



Утверждено Приказом Генерального
директора ООО УК «Инсайт Кэпитал»
№ 25 от 25.06.2024 г.


_____/ О.Н. Седляр

A circular green stamp with the text 'ООО УК «ИНСАЙТ КАПИТАЛ»' around the top and 'ИНН 7703066834' around the bottom. In the center, the words 'INSIGHT' and 'CAPITAL' are printed in black.

**Положение о взаимодействии с получателями финансовых услуг
в Обществе с ограниченной ответственностью
Управляющая компания «Инсайт Кэпитал»**

Редакция № 2

г. Москва, 2024 год

1. Общие положения

- 1.1. Положение о взаимодействии с получателями финансовых услуг в Обществе с ограниченной ответственностью Управляющая компания Инсайт Кэпитал» (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, утверждённым Банком России, протокол от 23.09.2021 № КФНП-33 (далее - Стандарт).
- 1.2. Положение определяет основные принципы в области защиты прав и интересов получателей финансовых услуг и устанавливает требования, которыми Общество с ограниченной ответственностью Управляющая компания «Инсайт Кэпитал» должно руководствоваться в процессе осуществления своей деятельности.
- 1.3. В 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;

управляющая компания - Общество с ограниченной ответственностью «Управляющая компания «Инсайт Кэпитал».

генеральный директор - единоличный исполнительный орган управляющей компании;

контролёр - должностное лицо, ответственное за осуществление внутреннего контроля в управляющей компании;

уполномоченный работник - работник управляющей компании, ответственный за приём 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 Федерального закона от 29.11.2001 № 156-ФЗ «Об инвестиционных фондах» 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 паёв паевого инвестиционного фонда;

место обслуживания получателей финансовых услуг (офис) – место, предназначенное для заключения договоров доверительного управления с управляющей компанией, место приёма заявок на приобретение, погашение и обмен инвестиционных паёв паевого инвестиционного фонда, приёма документов, связанных с оказанием финансовых услуг, в том числе офис управляющей компании или агента по выдаче и погашению инвестиционных паёв, и (или) сайт управляющей компании в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - сеть «Интернет»), личный кабинет клиента на таком сайте (в случае его наличия), мобильное приложение управляющей компании (в случае его наличия).

Место обслуживания получателей финансовых услуг управляющей компании определено в пункте 4.1. Положения.

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

- 1.4. Управляющая компания вправе вносить в Положение изменения и дополнения, не противоречащие требованиям действующего законодательства Российской Федерации. Изменения и дополнения, вносимые в Положение, вводятся в действие после их утверждения генеральным директором управляющей компании.
- 1.5. На дату утверждения Положения управляющая компания осуществляет деятельность на основании соответствующей лицензии по управлению инвестиционными фондами, паевыми инвестиционными фондами и негосударственными пенсионными фондами, без совмещения с иными видами лицензируемой деятельности.
- 1.6. В случае изменения вышеуказанных условий, управляющая компания должна внести соответствующие изменения в Положение, учитывающие новые практики реализации финансовых инструментов.
- 1.7. Положение носит открытый характер и публикуется на официальном сайте управляющей компании в сети «Интернет» www.insightcapital.ru.
- 1.8. Управляющая компания при осуществлении деятельности руководствуется следующими основными принципами:
 - принцип разумности и добросовестности;
 - принцип приоритета интересов клиентов над собственными интересами управляющей компании;
 - принцип недопустимости злоупотреблений своими правами и/или ущемления интересов клиента.

2. Минимальный объём информации и порядок её 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. 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 счётов 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 приёму вкладов;
 - денежные средства, передаваемые по договору доверительного управления, не подлежат страхованию в соответствии с Федеральным законом от 23 декабря 2003 года № 177-ФЗ «О страховании вкладов физических лиц в банках Российской Федерации».
- 2.3. Управляющая компания обеспечивает круглосуточный бесплатный доступ получателей финансовых услуг к информации, размещенной на сайте управляющей компании в сети «Интернет» www.insightcapital.ru., в соответствии с 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 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.
- 2.5. Информация о размере либо порядке расчёта вознаграждения Управляющей компании, размере либо порядке расчёта скидок и надбавок при погашении и приобретении инвестиционных паёв, 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 5 (пяти) рабочих дней со дня получения управляющей компанией такого запроса.
- 2.6. 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 компанией в любое время, но не позднее 5 (пяти) лет со дня прекращения договора доверительного управления (погашения инвестиционных паёв), если иной срок не установлен федеральными законами и принятыми в соответствии с ними нормативными актами.
- 2.7. Плата, взимаемая за предоставление документа на бумажном носителе управляющей компанией, не взимается.
- 2.8. Копии документов, предоставляемые на бумажном носителе, должны быть заверены уполномоченным лицом управляющей компании.
- 2.9. Распространение информации управляющей компанией и третьим лицом, действующим по ее поручению, от ее имени и за её счёт, в том числе реклама услуг, должно быть основано 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. В случае предоставления информации на бумажном носителе, управляющая компания руководствуется санитарными правилами и нормативами, предъявляемыми к книжным изданиям для взрослых.
- 2.12. 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.
- 2.13. 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» www.insightcapital.ru, в мобильном приложении (при наличии) 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 Положения, с указанием наименования управляющей компании, адреса данного офиса, дней и часов приёма 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 счёт управляющей компании, в целях приобретения инвестиционных паёв паевого инвестиционного фонда управляющая компания обеспечивает соблюдение такими третьими лицами требований разделов 2-4 Положения.

