

**УТВЕРЖДЕНЫ**  
Советом директоров  
ООО УК «Джи Ай Си Эм»  
(Протокол б/н от «27» февраля 2025 г.)

**ПРАВИЛА**  
**ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ПОЛУЧАТЕЛЯМИ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ**

(редакция №2)

## 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящие Правила взаимодействия с получателями финансовых услуг (далее – Правила) разработаны в соответствии со 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 (далее – Стандарт). Правила устанавливают сроки и последовательность процедур и действий ООО УК «Джи Ай Си Эм», порядок взаимодействия между подразделениями и уполномоченными лицами, а также порядок взаимодействия с получателями финансовых услуг, обеспечения своевременного и в полном объеме рассмотрения их устных и письменных обращений, заявлений и претензий с уведомлением о принятии решений в установленные законодательством Российской Федерации и настоящими Правилами сроки.

1.2. В настоящих Правилах используются следующие термины и определения:

**Управляющая компания** – Общество с ограниченной ответственностью Управляющая компания «Джи Ай Си Эм», действующее в качестве доверительного управляющего паевыми инвестиционными фондами на основании лицензии на осуществление деятельности по управлению инвестиционными фондами, паевыми инвестиционными фондами и негосударственными пенсионными фондами;

**Финансовая услуга** – доверительное управление паевым инвестиционным фондом;

**Договор доверительного управления** – правила доверительного управления паевым инвестиционным фондом;

**Клиент** – владелец инвестиционных паев паевого инвестиционного фонда;

**Получатель финансовых услуг** – клиент, а также юридическое или физическое лицо, намеренное заключить с управляющей компанией договор доверительного управления путем приобретения инвестиционных паев паевого инвестиционного фонда;

**Место обслуживания получателей финансовых услуг (офис)** – 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 (далее – сеть Интернет);

**Обращение** – направленные получателем финансовых услуг управляющей компании просьба, жалоба, предложение либо заявление, касающиеся оказания финансовой услуги.

1.3. Управляющая компания осуществляет оказание финансовых услуг разумно и добросовестно.

1.4. Управляющая компания при оказании финансовых услуг соблюдает приоритет интересов клиентов над собственными интересами.

1.5. Управляющая компания не злоупотребляет своими правами и не ущемляет интересы клиентов.

## 2. ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ ПОЛУЧАТЕЛЯМ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ

2.1. В местах обслуживания получателей финансовых услуг (в том числе посредством размещения гиперссылок на сайте Управляющей компании в сети Интернет) Управляющая компания предоставляет получателям финансовых услуг для ознакомления следующую информацию:

- о полном и сокращенном (при наличии) 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, адресе электронной почты и 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;
- об органе, 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 членстве в саморегулируемой организации с указанием наименования такой саморегулируемой организации, адресе сайта саморегулируемой организации в сети Интернет и о Стандарте;
- 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);
- 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.

- 2.2. Информация, размещенная на сайте управляющей компании в сети Интернет, должна быть круглосуточно и бесплатно доступна получателю финансовых услуг для ознакомления и использования, за исключением времени проведения профилактических работ, во время которых сайт управляющей компании в сети Интернет недоступен для посещения.
- 2.3. 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, а также документы и их копии, содержащие указанную информацию, способом, которым был направлен такой запрос, либо способом, указанным в запросе, в течение 15 рабочих дней со дня получения запроса получателя финансовых услуг, если более длительный срок не указан в запросе или не установлен законодательством Российской Федерации, в том числе нормативными актами Банка России.
- 2.5. 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, должна быть предоставлена в срок, не превышающий 5 рабочих дней со дня получения Управляющей компанией такого запроса.
- 2.6. Заверенные копии 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, должны быть предоставлены в срок, не превышающий 30 календарных дней со дня получения запроса клиента, направленного управляющей компанией в любое время, но не позднее 5 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.
- 2.7. Копии документов, предоставляемые на бумажном носителе, должны быть заверены уполномоченным лицом Управляющей компании.
- 2.8. Плата за предоставление документа на бумажном носителе не взимается.
- 2.9. Распространение информации управляющей компанией и третьим лицом, действующим по ее поручению, от ее имени и за ее счет, в том числе реклама услуг, основывается на принципах добросовестности, достоверности и полноты сообщаемых сведений.
- 2.10. 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.
- 2.11. 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.
- 2.12. В случае предоставления информации на бумажном носителе Управляющая компания руководствуется санитарными правилами и нормативами, предъявляемыми к книжным изданиям для взрослых.
- 2.13. Управляющая компания обеспечивает предоставление получателю финансовых услуг информации без совершения получателем финансовых услуг дополнительных действий, не предусмотренных законодательством Российской Федерации и правилами доверительного управления паевым инвестиционным фондом.
- 2.14. 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. ПРАВИЛА ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ПОЛУЧАТЕЛЯМИ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ**

- 3.1. Взаимодействие Управляющей компании и получателя финансовых услуг, установление личности (аутентификация) получателя финансовых услуг могут осуществляться с использованием следующих способов связи:
  - личные встречи по месту нахождения офиса Управляющей компании;
  - телефонные переговоры;
  - почтовая связь;
  - электронная почта;
  - размещение информации на сайте Управляющей компании: <https://gicmuk.ru/>.
- 3.2. Управляющая компания не препятствует 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.
- 3.3. Управляющая компания обеспечивает высокое качество консультирования получателей финансовых услуг по предоставляемым финансовым услугам и (или) по вопросам применения законодательства Российской Федерации, регулирующего взаимоотношения Управляющей компании и получателей финансовых услуг.
- 3.4. В местах обслуживания получателей финансовых услуг управляющая компания обеспечивает прием документов от получателей финансовых услуг в объеме, порядке и на условиях, установленных внутренними документами управляющей компании, в том числе в случаях представления получателем финансовых услуг

неполного комплекта документов.

3.5. Непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг, а также прием документов осуществляют сотрудники подразделения Сопровождение деятельности ПИФ (далее – Сотрудники).

3.6. В рамках реализации финансовых услуг Сотрудники применяют следующие стандарты обслуживания:

- знание реализуемых финансовых услуг, готовность предоставить получателям финансовых услуг исчерпывающую консультацию по вопросу оказания финансовых услуг;
- умение гармонично сочетать в своей работе качественное обслуживание получателей финансовых услуг и умение ориентироваться в нестандартной ситуации, гибкость и терпение в общении получателем финансовых услуг, индивидуальный подход;
- открытое и доброжелательное общение получателями финансовых услуг, направленное на качественное оказание финансовой услуги.

#### **4. ТРЕБОВАНИЯ К СОТРУДНИКАМ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩИМ НЕПОСРЕДСТВЕННОЕ ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПОЛУЧАТЕЛЯМИ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ**

4.1. Сотрудник Управляющей компании, непосредственно взаимодействующий с получателями финансовых услуг, обязан иметь образование не ниже среднего общего, владеть информацией, необходимой для выполнения должностных обязанностей, предусмотренных трудовым договором, должностной инструкцией и внутренними документами Управляющей компании, знать и соблюдать Стандарт.

4.2. При взаимодействии с получателями финансовых услуг Сотрудники обязаны:

- оперативно и качественно обслуживать получателя финансовых услуг;
- общаться с получателем финансовых услуг предупредительно, тактично, вежливо, доброжелательно, спокойно, стремиться обеспечить для него максимальный эмоциональный комфорт;
- уважать точку зрения получателя финансовых услуг вне зависимости от того, разделяет он ее или нет; не навязывать получателю финансовых услуг свою точку зрения; не игнорировать его просьбы, вопросы и высказывания;
- использовать сложные профессиональные термины в меру и только в тех случаях, когда Сотрудник уверен в том, что получатель финансовых услуг понимает его; разъяснять в случае необходимости сложные вопросы и терминологию;
- перепроверять правильность понимания получателем финансовых услуг сказанного в случае, если у Сотрудника нет полной уверенности в том, что получатель финансовых услуг его правильно понял, предлагать получателю финансовых услуг связаться с ним позднее с указанием даты и времени либо предложить альтернативный способ получения информации, если для разрешения проблемы получателя финансовых услуг требуется дополнительное время;
- приглашать для продолжения беседы с получателем финансовых услуг другого компетентного специалиста Управляющей компании в случае, если задаваемые получателем финансовых услуг вопросы выходят за пределы компетенции сотрудника, осуществляющего непосредственное взаимодействие с Получателем финансовых услуг.

4.3. При возникновении конфликтной ситуации с получателем финансовых услуг Сотрудник должен проявлять эмоционально-психологическую устойчивость, ставить в известность о конфликтной ситуации своего непосредственного руководителя для оперативного решения конфликтной ситуации, принимать все возможные меры к ее разрешению.

4.4. Управляющая компания обязана проводить регулярное обучение сотрудников, осуществляющих непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг, и предпринимать иные меры, способствующие обеспечению высокого уровня профессионализма сотрудников, осуществляющих непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг. Обучение проводится в соответствии с внутренним документом Управляющей компании.

#### **5. РАССМОТРЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ**

5.1. Управляющая компания обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений, поступивших от получателей финансовых услуг, и дает ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пункте 5.2. Правил.

5.2. Обращения, поступающие по получателям финансовых услуг, принимаются в письменном виде. Управляющая компания обеспечивает информирование получателя финансовых услуг о получении Обращения. При поступлении обращения на бумажном носителе информирование получателя финансовых услуг о получении Управляющей компанией его обращения осуществляется по запросу получателя финансовых услуг.

5.3. Отказ в приеме Обращения получателя финансовых услуг не допускается.

5.4. Сотрудники Управляющей компании вправе в устной форме давать получателям финансовых услуг разъяснения по интересующим их вопросам. В случае обращения к ним получателя финансовых услуг с запросом в устной форме, который подпадает под признаки обращения или требует предоставления соответствующей информации, они обязаны проинформировать об этом получателя финансовых услуг и предложить ему оформить обращение в письменном виде.

5.5. Порядок приема и рассмотрения обращений:

5.5.1. Все поступившие обращения поступают для регистрации сотруднику делопроизводства и подлежат

регистрации в Журнале регистрации обращений получателей финансовых услуг не позднее дня, следующего за датой получения.

5.5.2. При приеме и первичной обработке документов производится проверка правильности адресования, целостности упаковки, наличия указанных вложений, к письму прикрепляется конверт.

5.5.3. Прошедшие регистрацию обращения передаются в течение 1 рабочего дня генеральному директору для проставления резолюции. В случае если обращение содержит жалобу, генеральный директор передает жалобу для рассмотрения и подготовки ответа контролеру.

5.6. Управляющая компания отказывает в рассмотрении обращения получателя финансовых услуг по существу в течение 5 (пяти) рабочих дней в следующих случаях:

5.6.1. в обращении не указаны идентифицирующие получателя финансовых услуг сведения;

5.6.2. в обращении отсутствует подпись получателя финансовых услуг или его уполномоченного представителя (в отношении юридических лиц);

5.6.3. в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу Управляющей компании, имуществу, жизни и (или) здоровью сотрудников Управляющей компании, а также членов их семей;

5.6.4. текст письменного обращения не поддается прочтению;

5.6.5. в обращении содержится вопрос, на который получатель финансовых услуг ранее предоставлялся ответ по существу, и при этом во вновь полученном обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства;

5.6.6. обращение содержит вопрос, рассмотрение которого не входит в компетенцию Управляющей компании, о чем уведомляется лицо, направившее обращение.

В случае отказа в рассмотрении обращения по основаниям, предусмотренным подп. 5.6.3. – 5.6.5., Управляющая компания обязана уведомить получателя финансовых услуг о причинах отказа.

В случае отказа в рассмотрении обращения на основании подп. 5.6.4. Управляющая компания обязана уведомить получателя финансовых услуг о причинах отказа только при условии, что поддается прочтению фамилия, имя и почтовый адрес заявителя.

5.7. Управляющая компания обязана рассмотреть обращение получателя финансовых услуг по существу после устранения причин для отказа в рассмотрении обращения, указанных в п. 5.6. Правил.

5.8. Обращения, не подлежащие рассмотрению Управляющей компанией в соответствии с пунктом 5.6.6. Правил, в течение 10 дней с даты поступления направляются по принадлежности с одновременным письменным извещением об этом получателя финансовых услуг.

5.9. Управляющая компания принимает обращения в местах обслуживания получателей финансовых услуг (в том числе посредством размещения гиперссылок в личном кабинете на соответствующие страницы на сайте управляющей компании в сети Интернет), а также почтовым отправлением по адресу места нахождения управляющей компании и по адресу электронной почты: [info@gicmuk.ru](mailto:info@gicmuk.ru).

5.10. В отношении каждого поступившего Обращения Управляющая компания документально фиксирует в Журнале обращений получателей финансовых услуг:

- 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.

5.11. Управляющая компания обязана ответить на поступившее обращение не позднее 30 календарных дней со дня его получения, если больший срок не указан в таком обращении.

5.12. Управляющая компания вправе при рассмотрении обращения запросить дополнительные документы и сведения у получателя финансовых услуг.

5.13. Если для объективного рассмотрения обращения необходимо запросить дополнительные документы и сведения у получателя финансовых услуг, то в данном сообщении указывается просьба к получателю финансовых услуг о предоставлении недостающих документов, а также срок для их предоставления.

5.14. При этом с даты направления запроса до даты получения запрашиваемой информации и (или) документов срок рассмотрения обращения приостанавливается. В случае отсутствия ответа от получателя финансовых услуг на запрос Управляющей компании в течение 30 (тридцати) дней Управляющая компания рассматривает обращение без учета доводов, в подтверждение которых информация и (или) документы не были представлены.

5.15. Итогом рассмотрения обращения являются направление управляющей компанией зарегистрированного мотивированного ответа получателю финансовых услуг или принятие решения об отказе в рассмотрении обращения в случаях, предусмотренных п. 5.6. Правил.

5.16. Письменный ответ получателю финансовых услуг о результатах рассмотрения обращения должен содержать обоснованный (со ссылкой на соответствующие требования законодательства Российской Федерации, нормативных правовых актов Банка России и ФСФР России, внутренних документов Управляющей компании, договоров, имеющих отношение к рассматриваемому вопросу, а также на фактические обстоятельства рассматриваемого вопроса) ответ на каждый изложенный получателем финансовых услуг довод.

5.17. Если обращение удовлетворено, то получателю финансовых услуг направляется ответ, в котором приводится разъяснение, какие действия предпринимаются управляющим по обращению и какие действия должен предпринять получатель финансовых услуг (если они необходимы).

5.18. Если обращение не удовлетворено, то получателю финансовых услуг направляется мотивированный ответ с указанием причин отказа.

- 5.19. Ответ на обращение направляется получателю финансовых услуг тем же способом, которым было направлено обращение, или способом, указанным в обращении, в случае если такой способ указан в обращении.
- 5.20. Ответ на обращение подписывает генеральный директор или его уполномоченный представитель.
- 5.21. Контролер Управляющей компании 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.
- 5.22. Контролер обязан:
- анализировать каждое поступившее обращение;
  - проверять соблюдение сотрудниками Управляющей компании должностных инструкций, требований действующего законодательства Российской Федерации, нарушение которых послужило поводом для обращения получателя финансовых услуг;
  - проверять соблюдение при рассмотрении обращений (жалоб) приоритета интересов клиента – получателя финансовых услуг над собственными интересами Управляющей компании и ее сотрудников;
  - проверять соблюдение сроков исполнения обращений (жалоб);
  - проверять наличие и правильность регистрации ответа на обращение в Журнале регистрации обращений получателей финансовых услуг;
  - сообщать обо всех случаях нарушения процедуры рассмотрения обращений (жалоб) генеральному директору Управляющей компании.
- 5.23. В отношении сотрудников Управляющей компании, допустивших нарушения положений внутренних нормативных документов и процедур при реализации финансовых услуг получателями, повлекшие убытки для Управляющей компании, вынесение Управляющей компании замечаний, предписаний, иных мер воздействия со стороны Банка России, НАУФОР, иных контролирующих государственных органов за требованиями законодательства Российской Федерации, нормативных документов банка России, Базовых стандартов, по решению генерального директора Управляющей компании могут быть применены меры воздействия, предусмотренные Трудовым кодексом Российской Федерации, Правилами внутреннего трудового распорядка, Положением об оплате труда и материальном стимулировании.

## **6. ФОРМЫ РЕАЛИЗАЦИИ ПРАВА ПОЛУЧАТЕЛЯ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ НА ДОСУДЕБНЫЙ (ВНЕСУДЕБНЫЙ) ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ**

- 6.1. Предметом досудебного (внесудебного) разрешения споров являются действия (бездействие) и решения, принимаемые Управляющей компанией в ходе представления финансовых услуг.
- 6.2. В случае поступления от получателя финансовых услуг претензии в связи с возникновением спора, связанного с заключением, исполнением либо прекращением договора доверительного управления, претензия в день ее поступления Управляющей компании передается контролеру.
- 6.3. В случае направления претензии от имени получателя финансовых услуг его представителем к ней должен быть приложен документ, подтверждающий полномочия представителя на осуществление действий от имени получателя финансовых услуг.
- 6.4. Контролер в течение 5 рабочих дней с момента получения претензии изучает изложенные в ней требования. При обоснованности данных требований контролер направляет в соответствующее подразделение (в зависимости от предмета претензии) заключение с предложением устранения нарушений, совместно с соответствующим подразделением готовит ответ на претензию.
- 6.5. При необоснованности требований, изложенных в претензии, контролер в течение 5 рабочих дней с момента ее получения совместно с ответственным исполнителем готовит мотивированный ответ на претензию.
- 6.6. Ответ на претензию отправляется получателю финансовых услуг заказным письмом либо вручается под подпись в течение 10 (десяти) рабочих дней со дня получения.
- 6.7. При невозможности урегулирования спора с получателем финансовых услуг, в том числе при получении искового заявления, контролер совместно с соответствующим подразделением (в зависимости от предмета спора) производит подготовку материалов дела к судебному разбирательству.

## **7. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

- 7.1. Управляющая компания на постоянной основе осуществляет контроль за исполнением Правил.
- 7.2. Правила доводятся до сведения всех работников Управляющей компании.
- 7.3. Внесение изменений и/или дополнений в настоящие Правила производится Управляющей компанией в одностороннем порядке с учетом требований законодательства Российской Федерации
- 7.4. Правила утверждаются и вводятся в действие приказом генерального директора Управляющей компании.