

**Утверждено:**  
Решением единственного участника  
ООО УК «Активно-Капитал»  
№ 31 от «05» июня 2026 года  
Клименко Егор Юрьевич

**Положение  
о порядке организации работы  
по рассмотрению обращений получателей финансовых услуг  
в ООО УК «Активно-Капитал»**

г. Москва, 2026

## 1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение определяет порядок организации рассмотрения обращений получателей финансовых услуг, контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализ и обобщение информации, содержащейся в них, в ООО УК «Активно-Капитал» (далее – Управляющая компания, Общество).

1.2. Настоящее Положение разработано в соответствии с Федеральным законом 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 утратившими силу отдельных положений законодательных актов Российской Федерации», Федеральным законом от 29.11.2001 № 156-ФЗ «Об инвестиционных фондах», Постановлением ФКЦБ РФ от 18.02.2004 № 04-5/пс «О регулировании деятельности управляющих компаний акционерных инвестиционных фондов и паевых инвестиционных фондов», Базовым стандартом защиты прав и интересов физических и юридических лиц-получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в финансового рынка, объединяющих акционерные инвестиционные фонды и управляющие компании инвестиционных фондов, паевых инвестиционных фондов и негосударственных пенсионных фондов (утвержден Банком России, протокол от 23.09.2021 № КФНП-33) (далее – Базовый стандарт защиты).

## 2. Основные термины

1) **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 и (или) сайт управляющей компании в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

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

3) **саморегулируемая организация** – саморегулируемая организация в сфере финансового рынка, объединяющая акционерные инвестиционные фонды и управляющие компании инвестиционных фондов, паевых инвестиционных фондов и негосударственных пенсионных фондов;

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

5) **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, или намеренное приобрести акции акционерного инвестиционного фонда.

## 3. Прием и регистрация обращения

3.1. Обращение может быть направлено заказным или ценным письмом, вручаться под расписку уполномоченному работнику по следующим адресам: 123022, город Москва, 2-я Звенигородская ул., д. 13, стр. 42 либо посредством направления текстового сообщения или скан-образа документа по электронной почте на адрес [info@aktivo.capital](mailto:info@aktivo.capital).

3.2. Клиент/получатель финансовой услуги в своем письменном обращении указывает свои фамилию, имя, отчество, адрес, по которому должен быть направлен ответ, излагает суть обращения.

3.3. В случае необходимости Клиент/получатель финансовых услуг прилагает к обращению необходимые для рассмотрения документы и материалы либо их копии.

3.4. Обращение подлежит обязательной регистрации в журнале входящей корреспонденции в общем порядке, установленном Обществом для приема документов, не позднее рабочего дня, следующего за днем его поступления в Общество. 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.

Общество осуществляет информирование Клиента/получателя финансовых услуг о регистрации обращения не позднее дня регистрации обращения. Информирование о получении обращения осуществляется Обществом тем же способом, которым поступило обращение.

Для осуществления контроля за сроками и порядком рассмотрения обращений Общество ведет «Журнал регистрации принятых обращений» (Приложение 2 к настоящим Положениям), содержащий следующие сведения:

- порядковый номер записи;
- дата поступления обращения
- дату регистрации и входящий номер обращения;
- способ поступления 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;
- адрес для отправления ответа (уведомления о регистрации и продлении срока);
- дата направления уведомления о регистрации обращения получателю финансовых услуг и Банка России (в случае поступления обращения через ЛК участника информационного обмена-Управляющей компании на интернет-портале Банка России);
- сведения о работниках Общества, привлеченных к рассмотрению обращения;
- дату регистрации и исходящий номер ответа на обращение (включая запросы документов, необходимых для рассмотрения обращения);
- комментарий о результате рассмотрения обращения.

3.5. Управляющая компания фиксирует факт предоставления Клиентом/получателем финансовых услуг неполного/полного комплекта документов.

#### **4. Рассмотрение обращения**

4.1. Поступающие в Управляющую компанию обращения направляются для рассмотрения Контролеру (Руководителю службы внутреннего контроля) (далее - уполномоченное лицо), в том числе доводятся в день их получения до сведения Генеральному директору Общества.

4.2. Поступившее обращение в день его получения передается уполномоченному лицу, который:

- регистрирует его в порядке, предусмотренном разделом 3 Положения;
- обеспечивает объективное и всестороннее рассмотрение;
- готовит проект мотивированного ответа на имя Генерального директора.

4.3. Окончательный ответ по существу обращения подписывается Генеральным директором Общества (или уполномоченным им лицом на время отсутствия).

4.2. Уполномоченное лицо дает мотивированный письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

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.

4.3. Управляющая компания вправе запросить дополнительные документы и материалы в целях объективного и всестороннего рассмотрения обращения, с указанием срока их предоставления.

В случае отсутствия затребованных документов к указанному сроку обращения рассматриваются на основании имеющихся документов.

4.4. Общество отказывает в рассмотрении обращения Клиента/получателя финансовых услуг по существу в следующих случаях:

- 1) в обращении не указан адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- 2) в обращении не указана фамилия (наименование) Клиента/получателя финансовых услуг;
- 3) в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу Общества (управляющей компании), угрозы жизни, здоровью и (или) имуществу работника Общества или членов его семьи;

- 4) обращение направлено лицом, не являющимся получателем финансовой услуги (например, третьим лицом, не имеющим договорных отношений и не выразившим намерения их заключить, чьи права действиями Общества не затронуты). В этом случае Общество вправе оставить обращение без рассмотрения по существу с соответствующим уведомлением заявителя.

- 4) текст обращения не поддается прочтению;

- 5) текст обращения не позволяет определить его суть.

Если в случаях, предусмотренных подпунктами 1-5 пункта 4.4 настоящего Положения Общество принимает решение не рассматривать обращение по существу, Общество направляет Клиенту/получателю финансовых услуг уведомление об этом решении в течение 5 (Пяти) рабочих дней со дня регистрации обращения способом, указанным в пункте 4.8.

4.5. В случае если в обращении содержится вопрос, на который Клиенту/получателю финансовых услуг ранее предоставлялся ответ по существу, и при этом во вновь полученном обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, Общество вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с Клиентом/получателем финансовых услуг по данному вопросу. Общество уведомляет Клиента/получателя финансовых услуг о данном решении в порядке, предусмотренном пунктом 4.4. настоящего Положения.

4.6. В случае если обращение содержит вопрос, рассмотрение которого не входит в компетенцию Управляющей компании, Управляющая компания уведомляет об этом лицо, направившее обращение, в течение 5 (Пяти) рабочих дней со дня регистрации обращения.

4.7. Если требования, изложенные в обращении, не могут быть удовлетворены положительно, то Клиенту/получателю финансовых услуг дается ответ с указанием причин по которым его требование не может быть удовлетворено.

4.8.

Ответ на обращение, а также уведомление о регистрации, уведомление о продлении срока рассмотрения обращения подписывается Генеральным директором Общества (а в случае его отсутствия — лицом, исполняющим его обязанности). Ответ должен быть направлен Клиенту/получателю финансовых услуг в срок не позднее 15 (Пятнадцати) рабочих дней со дня регистрации обращения (или в продленный срок — не более 25 рабочих дней, с уведомлением заявителя) тем же способом, которым поступило обращение (если иной способ не указан заявителем). В случае направления ответа по электронной почте, Общество обеспечивает фиксацию факта отправки (сохранение уведомления о доставке или скриншота отправки). В случае

направления ответа почтовым отправлением — сохраняется квитанция об отправке заказного письма с уведомлением о вручении.

4.9. В случае обращения Клиента/получателя финансовых услуг просьбой, жалобой, предложением либо заявлением, касающемся оказания финансовой услуги, в устной форме, ему предлагается оформить обращение в письменном виде, способом, предусмотренным п. 3.1 настоящего Положения.

4.10. В случае выявления Обществом 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», Общество 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 указанного Федерального закона, в день направления ответа на обращение получателю финансовой услуги.

## **5. Сроки рассмотрения обращений**

5.1. Обращение рассматривается в течение 15 (Пятнадцати) рабочих дней со дня регистрации обращения.

5.2. В исключительных случаях, а также в случае необходимости запроса дополнительных документов и материалов в целях объективного и всестороннего рассмотрения обращения срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более чем на 10 (Десяти) рабочих дней. Уполномоченное лицо Общества уведомляет Клиент/получателя финансовых услуг о продлении срока рассмотрения его обращения.

## **6. Порядок рассмотрения обращений, поступивших через информационные ресурсы Банка России, в том числе личный кабинет**

6.1. В случае поступления от Банка России через личный кабинет участника информационного обмена обращения Клиента/получателя финансовых услуг Общество осуществляет регистрацию такого обращения и направляет уведомления Клиенту/получателю финансовых услуг и Банку России не позднее 1 (Одного) рабочего дня с даты получения обращения в личном кабинете участника информационного обмена-Управляющей компании.

6.2. Управляющая компания осуществляет объективное и всестороннее рассмотрение обращения Клиента/получателя финансовых услуг.

6.3. Обращение рассматривается в течение 15 (Пятнадцати) рабочих дней со дня регистрации обращения.

6.4. В исключительных случаях, а также в случае необходимости запроса дополнительных документов и материалов в целях объективного и всестороннего рассмотрения обращения срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более чем на 10 (Десяти) рабочих дней. Уполномоченное лицо Общества уведомляет Клиента/получателя финансовых услуг о продлении срока рассмотрения его обращения с указанием обоснования такого уведомления, а также осуществляет информирование Банка России о данной продлении.

6.5. Общество направляет копию ответа на обращение, а также копии уведомлений (при наличии) в Банк России в день их направления Клиенту/получателю финансовых услуг.

## **7. Анализ обращений**

7.1. Общество не реже одного раза в шесть месяцев проводит анализ поступивших обращений и принимает решение о целесообразности применения мер, направленных на улучшение качества обслуживания Клиентов/получателей финансовых услуг.

7.2. Уполномоченное лицо обеспечивает анализ вопросов, содержащихся в обращениях Клиентов/получателей финансовых услуг, в том числе следующих данных:

- а) количество и характер рассмотренных обращений;
- б) количество и характер решений, принятых по обращениям.

7.3. Уполномоченное лицо на основании анализа вопросов, содержащихся в обращениях, выносит предложения, направленные на устранение недостатков.

## **8. Иные положения**

8.1. Общество предоставляет по запросу Клиента/получателя финансовых услуг информацию, указанную в пункте 2.1 Базового стандарта защиты<sup>1</sup>, а также документы (их копии), содержащие указанную информацию, способом, которым был направлен такой запрос, в течение 15 (Пятнадцати) рабочих дней со дня получения запроса Клиента/получателя финансовых услуг.

8.2. Общество предоставляет по запросу Клиента/получателя финансовых услуг информацию 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 Клиент/получатель финансовых услуг должен будет уплатить за предоставление ему финансовой услуги. Указанная информация предоставляется в срок, не превышающий 5 (Пяти) рабочих дней со дня получения Обществом такого запроса.

8.3. Заверенная копия правил доверительного управления паевым инвестиционным фондом, внутренних документов, действующих на дату, указанную в запросе, предоставляются в срок, не превышающий тридцать календарных дней со дня получения запроса Клиента/получателя финансовых услуг, направленного Управляющей компанией в любое время, но не позднее 5 (Пяти) лет со дня погашения инвестиционных паев.

8.4. Все споры и разногласия решаются путем переговоров, с обязательным соблюдением досудебного (претензионного) порядка урегулирования, а при недостижении согласия - в соответствии с установленной законодательством Российской Федерации компетенцией судов передаются в суд согласно подсудности/подведомственности.

8.5. Общество осуществляет хранение обращений, а также копии ответов на обращения и копии уведомлений в течение 3 (Трех) лет со дня регистрации таких обращений.

---

<sup>1</sup> О членстве управляющей компании в саморегулируемой организации, с указанием наименования такой саморегулируемой организации, адресе сайта саморегулируемой организации в сети «Интернет» и о Стандарте; об адресе электронной почты управляющей компании; о способах и адресах направления обращений получателей финансовых услуг в управляющую компанию, в саморегулируемую организацию, 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).

**Приложения:**

*Приложение 1.* Порядок информирования получателей финансовых услуг, направивших в ООО УК «Активно-Капитал» обращения, о получении (регистрации) обращения в рамках деятельности по доверительному управлению паевыми инвестиционными фондами.

*Приложение 2.* Журнал регистрации обращений.

к Положению  
о порядке организации работы  
по рассмотрению обращений получателей финансовых услуг  
в ООО УК «Активно-Капитал»

**Порядок информирования получателей финансовых услуг, направивших в ООО УК «Активно-Капитал» обращения, о получении (регистрации) обращения в рамках деятельности по доверительному управлению паевыми инвестиционными фондами.**

1. Настоящий Порядок разработан Обществом с ограниченной ответственностью Управляющая компания «Активно-Капитал» 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 (утвержден Банком России, протокол от 23.09.2021 № КФНП-33) (далее – Базовый стандарт).

2. Термины и определения, используемые в настоящем Порядке, используются в значениях, определенных Положением о порядке организации работы по рассмотрению обращений получателей финансовых услуг ООО УК «Активно-Капитал» от 28.06.2024, действующим законодательством Российской Федерации, в том числе Федеральным законом от 29.11.2001 № 156-ФЗ «Об инвестиционных фондах», Постановлением ФКЦБ РФ от 18.02.2004 № 04-5/пс «О регулировании деятельности управляющих компаний акционерных инвестиционных фондов и паевых инвестиционных фондов», Базовым стандартом.

3. Общество обеспечивает информирование Клиента/получателя финансовых услуг, направившего обращение, о получении (регистрации) обращения следующим образом:

3.1. При получении обращения от Клиента Общество, в срок не позднее дня регистрации обращения Обществом, направляет Клиенту в зависимости от способа поступления обращения в письменной форме по указанным в обращении адресу электронной почты или почтовому адресу, либо на адрес с которого поступило соответствующее обращение, либо способом, предусмотренным условиями договора, заключенного между Управляющей компанией и Клиентом, информационное сообщение о получении (регистрации) обращения.

3.2. При получении обращения от лица, не являющегося Клиентом Общества, Общество, в срок не позднее 1 (Одного) дня регистрации обращения Обществом, направляет соответствующему получателю финансовых услуг в зависимости от способа поступления обращения в письменной форме по указанным в обращении адресу электронной почты или почтовому адресу, либо на адрес с которого поступило соответствующее обращение информационное сообщение о получении (регистрации) обращения.

3.3. В случае если обращение получено на бумажном носителе от лица, не являющегося Клиентом Общества, и при этом соответствующее обращение не содержит каких-либо сведений для обратной связи (сведений об обратном почтовом адресе, об адресе электронной почты, номере телефона), такое обращение считается анонимным (не подлежит рассмотрению ввиду невозможности представления обратной связи), в связи с чем Общество не осуществляет информирование о получении такого Обращения ввиду невозможности осуществления обратной связи.

4. При изменении действующего законодательства, вступлении в силу новых (изменений) нормативных актов Банка России, вступлении в силу новых (изменении) базовых и внутренних стандартов саморегулируемой организации в сфере финансового рынка, членом которой является Общество, настоящий Порядок продолжает действовать в части, не противоречащей указанным изменениям.

Приложение 2  
к Положению  
о порядке организации работы  
по рассмотрению обращений получателей финансовых услуг  
в ООО УК «Активно-Капитал»

Журнал регистрации обращений

№ п/п	Дата поступления обращения	Вх. №, дата регистрации обращения	Способ поступления обращения	Тематика обращения	Наименование/Ф.И.О. получателя финансовых услуг	Адрес направления ответа (уведомления)	Дата направления уведомления о регистрации/продлении обращения получателю финансовых услуг и Банке России  (в случае поступления обращения через ЛК Банка России)	Работники, привлеченные рассмотрения обращения