка».

8.7. Результат тестирования оценивается как положительный в случае, если тестируемое лицо правильно ответило на все вопросы блока «Знания». В случае, если тестируемое лицо неправильно ответило хотя бы на один вопрос блока «Знания», результат тестирования оценивается как отрицательный.

8.8. Управляющая компания уведомляет тестируемое лицо об оценке результатов тестирования по форме, установленной Приложением № 4 к настоящему Положению, не позднее одного рабочего дня после дня проведения тестирования, одним из следующих способов:

предоставлением лично – в данном случае тестируемое лицо собственноручно проставляет дату, время, свои ФИО и подпись на копии уведомления;

направлением заказным письмом или иным регистрируемым почтовым отправлением;

направлением по электронной почте, указанной тестируемым лицом в форме, установленной Приложением № 3 к настоящему Положению.

Управляющая компания раскрывает на своем сайте в сети «Интернет» способы предоставления уведомления об оценке результатов тестирования.

8.9. Управляющая компания хранит информацию о вопросах и вариантах ответов, предложенных тестируемому лицу, об ответах тестируемого лица на предоставленные в ходе тестирования вопросы, о дате и времени проведения тестирования, об оценке результатов тестирования, а также о направлении тестируемому лицу уведомления об оценке результатов тестирования по усмотрению управляющей компании в форме документа на бумажном носителе или электронного документа, при этом срок хранения информации составляет 3 года с даты погашения всех инвестиционных паев закрытых паевых инвестиционных фондов, не ограниченных в обороте, под управлением данной управляющей компании, а в случае отсутствия факта выдачи инвестиционных паев по итогам тестирования – 6 месяцев с даты проведения тестирования.

Управляющая компания обеспечивает защиту информации, указанной в абзаце первом настоящего пункта, в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации, в том числе нормативных актов Банка России.

8.10. В случае привлечения управляющей компанией для проведения тестирования профессионального участника рынка ценных бумаг, управляющая компания обеспечивает соблюдение таким лицом требований пунктов 8.1 - 8.9 настоящего Положения.

## **9. Уведомление о рисках, связанных с приобретением инвестиционных паев закрытых паевых инвестиционных фондов, не ограниченных в обороте, при получении отрицательных оценок результатов тестирования, и заявление о принятии рисков**

9.1. Уведомление о рисках, связанных с приобретением инвестиционных паев закрытых паевых инвестиционных фондов, не ограниченных в обороте, при получении отрицательных оценок результатов тестирования, предусмотренное пунктом 2 статьи 21.1 Закона № 156-ФЗ (далее - уведомление о рисках), предоставляется управляющей компанией физическому лицу, не являющемуся квалифицированным инвестором, не позднее одного рабочего дня с даты подачи заявки на выдачу инвестиционных паев.

9.2. В уведомлении о рисках управляющая компания указывает информацию о том, что приобретение инвестиционных паев закрытого паевого инвестиционного фонда, не ограниченных в обороте, для получателя финансовых услуг не является целесообразным, а также приводит краткое описание рисков, связанных с таким приобретением.

Уведомление о рисках составляется управляющей компанией по форме, установленной Приложением № 5 к настоящему Положению.

Уведомление о рисках по усмотрению управляющей компании может содержать иную дополнительную информацию (о рисках, связанных с приобретением инвестиционных паев закрытого паевого инвестиционного фонда, не ограниченных в обороте, целесообразности повышения знаний клиента о данном инструменте, гиперссылку на сайт в сети «Интернет», на котором размещены информационные и (или) обучающие материалы) при условии, что такая дополнительная информация не искажает информацию, представляемую управляющей компанией в указанном уведомлении о рисках в соответствии с требованиями абзаца первого и второго настоящего пункта.

9.3. Управляющая компания направляет уведомление о рисках получателю финансовых услуг одним из способов, установленных в пункте 8.8 настоящего Положения.

Управляющая компания раскрывает на своем сайте в сети «Интернет» способы предоставления уведомления о рисках получателю финансовых услуг.

9.4. Заявление получателя финансовых услуг о принятии рисков, связанных с приобретением инвестиционных паев закрытого паевого инвестиционного фонда, не ограниченных в обороте, в случае отрицательного результата тестирования, (далее - заявление о принятии рисков), не может быть

принято управляющей компанией от получателя финансовых услуг до направления ему уведомления о рисках и по истечении трех рабочих дней со дня направления такого уведомления.

