

**УТВЕРЖДЕН**  
**Приказом Генерального директора**  
**Общества с ограниченной ответственностью**  
**«Управляющая компания СИНЕРГИЯ ИНВЕСТ»**  
**№ 26-09 от «18» июня 2026 г.**

**Генеральный директор**

\_\_\_\_\_ **М. А. Рачнов**

**ПОРЯДОК РАБОТЫ**  
**С ЖАЛОБАМИ, ОБРАЩЕНИЯМИ и ЗАЯВЛЕНИЯМИ**  
**в Обществе с ограниченной ответственностью**  
**«Управляющая компания СИНЕРГИЯ ИНВЕСТ»**

## 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящий Порядок работы с жалобами, обращениями и заявлениями (далее - Порядок) разработан для применения в Обществе с ограниченной ответственностью «Управляющая компания СИНЕРГИЯ ИНВЕСТ» (далее – Управляющая компания) в целях соблюдения требований Федерального закона от 29.11.2001 № 156-ФЗ «Об инвестиционных фондах», Постановления ФКЦБ РФ от 18.02.2004 № 04-5/пс «О регулировании деятельности управляющих компаний акционерных инвестиционных фондов и паевых инвестиционных фондов», «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» и иных нормативных правовых актов РФ.

1.2. В настоящем Порядке используются следующие термины и определения:

**Контролер** – контролер, осуществляющий функции внутреннего контроля в Управляющей компании.

**Клиент** - юридическое или физическое лицо, заключившее с Управляющей компанией договор доверительного управления, в том числе владелец инвестиционных паев паевого инвестиционного фонда.

**Получатель финансовых услуг** – юридическое или физическое лицо, являющееся клиентом или лицо, намеренное заключить с Управляющей компанией договор доверительного управления, в том числе путем приобретения инвестиционных паев паевого инвестиционного фонда.

**Заявитель** - физическое лицо или юридическое лицо, обратившееся в Управляющую компанию.

**Обращение** - направленная Заявителем или получателем финансовых услуг Управляющей компании просьба, жалоба, предложение либо заявление, касающееся деятельности Управляющей компании, предусмотренной Федеральным законом «Об инвестиционных фондах».

1.3. Управляющая компания обязана рассмотреть обращение Заявителей или Получателей финансовых услуг, связанное с осуществлением Управляющей компанией деятельности, предусмотренной Федеральным законом «Об инвестиционных фондах», в порядке, установленном в настоящем документе.

Управляющая компания принимает Обращения заявителей посредством почтовой связи или нарочным на бумажном носителе по адресу в пределах места нахождения Управляющей компании, а также направленных на адрес электронной почты Управляющей компании, указанный на официальном сайте Управляющей компании в сети «Интернет». Наличие подписи заявителя в обращении не требуется.

1.4. В месте обслуживания получателей финансовых услуг Управляющая компания размещает информацию об адресах, указанных в пункте 1.3. настоящего Порядка и обеспечивает прием документов от получателей финансовых услуг, заявителей в объеме, порядке и на условиях, установленных настоящим Порядком либо правилами доверительного управления паевым инвестиционным фондом.

1.5. Уполномоченными лицами по рассмотрению поступающих в Управляющую компанию Обращений или Претензий являются Контролер и сотрудники Юридического отдела.

## 2. ПОРЯДОК РЕГИСТРАЦИИ И РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ

2.1. Поступившие в Управляющую компанию Обращения регистрируются в Журнале входящих документов, не позднее рабочего дня, следующего за днем их поступления в Управляющую компанию. В случае поступления обращения в форме электронного документа управляющая компания обязана уведомить Заявителя о регистрации обращения (далее - уведомление о регистрации) не позднее дня регистрации обращения способом, предусмотренным пунктом 4.4. настоящего Порядка.

2.2. В отношении каждого поступившего Обращения Управляющая компания фиксирует:

- 1) дату регистрации и входящий номер Обращения;
- 2) в отношении физических лиц - фамилию, имя, отчество (при наличии) получателя финансовых услуг, направившего Обращение, а в отношении юридических лиц - наименование Заявителя, от имени которого направлено Обращение, ФИО и должность представителя Заявителя.
- 3) тематику Обращения.

2.3. В отношении каждого Обращения в Журнале входящих документов проставляется контрольный срок для направления на него ответа.

2.4. После проведения регистрации сотрудниками Управляющей компании Обращения и прилагаемых к нему документов (при наличии), такое Обращение направляется для рассмотрения Контролеру.

2.5. Управляющая компания отказывает в рассмотрении Обращения Заявителя по существу в следующих случаях:

- 1) в обращении не указан адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- 2) в обращении не указаны ФИО (наименование) заявителя;
- 3) в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу управляющей организации, угрозы жизни, здоровью и имуществу работника управляющей компании или членов его семьи;
- 4) текст обращения не поддается прочтению;
- 5) текст обращения не позволяет определить его суть.

2.6. Если в случаях, предусмотренных подпунктами 2 - 5 пункта 2.5, Управляющая компания принимает решение оставить обращение без ответа по существу, она должна направить Заявителю уведомление об этом решении в течение пяти рабочих дней со дня регистрации обращения способом, указанным в пункте 4.4. настоящего Порядка с указанием причин невозможности рассмотрения обращения по существу.

2.7. Контролер рассматривает Обращения самостоятельно, или привлекает к рассмотрению должностных лиц (сотрудников) Управляющей компании. Должностные лица (сотрудники) Управляющей компании обязаны оказать Контролеру всестороннюю поддержку и информирование при рассмотрении Обращений по существу.

2.8. Управляющая компания при необходимости имеет право истребовать (запросить) у Заявителя дополнительные документы, имеющие отношение к полученному Обращению по мнению Общества.

2.9. В случае поступления в Управляющую компанию из Банка России обращения, предусмотренного статьей 79.3 Федерального закона от 10 июля 2002 года № 86-ФЗ «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)», Управляющая компания обязана рассмотреть его в соответствии с требованиями настоящей статьи, а также направить в Банк России копию ответа на обращение и копии уведомлений (при наличии), предусмотренных настоящей статьей, в день их направления заявителю.

### **3. СРОКИ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ**

3.1. Управляющая компания обязана рассмотреть обращение и по результатам его рассмотрения направить Заявителю ответ на обращение в течение 15 рабочих дней со дня регистрации обращения, если иные сроки не предусмотрены федеральными законами.

3.2. В случае необходимости запроса дополнительных документов и материалов в целях объективного и всестороннего рассмотрения обращения Управляющая компания по решению единоличного исполнительного органа или Контролера 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).

3.3. Обращения, не подлежащие рассмотрению Управляющей компанией в соответствии с пунктом 2.5. настоящего Порядка, обрабатываются в срок не более 4 (четырёх) рабочих дней с момента их регистрации, с одновременным письменным извещением об этом Заявителя в соответствии с пунктом 2.6. настоящего Порядка

3.4. Контроль за сроками ответов на Обращения осуществляется Контролером на постоянной основе, посредством сверки контрольных сроков (контрольных дат), установленных в Журнале входящих документов.

#### **4. ПОДГОТОВКА И НАПРАВЛЕНИЕ ОТВЕТА НА ОБРАЩЕНИЯ**

4.1. Рассмотрение обращений Заявителей осуществляет Контролер и подготавливает Ответ на Обращение. Подготовленный Ответ на Обращение подлежит согласованию с профильными подразделениями Управляющей компании.

4.2. Ответ на Обращение должен быть мотивированный и 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. Ответ на Обращение, подготовленный на бумажном носителе, подписывает Генеральный директор Управляющей компании.

4.4. 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.

4.5. Регистрация ответа на Обращение осуществляется в Журнале исходящих документов, согласно общему порядку регистрации исходящих документов, установленных в Управляющей компании. При этом в Журнале входящих документов в отношении поступившего Обращения проставляется отметка о дате и исходящем номере ответа на Обращение.

4.6. В случае выявления Управляющей компанией при рассмотрении обращения нарушения базового стандарта или внутреннего стандарта, разработанного, согласованного и утвержденного в соответствии с требованиями Федерального закона от 13 июля 2015 года № 223-ФЗ «О саморегулируемых организациях в сфере финансового рынка», Управляющая компания направляет копию ответа на обращение и копию обращения в саморегулируемую организацию в сфере финансового рынка, членом которой она является на момент направления указанных копий, для осуществления саморегулируемой организацией в сфере финансового рынка контроля в порядке, предусмотренном статьей 14 указанного Федерального закона, в день направления ответа на обращение Заявителю.

4.7. В случае, если обращение содержит требование имущественного характера, которое связано с восстановлением Управляющей компанией нарушенного права Заявителя и подлежит рассмотрению финансовым уполномоченным, направление обращения в соответствии с требованиями настоящей статьи 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 обращение подлежит рассмотрению управляющей компанией в порядке и сроки, которые установлены указанным Федеральным законом.

## 5. ПОРЯДОК РАБОТЫ С ПРЕТЕНЗИЯМИ

5.1. Регистрация Претензий от получателей финансовых услуг осуществляется в соответствии с пунктом 2.1. настоящего Порядка.

5.2. Сотрудники Юридического отдела в течение 1 (одного) рабочего дня после ознакомления с Претензией по содержанию, назначают из числа сотрудников Юридического отдела лицо, ответственное за претензионно-исковую работу по факту получения Претензии (далее - Ответственный сотрудник).

5.3. Ответственный сотрудник обязан:

- Определить срок ответа на Претензию (с учетом условий договора и требований закона).
- Внести в Журнал входящих документов в отношении полученной Претензии сведения о своем назначении и плановом сроке ответа на Претензию.
- Сформировать в системе электронного документооборота дело и вносить в него все документы, касающиеся поступившей Претензии и претензионно-исковой работы по ней.

5.4. Ответственный сотрудник организует проверку обоснованности Претензии. В ходе проверки Ответственный сотрудник вправе запрашивать пояснения и документы у должностных лиц (сотрудников) Управляющей компании. Должностные лица (сотрудники) Общества обязаны предоставлять Ответственному сотруднику запрошенные документы и пояснения в течение 4 (четырёх) рабочих дней, если иной срок не указан в запросе. Решение о запросе пояснений и документов у получателя финансовых услуг принимает Руководитель Юридического отдела.

5.5. Ответственный сотрудник не позднее чем за 8 (восемь) рабочих дней до окончания планового срока рассмотрения Претензии представляет Контролеру и Генеральному директору заключение, в котором указывает:

- результат проверки обоснованности Претензии;
- мотивированное предложение по разрешению Претензии: удовлетворить, перейти к досудебному урегулированию путем переговоров либо отказать в удовлетворении.

5.6. Генеральный директор Управляющей компании по итогам согласования с Контролером принимает решение в отношении Претензии в течение 2 (двух) рабочих дней после получения заключения и дает Ответственному сотруднику поручение на подготовку ответа получателю финансовых услуг. Информация о принятом решении вносится Ответственным сотрудником в Журнал входящих документов в отношении Претензии.

5.7. Ответственный сотрудник в течение 2 (двух) рабочих дней готовит проект ответа на Претензию и направляет ее на согласование Контролеру и Генеральному директору Управляющей компании.

5.8. Согласованный всеми участниками процесса согласования ответ на Претензию возвращается Ответственному сотруднику, который оформляет, подписывает у Генерального директора Управляющей компании, регистрирует в Журнале исходящих документов, согласно общему порядку регистрации исходящих документов, установленных в Управляющей компании, и направления получателю финансовых услуг с указанием адреса и способа направления.

5.9. Ответственный сотрудник направляет получателю финансовых услуг ответ на Претензию не позднее окончания рабочего дня, следующего за днем подписания ответа на Претензию, и сохраняет в материалах дела оригиналы документов, подтверждающих факт направления ответа на Претензию.

5.10. В случае если принято решение о добровольном удовлетворении Претензии, предъявленной получателем финансовых услуг, Руководитель Юридического отдела, по согласованию с Контролером и Генеральным директором Управляющей компании, дает поручение об исполнении:

- денежного требования – Бухгалтерии Управляющей компании;
- неденежного требования – подразделению Управляющей компании, ответственному

за соответствующую работу.

## **6. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

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

6.2. В случае, если в обращении содержится вопрос, на который заявителю неоднократно давались ответы по существу в связи с ранее направляемыми им обращениями, и при этом не приводятся новые доводы или обстоятельства, управляющая компания вправе самостоятельно принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу. Об этом решении заявитель уведомляется в порядке, предусмотренном пунктом 5 настоящей статьи.

6.3. Управляющая компания и ее должностные лица не вправе использовать иначе, чем в целях, предусмотренных Федеральным законом «О Центральном банке Российской Федерации» и разглашать в какой-либо форме полученные при рассмотрении обращения персональные данные заявителя, а также информацию, составляющую коммерческую, служебную, банковскую тайну, тайну страхования и иную охраняемую законом тайну, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

6.4. 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.