4. Общие правила приёма документов от получателей финансовых услуг. Уполномоченные работники управляющей компании.

- 4.1. В местах обслуживания получателей финансовых услуг, управляющей компанией обеспечивается приём документов от получателей финансовых услуг уполномоченными работниками в объёме, порядке и на условиях, установленных Положением, либо правилами доверительного управления паевым инвестиционным фондом.
- Если правилами доверительного управления паевым инвестиционным фондом не определено иное, устанавливаются:
- дни и часы приёма получателей финансовых услуг - по рабочим дням с понедельника по четверг с 09.00 до 18.00;
 - 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 приёму (организации приёма) документов и непосредственное взаимодействие (организация непосредственного взаимодействия) с получателями финансовых услуг в месте обслуживания получателей финансовых услуг.
- 4.3. Уполномоченный работник управляющей компании при приёме документов от получателей финансовых услуг:
- 1) устанавливает личность получателя финансовых услуг и его полномочия;
 - 2) проводит проверку предоставленных документов и даёт 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) копирует документы (в случае необходимости), заверяет копии документов;
 - 5) получает согласие на обработку персональных данных (при необходимости);
 - 6) фиксирует факт приёма документов в журнале регистрации входящих документов;
 - 7) в случае предоставления неполного комплекта документов, выдаёт получателю финансовых услуг перечень недостающих документов с необходимыми разъяснениями;
 - 8) передаёт полученные документы в работу;

- 9) в случае отказа в приёме 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 управляющей компании

- 5.1. Уполномоченный работник управляющей компании обязан иметь образование не ниже общего среднего, 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 Контролёр. 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.
- 5.5. Вводный инструктаж проводится однократно в течение 10 (десяти) рабочих дней со дня приёма на работу в управляющую компанию уполномоченного работника, а также со дня перевода работника на должности, перечисленные в пункте 4.2 Положения.
- 5.6. Внеплановый инструктаж проводится не позднее 10 (десяти) 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.
- 5.7. Для лиц, подлежащих обучению в соответствии с требованиями 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.
- 5.8. Плановый инструктаж осуществляется ежегодно в целях повышения квалификации уполномоченных работников.
- 5.9. В течение 10 рабочих дней с даты завершения планового инструктажа, Контролёр осуществляет проверку знаний уполномоченных работников.
- 5.10. 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».
- 5.11. При оценке «зачтено» уполномоченный работник считается прошедшим проверку знаний. При оценке «не зачтено» уполномоченный работник считается не прошедшим проверку знаний, в этом случае Контролёр даёт уполномоченному работнику индивидуальные рекомендации для самостоятельного ознакомления с нормативно-правовой базой, в целях устранения выявленных при проверке пробелов в знаниях и назначает повторную проверку.
- 5.12. 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, по форме, установленной в Приложении № 1 к Положению. Журнал ведётся в электронной форме. Ответственным за ведение и хранение Журнала является контролёр

управляющей компании.