9.5. Заявление о принятии рисков по форме, установленной Приложением № 6 к настоящему Положению, подается получателем финансовых услуг или его уполномоченным представителем в офисе управляющей компании или агента по выдаче и погашению инвестиционных паев.

Заявление о принятии рисков, направленное почтой (в том числе электронной), факсом или курьером, не принимается.

Управляющая компания раскрывает на своем сайте в сети «Интернет» способы направления заявления о принятии рисков.

9.6. Управляющая компания хранит заявление о принятии рисков, а также информацию, подтверждающую факт, дату и время направления уведомления о рисках и получения заявления о принятии рисков в течение всего срока действия договора доверительного управления паевым инвестиционным фондом, а также в течение трех лет после прекращения такого паевого инвестиционного фонда.

Управляющая компания обеспечивает защиту информации, указанной в абзаце первом настоящего пункта, в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации о защите информации, в том числе нормативных актов Банка России.

9.7. В случае привлечения управляющей компанией для проведения тестирования профессионального участника рынка ценных бумаг, управляющая компания обеспечивает соблюдение таким лицом требований пунктов 9.1 - 9.6 настоящего Положения.

**Журнал учета обучения работников управляющей компании в сфере защиты прав и интересов получателей финансовых услуг**

ФИО сотрудника	
Должность сотрудника	
Мероприятие	
Дата проведения мероприятия	
Организатор мероприятия	
Оценка знаний <i>(для проверки знаний)</i>	

**Перечень  
вопросов тестирования - блок «Самооценка» для инвестиционных паев закрытых паевых  
инвестиционных фондов, не ограниченных в обороте**

№	Вопросы	Варианты ответов
1.	Обладаете ли Вы знаниями о паях закрытого паевого инвестиционного фонда? (возможно несколько вариантов ответа)	(а) не имею конкретных знаний;
		(б) знаю, поскольку изучал <1>;
		(в) знаю, потому что работал/заключал сделки с паями ЗПИФ <2>;
		(г) знаю, потому что получил профессиональную консультацию <3>.
2.	Как долго (в совокупности) Вы осуществляете сделки с этим инструментом? (возможен один вариант ответа)	(а) до настоящего времени сделок не было <4>.
		(б) не более 1 года.
		(в) 1 год и более.
3.	Сколько сделок с этим инструментом Вы заключили за последний год <4>? (возможен один вариант ответа)	(а) за последний год сделок не было.
		(б) менее 10 сделок.
		(в) 10 или более сделок.

-----  
Примечание:

<1> Знания, полученные в образовательном учреждении среднего, высшего и дополнительного профессионального образования, на курсах, самообразование и т.д.

<2> Опыт работы в российской и (или) иностранной организации, которая совершала операции (сделки) с инвестиционными паями закрытых паевых инвестиционных фондов (в том числе в профессиональном участнике рынка ценных бумаг), а также опыт, полученный в качестве индивидуального предпринимателя (иных форм организации деятельности) (в том числе в качестве профессионального участника рынка ценных бумаг), и (или) иной опыт совершения операций (сделок) с инвестиционными паями закрытых паевых инвестиционных фондов в собственных интересах (интересах третьих лиц).

<3> Индивидуальная инвестиционная рекомендация инвестиционного советника, консультация сотрудника управляющей компании (агента по выдаче и погашению инвестиционных паев).

<4> В случае выбора ответа «а» на вопрос № 2 на данный вопрос (вопрос № 3) можно не отвечать.

**Перечень  
вопросов тестирования - блок «Знания» для сделок по приобретению инвестиционных паев  
закрытых паевых инвестиционных фондов, не ограниченных в обороте**

№	Вопросы
1.	Инвестиционный пай - это:
2.	Каким образом выплата промежуточного дохода по инвестиционным паям закрытого паевого инвестиционного фонда влияет на расчетную стоимость инвестиционного пая? Расчетная стоимость инвестиционного пая, как правило (при прочих равных условиях):
3.	Если инвестор принимает решение продать принадлежащие ему инвестиционные паи ЗПИФ, как быстро он может осуществить продажу?
4.	Вправе ли инвестор потребовать от управляющей компании погасить принадлежащие ему инвестиционные паи ЗПИФ и выплатить их стоимость?

## Форма для проведения тестирования

ФИО тестируемого лица:

Адрес электронной почты тестируемого лица:

Контактный номер телефона тестируемого лица:

Дата теста:

## Блок «Самооценка»

№	Вопросы	Варианты ответов	Выбранный вариант (отметить знаками +, V или X)
1.	Обладаете ли Вы знаниями о паях закрытого паевого инвестиционного фонда? (возможно несколько вариантов ответа)	(а) не имею конкретных знаний;	
		(б) знаю, поскольку изучал <1>;	
		(в) знаю, потому что работал/заключал сделки с паями ЗПИФ <2>;	
		(г) знаю, потому что получил профессиональную консультацию <3>.	
2.	Как долго (в совокупности) Вы осуществляете сделки с этим инструментом? (возможен один вариант ответа)	(а) до настоящего времени сделок не было <4>.	
		(б) не более 1 года.	
		(в) 1 год и более.	
3.	Сколько сделок с этим инструментом Вы заключили за последний год <4>? (возможен один вариант ответа)	(а) за последний год сделок не было.	
		(б) менее 10 сделок.	
		(в) 10 или более сделок.	

## Примечание:

<1> Знания, полученные в образовательном учреждении среднего, высшего и дополнительного профессионального образования, на курсах, самообразование и т.д.

<2> Опыт работы в российской и (или) иностранной организации, которая совершала операции (сделки) с инвестиционными паями закрытых паевых инвестиционных фондов (в том числе в профессиональном участнике рынка ценных бумаг), а также опыт, полученный в качестве индивидуального предпринимателя (иных форм организации деятельности) (в том числе в качестве профессионального участника рынка ценных бумаг), и (или) иной опыт совершения операций (сделок) с инвестиционными паями закрытых паевых инвестиционных фондов в собственных интересах (интересах третьих лиц).

<3> Индивидуальная инвестиционная рекомендация инвестиционного советника, консультация сотрудника управляющей компании (агента по выдаче и погашению инвестиционных паев).

<4> В случае выбора ответа «а» на вопрос № 2 на данный вопрос (вопрос № 3) можно не отвечать.

**Блок «Знания»**

№	Вопросы	Варианты ответов <sup>1</sup>	Выбранный вариант (отметить знаками +, V или X)
1.	Инвестиционный пай - это:	1.	
		2.	
		3.	
		4.	
2.	Каким образом выплата промежуточного дохода по инвестиционным паям закрытого паевого инвестиционного фонда влияет на расчетную стоимость инвестиционного пая? Расчетная стоимость инвестиционного пая, как правило (при прочих равных условиях):	1.	
		2.	
		3.	
		4.	
3.	Если инвестор принимает решение продать принадлежащие ему инвестиционные паи ЗПИФ, как быстро он может осуществить продажу?	1.	
		2.	
		3.	
		4.	
4.	Вправе ли инвестор потребовать от управляющей компании погасить принадлежащие ему инвестиционные паи ЗПИФ и выплатить их стоимость?	1.	
		2.	
		3.	
		4.	

Подписывая настоящую форму тестируемое лицо дает согласие Обществу с ограниченной ответственностью «Управляющая компания «Смарт капитал» на обработку своих персональных данных, включающих фамилию, имя, отчество, адрес электронной почты, контактный(е) телефон(ы), в целях осуществления действий по проверке знаний для приобретения паев закрытых паевых инвестиционных фондов.

Тестируемое лицо предоставляет Обществу с ограниченной ответственностью «Управляющая компания «Смарт капитал» право осуществлять все действия (операции) с его персональными данными, включая сбор, систематизацию, накопление, хранение, обновление, изменение, использование, обезличивание, блокирование, уничтожение.

Срок действия настоящего согласия - период времени до истечения установленных нормативными актами сроков хранения соответствующей информации или документов.

Согласие на обработку персональных данных может быть отозвано в порядке, установленном Федеральным законом Российской Федерации от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».

**Подпись тестируемого лица:** \_\_\_\_\_

<sup>1</sup> Перечень предлагаемых тестируемому лицу вариантов ответов на вопросы блока «Знание» формируется управляющей компанией методом случайного выбора для каждого тестирования из вариантов ответов, доведенных до сведения управляющей компании СРО. При этом в указанный перечень по каждому вопросу управляющей компанией включаются не менее четырех вариантов ответов, в том числе правильный ответ. Перечень правильных ответов доводится до сведения управляющей компании СРО в порядке и сроки, установленные приказом руководителя СРО.

**Форма уведомления о результатах тестирования**

Исх. №

Дата

Настоящим Общество с ограниченной ответственностью «Управляющая компания «Смарт капитал» уведомляет Вас о [положительной] [отрицательной] оценке результата Вашего тестирования, проведенного в отношении приобретения инвестиционных паев закрытого паевого инвестиционного фонда, не ограниченных в обороте (закрытых паевых инвестиционных фондов, не ограниченных в обороте), под управлением Общества с ограниченной ответственностью «Управляющая компания «Смарт капитал». <1>

\_\_\_\_\_  
(наименование должности  
уполномоченного лица)

\_\_\_\_\_  
(личная подпись)

\_\_\_\_\_  
(расшифровка  
подписи)

-----

<1> В случае вручения уведомления лично, на копии уведомления указываются сведения:

Уведомление получено тестируемым лицом:

Дата/время/ФИО/подпись

**Форма уведомления о рисках**

Исх. №

Дата

В связи с отрицательным результатом тестирования, проведенного Обществом с ограниченной ответственностью «Управляющая компания «Смарт капитал», уведомляем Вас, что приобретение инвестиционных паев закрытого паевого инвестиционного фонда, не ограниченных в обороте, (закрытых паевых инвестиционных фондов, не ограниченных в обороте) под управлением Общества с ограниченной ответственностью «Управляющая компания «Смарт капитал», не является для Вас целесообразным и влечет за собой следующие риски:

1. \_\_\_\_\_

2. \_\_\_\_\_

...

Приводится краткое описание рисков, связанных с приобретением инвестиционных паев закрытого паевого инвестиционного фонда, путем их перечисления или гиперссылки на страницу сайта управляющей компании в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», содержащую перечисление соответствующих рисков. <1>

Общество с ограниченной ответственностью «Управляющая компания «Смарт капитал» не несет ответственности за убытки и расходы, которые могут возникнуть у Вас в результате приобретения инвестиционных паев закрытого паевого инвестиционного фонда, не ограниченных в обороте, (закрытых паевых инвестиционных фондов, не ограниченных в обороте) под управлением Общества с ограниченной ответственностью «Управляющая компания «Смарт капитал». <2>

\_\_\_\_\_  
(наименование должности  
уполномоченного лица)

\_\_\_\_\_  
(личная подпись)

\_\_\_\_\_  
(расшифровка  
подписи)

-----  
<1> Указываются риски отсутствия гарантии сохранности вложенных средств со стороны государства, отсутствия гарантии получения доходности, риск отсутствия возможности быстрого выхода из инструмента при отсутствии покупателя на вторичном рынке и/или отсутствия возможности погашения инвестиционных паев ЗПИФ у управляющей компании до окончания срока действия договора ДУ.

-----  
<2> В случае вручения уведомления лично, на копии уведомления указываются сведения:

Уведомление получено:

Дата/время/ФИО/подпись

**Заявление о принятии рисков**

Я, \_\_\_\_\_, заявляю, что результат тестирования выявил у меня недостаточные опыт и знания для инвестирования в инвестиционные паи закрытого паевого инвестиционного фонда, не ограниченные в обороте (закрытых паевых инвестиционных фондов, не ограниченные в обороте) под управлением Общества с ограниченной ответственностью «Управляющая компания «Смарт капитал».

Несмотря на это, я подтверждаю, что готов принять риски, связанные с приобретением инвестиционных паев данного фонда (данных фондов), и понести возможные убытки.

Я понимаю, что недостаток знаний и опыта может привести к частичной или полной потере денежных средств и (или) иного имущества, вложенных мною в инвестиционные паи закрытого паевого инвестиционного фонда, не ограниченные в обороте (закрытых паевых инвестиционных фондов, не ограниченные в обороте) под управлением Общества с ограниченной ответственностью «Управляющая компания «Смарт капитал».

---

(ФИО, подпись)

Дата подписания заявления о принятии рисков: