

УТВЕРЖДЕНО  
Генеральный директор  
ООО УК «Апрель Инвестиции»  
Приказ № 94 от «01» июля 2024 года

\_\_\_\_\_ В.А. Данильченко

**ПОРЯДОК ПРИЕМА ОБРАЩЕНИЙ (ЖАЛОБ) И ИНФОРМИРОВАНИЯ  
ПОЛУЧАТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ О ПОЛУЧЕНИИ И РАССМОТРЕНИИ  
ОБРАЩЕНИЙ (ЖАЛОБ) В РАМКАХ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ООО УК «АПРЕЛЬ  
ИНВЕСТИЦИИ» ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПО ИНВЕСТИЦИОННОМУ  
КОНСУЛЬТИРОВАНИЮ**

г. Москва  
2024 год

## 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящий Порядок приема обращений (жалоб) и информирования получателей финансовых услуг о получении и рассмотрении обращений (жалоб) в рамках осуществления ООО УК «Апрель Инвестиции» деятельности по инвестиционному консультированию (далее - Порядок) разработан в соответствии с требованиями Федерального закона от 22.04.1996 № 39-ФЗ «О рынке ценных бумаг» и «Базового стандарта защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих инвестиционных советников» (утв. Банком России, Протокол от 08.12.2022 № КФНП-43).

## 2. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

В настоящем Порядке используются следующие термины и определения:

**Договор об инвестиционном консультировании** - договор об оказании консультационных услуг, заключаемый между ООО УК «Апрель Инвестиции» (далее - Инвестиционный советник) и получателем финансовых услуг, в отношении ценных бумаг, сделок с ними и (или) заключения договоров, являющихся производными финансовыми инструментами, в рамках которого Инвестиционный советник предоставляет индивидуальные инвестиционные рекомендации (далее - ИИР).

**Клиент** - юридическое или физическое лицо, заключившее с Инвестиционным советником договор об инвестиционном консультировании.

**Место обслуживания получателей финансовых услуг** - место, предназначенное для заключения договоров об инвестиционном консультировании, оказания финансовых услуг, приема документов, связанных с оказанием финансовых услуг, в том числе офис Инвестиционного советника, официальный сайт Инвестиционного советника в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - сеть «Интернет»), указанный в едином реестре инвестиционных советников, личный кабинет клиента на таком сайте (при наличии), мобильное приложение Инвестиционного советника (при наличии).

**Обращение (жалоба)** - направленная Инвестиционному советнику физическим или юридическим лицом - получателем финансовых услуг просьба о восстановлении или защите прав или интересов получателя финансовых услуг, содержащая сведения о возможном нарушении Инвестиционным советником требований законодательства Российской Федерации о рынке ценных бумаг, базовых и внутренних стандартов саморегулируемой организации в сфере финансового рынка, членом которой является Инвестиционный советник, учредительных и внутренних документов Инвестиционного советника, связанных с осуществлением деятельности по инвестиционному консультированию, а также предложение или заявление.

В соответствии со статьей 79.3 Федерального закона от 10.07.2002 № 86-ФЗ «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)» обращение (жалоба), поступившее в Банк России, может быть направлено Инвестиционному советнику.

**Получатель финансовых услуг** - клиент, а также юридическое или физическое лицо, намеренное заключить договор об инвестиционном консультировании.

**Финансовая услуга** - консультационная услуга в отношении ценных бумаг, сделок с ними и (или) заключения договоров, являющихся производными финансовыми инструментами, путем предоставления ИИР.

## 3. ПОРЯДОК ПРИЕМА ОБРАЩЕНИЙ (ЖАЛОБ)

3.1. Инвестиционный советник принимает обращения (жалобы), направленные посредством почтовой связи или нарочным на бумажном носителе, по адресу в пределах своего места нахождения,

указанному в едином государственном реестре юридических лиц, или в ином месте обслуживания получателей финансовых услуг, в том числе офисе, а также направленные на адрес электронной почты Инвестиционного советника.

3.2. Получатель финансовых услуг может предоставить/направить обращение (жалобу) любым из способов:

- лично;
- посредством почтовой связи;
- с использованием услуг экспресс- и курьерской доставки;
- по электронной почте;
- на сайте Инвестиционного советника в сети «Интернет».

3.3. Обращение (жалоба) должно содержать идентифицирующие получателя финансовых услуг сведения и реквизиты, необходимые для направления ответа:

- в отношении физического лица - фамилию, имя, отчество (при наличии) получателя финансовых услуг, направившего обращение (жалобу);
- в отношении юридического лица - полное наименование получателя финансовых услуг, от имени которого направлено обращение (жалоба);
- почтовый адрес;
- адрес электронной почты (для получения ответа на адрес электронной почты).

3.4. В случае подачи обращения (жалобы) уполномоченным представителем получателя финансовых услуг, необходимо представление документа, подтверждающего полномочия такого представителя на осуществление действий от имени получателя финансовых услуг и заверенного в установленном законодательством Российской Федерации порядке.

#### **4. ПОРЯДОК ИНФОРМИРОВАНИЯ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ О ПОЛУЧЕНИИ ОБРАЩЕНИЙ (ЖАЛОБ)**

4.1. Инвестиционный советник регистрирует обращения (жалобы) не позднее рабочего дня, следующего за днем их поступления.

4.2. При поступлении обращения (жалобы) в форме электронного документа Инвестиционный советник уведомляет получателя финансовых услуг о регистрации обращения (жалобы) не позднее дня регистрации обращения (жалобы) путем направления Уведомления о регистрации обращения (жалобы) получателя финансовых услуг (далее - Уведомление о регистрации; Приложение № 1 к настоящему Порядку).

4.3. Датой уведомления Инвестиционным советником о получении обращения (жалобы) получателя финансовых услуг является:

- в случае уведомления получателя финансовых услуг лично - дата, указанная в Уведомлении о регистрации;
- в случае уведомления почтовым отправлением или с использованием услуг экспресс- и курьерской доставки - дата штемпеля отделения Почты России на почтовом отправлении (конверте) или дата отправления на квитанции об отправке почтового отправления соответственно;
- в случае уведомления по электронной почте - дата отправки электронного документа по электронной почте.

4.4. Инвестиционный советник не дает ответ на обращение (жалобу) по существу в следующих случаях:

- 1) в обращении (жалобе) не указан адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- 2) в обращении (жалобе) не указана фамилия (наименование) получателя финансовых услуг;
- 3) обращение (жалоба) подписано представителем получателя финансовых услуг без

представления документа, подтверждающего полномочия такого представителя на осуществление действий от имени получателя финансовых услуг, либо такой документ заверен не в установленном законодательством Российской Федерации порядке;

4) в обращении (жалобе) содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу Инвестиционного советника, угрозы жизни, здоровью и имуществу работника Инвестиционного советника, а также членов его семьи;

5) текст обращения (жалобы) не поддается прочтению;

6) текст обращения (жалобы) не позволяет определить его суть.

## **5. ПОРЯДОК ИНФОРМИРОВАНИЯ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ О РАССМОТРЕНИИ ОБРАЩЕНИЙ (ЖАЛОБ)**

5.1. Инвестиционный советник рассматривает обращение (жалобу) и по результатам его рассмотрения направляет получателю финансовых услуг ответ на обращение (жалобу) в течение 15 (Пятнадцати) рабочих дней со дня регистрации обращения (жалобы), если иное не предусмотрено федеральными законами.

5.2. В случае необходимости запроса дополнительных документов и материалов в целях объективного и всестороннего рассмотрения обращения (жалобы) Инвестиционный советник по решению единоличного исполнительного органа, заместителя единоличного исполнительного органа или уполномоченного ими лица вправе продлить срок рассмотрения обращения (жалобы), но не более чем на 10 (Десять) рабочих дней, если иное не предусмотрено федеральными законами. Инвестиционный советник уведомляет получателя финансовых услуг о продлении срока рассмотрения обращения (жалобы) с указанием обоснования такого продления, направив ему соответствующее уведомление (далее - Уведомление о продлении срока).

5.3. Если в случаях, предусмотренных подпунктами 2 - 6 пункта 4.4. настоящего Порядка, Инвестиционный советник принимает решение не рассматривать обращение (жалобу) по существу, Инвестиционный советник направляет получателю финансовых услуг уведомление об этом решении в течение 5 (Пяти) рабочих дней со дня регистрации обращения (жалобы) с указанием причин невозможности рассмотрения обращения (жалобы) по существу.

5.4. В случае, если в обращении (жалобе) содержится вопрос, на который получателю финансовых услуг неоднократно давались ответы по существу в связи с ранее направляемыми им обращениями (жалобами), и при этом не приводятся новые доводы или обстоятельства, Инвестиционный советник вправе самостоятельно принять решение о безосновательности очередного обращения (жалобы) и прекращении переписки с получателем финансовых услуг по данному вопросу. Инвестиционный советник направляет получателю финансовых услуг уведомление об этом решении в течение 5 (Пяти) рабочих дней со дня регистрации обращения (жалобы).

5.5. Уведомления о решениях в соответствии с пунктами 5.3. и 5.4. настоящего Порядка, а также ответ на обращение, Уведомление о регистрации, Уведомление о продлении срока направляются получателю финансовых услуг в зависимости от способа поступления обращения (жалобы) по указанному в обращении (жалобе) адресу электронной почты или почтовому адресу либо способом, предусмотренным условиями договора, заключенного между Инвестиционным советником и получателем финансовых услуг. В случае, если получатель финансовых услуг при направлении обращения (жалобы) указал способ направления ответа на обращение (жалобу) в форме электронного документа или на бумажном носителе, ответ на обращение (жалобу) направляется способом, указанным в обращении (жалобе).

## **6. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

6.1. Настоящий Порядок, а также внесение в него изменений и дополнений, утверждаются Приказом Генерального директора Инвестиционного советника.

6.2. В случае противоречия положений настоящего Порядка законодательству Российской

Федерации, в том числе нормативным актам Банка России, базовым и внутренним стандартам саморегулируемой организации в сфере финансового рынка, членом которой является Инвестиционный советник, приоритет имеют нормы законодательства Российской Федерации, базовые и внутренние стандарты саморегулируемой организации.

*(оформляется на бланке Инвестиционного советника)***Уведомление о регистрации обращения (жалобы) получателя финансовых услуг**

Обществом с ограниченной ответственностью Управляющей Компанией «Апрель Инвестиции» (далее - Инвестиционный советник) зарегистрированы следующие документы:

№ п/п	Наименование документа и ФИО/полное наименование получателя финансовых услуг	Дата документа	Входящий номер документа и дата регистрации
<b>Принял работник Инвестиционного советника, ответственный за прием документов от получателей финансовых услуг и непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг:</b>			
<p>_____ / _____</p> <p>Дата: « ____ » _____ 202__ г.</p>			