- 5.13. 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. Управляющая компания рассматривает обращение физического лица или юридического лица, связанное с осуществлением управляющей компанией деятельности.
- 6.2. Управляющая компания обеспечивает приём обращений, направленных посредством почтовой связи, нарочным на бумажном носителе, по адресу нахождения управляющей компании, адресу места нахождения филиала, представительства управляющей компании (при наличии филиалов и представительств), указанным в едином государственном реестре юридических лиц, направленных на адрес электронной почты управляющей компании office@insightcapital.ru или info@insightcapital.ru и посредством направления через личный кабинет клиента на сайте управляющей компании в сети "Интернет" www.insightcapital.ru. Наличие подписи заявителя в обращении не требуется.
- 6.3. Информация об адресах, указанных в пункте 6.2. Положения, размещена в местах обслуживания владельцев инвестиционных паёв, а также на официальном сайте управляющей компании в сети "Интернет" www.insightcapital.ru.
- 6.4. Личный приём заявителей осуществляется управляющей компанией в рабочие дни с 10:00 по 18:00 по адресу места регистрации управляющей компании в ЕГРЮЛ.
- 6.5. Все поступающие обращения физических лиц и юридических лиц, запросы государственных органов власти, регистрируются в Журнале учёта обращений Общества с ограниченной ответственностью «Управляющая компания «Инсайт Кэпитал».
- 6.6. При принятии обращений к рассмотрению осуществляются следующие действия:
- 1) Регистрация принятой к рассмотрению обращений.
 - 2) Рассмотрение обращений по существу в установленные Порядком сроки, объективная оценка изложенных фактов, проверка их достоверности.
 - 3) В ходе рассмотрения обращений принятие мер к пресечению неправомерных решений, действий (бездействия), нарушающих права и законные интересы граждан и организаций.
- 6.7. Обращение подлежит обязательной регистрации в Журнале учёта обращений не позднее рабочего дня, следующего за днём его поступления в управляющую компанию. В случае поступления обращения в форме электронного документа управляющая компания уведомляет заявителя о регистрации обращения путём направления уведомления о регистрации не позднее дня регистрации обращения в форме ответного электронного документа.
- 6.8. При рассмотрении обращений принимаются к сведению содержащаяся в них информация и принимаются все необходимые меры для устранения причин, повлёкших за собой претензии к управляющей компании со стороны клиентов, контрагентов, участников финансового рынка, если таковые имеются.
- 6.9. Управляющая компания рассматривает обращение и по результатам его рассмотрения направить заявителю ответ на обращение в течение 15-ти (пятнадцати) рабочих дней со дня регистрации обращения, если иные сроки не предусмотрены законодательством Российской Федерации и нормативными актами Банка России.
- 6.10. В случае необходимости запроса дополнительных документов и материалов в целях объективного и всестороннего рассмотрения обращения, управляющая компания по решению генерального директора вправе продлить срок рассмотрения обращения, но не более чем на 10 (десять) рабочих дней, если иное не предусмотрено федеральными законами. управляющая компания обязана уведомить заявителя о продлении срока рассмотрения обращения с указанием обоснования такого продления, направив заявителю соответствующее уведомление (уведомление о продлении срока).
- 6.11. Ответ по результатам рассмотрения обращения должен содержать мотивированный ответ на каждый изложенный заявителем довод. 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.

- 6.12. 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, заключённого между управляющей компанией и заявителем.
- 6.13. В случае, если заявитель при направлении обращения или в обращении указал способ направления ответа на обращение в форме электронного документа или на бумажном носителе, ответ на обращение должен быть направлен способом, указанным в обращении или при направлении обращения.
- 6.14. Ответ на обращение подписывает генеральный директор управляющей компании. Ответ на Обращение может быть подписан усиленной квалифицированной электронной подписью (УКЭП) генерального директора управляющей компании.
- 6.15. В случае выявления управляющей компанией при рассмотрении обращения нарушения базового стандарта или внутреннего стандарта, разработанного, согласованного и утверждённого 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 управляющая компания является на момент направления указанных копий, для осуществления саморегулируемой организацией в сфере финансового рынка контроля в порядке, предусмотренном статьёй 14 указанного Федерального закона, в день направления ответа на обращение заявителю.
- 6.16. В случае, если обращение содержит требование имущественного характера, которое связано с восстановлением управляющей компанией нарушенного права заявителя и подлежит рассмотрению финансовым уполномоченным, направление 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.
- 6.17. Ответ на обращение, по существу, не даётся 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 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;
 - 4) в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу управляющей организации, угрозы жизни, здоровью и имуществу работника управляющей компании или членов его семьи;
 - 5) текст обращения не поддаётся прочтению;
 - 6) текст обращения не позволяет определить его суть.
- 6.18. Если в случаях, предусмотренных подпунктами 2) - 6) пункта 6.17 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.
- 6.19. 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 согласно требованиям и способом настоящего Порядка.
- 6.20. В случае поступления в управляющую компанию из Банка России обращения, предусмотренного статьёй 79.3 Федерального закона от 10 июля 2002 года № 86-ФЗ "О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)", управляющая компания рассматривает такое Обращение в соответствии с требованиями настоящего Порядка и направляет в Банк России копию ответа на обращение и копии уведомлений (при наличии), в день их направления заявителю.
- 6.21. Управляющая компания и её должностные лица не вправе использовать иначе, чем в целях, предусмотренных статьёй 39.1. Федерального закона от 29 ноября 2001 года

№ 156-ФЗ "Об инвестиционных фондах" и статьёй 7 Федерального закона "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" от 04 августа 2023 года № 442-ФЗ, 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.

- 6.22. Управляющая компания не реже одного раза в шесть месяцев проводит анализ поступивших обращений (в случае их наличия) и принимает решение о целесообразности применения мер, направленных на улучшение качества обслуживания получателей финансовых услуг. Сведения о результатах такого анализа включаются в квартальный отчёт контролёра управляющей компании.
- 6.23. Управляющая компания хранит обращения, а также копии ответов на обращения и копии уведомлений, предусмотренных настоящей статьёй, в течение трёх лет со дня регистрации таких обращений в Журнале учёта обращений.

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 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 июля 2010 года № 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 паёв 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 приёма заявки на выдачу инвестиционных паёв закрытого паевого инвестиционного фонда, не ограниченных в обороте.
- 8.3. 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 паёв всех таких фондов.
- 8.4. Тестирование проводится управляющей компанией путем получения ответов тестируемого лица на вопросы, определённые Стандартом и приведенные в Приложении № 2 к Положению. Управляющая компания не меняет и не дополняет формулировки вопросов, установленные Стандартом, и не вводит дополнительные вопросы.
- 8.5. Тестирование включает в себя два обязательных блока вопросов:
- блок «Самооценка»;
 - блок «Знание».

Тестирование проводится управляющей компанией в письменной форме, установленной Приложением № 3 к 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 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 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 (три) года с даты погашения всех инвестиционных паёв закрытых паевых инвестиционных фондов, не ограниченных в обороте, под управлением данной управляющей компании, а в случае отсутствия факта выдачи инвестиционных паёв по итогам тестирования - 6 (шесть) месяцев с даты проведения тестирования.

Управляющая компания обеспечивает защиту информации, указанной в абзаце первом данного 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 Положения.

9. Уведомление о рисках, связанных с приобретением инвестиционных паёв 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 паёв закрытых паевых инвестиционных фондов, не ограниченных в обороте, при получении отрицательных оценок результатов тестирования, предусмотренное пунктом 2 статьи 21.1 Федерального от 29 ноября 2001 года № 156-ФЗ «Об инвестиционных фондах» (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 паёв.
- 9.2. В уведомлении о рисках управляющая компания указывает информацию о том, что приобретение инвестиционных паёв 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 Положению.

Уведомление о рисках по усмотрению управляющей компании может содержать иную дополнительную информацию, например: о рисках, связанных с приобретением инвестиционных паёв 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, предоставляемую управляющей компанией в указанном уведомлении о рисках в соответствии с требованиями абзаца первого и второго данного пункта.

- 9.3. Управляющая компания направляет уведомление о рисках получателю финансовых услуг одним из способов, установленных в пункте 8.8 Положения.
Управляющая компания раскрывает на своем сайте в сети «Интернет» www.insightcapital.ru способы предоставления уведомления о рисках получателю финансовых услуг.
- 9.4. Заявление получателя финансовых услуг о принятии рисков, связанных с приобретением инвестиционных паёв 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 Положению, подаётся получателем финансовых услуг или его уполномоченным представителем в офисе управляющей компании или агента по выдаче и погашению инвестиционных паёв.
Заявление о принятии рисков, направленное почтой, в том числе электронной почтой, факсом или курьером, не принимается.
Управляющая компания раскрывает на своем сайте в сети «Интернет» www.insightcapital.ru 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 трёх лет после прекращения такого паевого инвестиционного фонда.
- 9.7. 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.
- 9.8. 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 Положения.

**Журнал учёта обучения работников управляющей компании в сфере защиты прав и интересов
получателей финансовых услуг Общества с ограниченной ответственностью Управляющая
компания Инсайт Кэпитал»**

ФИО сотрудника	
Должность сотрудника	
Мероприятие	
Дата проведения мероприятия	
Организатор мероприятия	
Оценка знаний (для проверки знаний)	

**Перечень
вопросов тестирования - блок «Самооценка» для инвестиционных паёв 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 расчётную стоимость инвестиционного пая? Расчётная 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 ¹	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 расчётную стоимость инвестиционного пая? Расчётная 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 данную форму, тестируемое лицо даёт согласие Обществу с ограниченной ответственностью «Управляющая компания «Инсайт Кэпитал»» 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 «Инсайт Кэпитал»» 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 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных».

Подпись тестируемого лица: _____

Дата: «__» _____ г.

¹ 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

Общество с ограниченной ответственностью Управляющая компания «Инсайт Кэпитал» 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 «Инсайт Кэпитал»». <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 «Инсайт Кэпитал», уведомляем Вас, что приобретение инвестиционных паёв закрытого паевого инвестиционного фонда, не ограниченных в обороте, (закрытых паевых инвестиционных фондов, не ограниченных в обороте) под управлением Общества с ограниченной ответственностью Управляющая компания «Инсайт Кэпитал», не является для Вас целесообразным и влечёт 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 «Инсайт Кэпитал» не несёт 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 «Инсайт Кэпитал». <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

В Общество с ограниченной ответственностью
Управляющая компания Инсайт Кэпитал»

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 «Инсайт Кэпитал»».

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 «Инсайт Кэпитал».

(ФИО, подпись)

Дата подписания Заявления о принятии рисков: