

УТВЕРЖДЕН
Приказом Генерального директора
АО «УК «ЭКТО Прайм»
№ 4/2025 от 10.10.2025 г.

ПОРЯДОК
РАССМОТРЕНИЯ ПРЕТЕНЗИЙ И ИНЫХ ОБРАЩЕНИЙ,
А ТАКЖЕ РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ С ЗАЯВИТЕЛЯМИ
Акционерного общества
«Управляющая компания «ЭКТО Прайм»

г. Москва

2025

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящий Порядок рассмотрения претензий и иных обращений, а также разрешения споров с заявителями (далее – Порядок) вводится с целью обеспечения Акционерного общества «Управляющая компания «ЭКТО Прайм» (далее – «Общество») соблюдения требований законодательства Российской Федерации, в частности, статьи 39.1 Федерального закона «Об инвестиционных фондах» от 29.11.2001 № 156-ФЗ (далее – «Федеральный закон № 156-ФЗ»).

1.2. Положения Порядка применяются в отношении обращений физического лица или юридического лица (далее – «Заявитель»).

1.3. Под обращениями понимаются изложенные в письменной и (или) электронной форме обращения (претензии, жалобы) заявителя (далее – «Обращения»), направленные в Общество по каналам поступления обращений, предусмотренным настоящим Порядком, и связанные с осуществлением Обществом деятельности, предусмотренной Федеральным законом № 156-ФЗ.

1.4. Информация обо всех поступивших обращениях фиксируется в Журнале регистраций обращений.

1.5. Обеспечение процедур по рассмотрению обращений, поступающих в Общество, осуществляют сотрудники, назначенные Приказом Генерального директора Общества.

2. КАНАЛЫ ПОСТУПЛЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ

2.1. Общество осуществляет прием обращений заявителей:

- на бумажном носителе, направленные посредством почтовой связи или нарочным, по адресу: 121069, г. Москва, вн.тер.г. муниципальный округ Пресненский, Скатертный пер., д. 18, помещ. 1/1;
- в электронном виде, направленные по адресу: info@ectoprime.ru.

2.2. При направлении заявителем любого обращения в нем обязательно должны быть указаны:

- фамилия, имя, отчество (для заявителей-физических лиц);
- наименование, ОГРН /ИНН (для заявителей-юридических лиц);
- номер телефона заявителя;
- адрес электронной почты заявителя;
- адрес, по которому должен быть направлен ответ заявителю.

Наличие подписи заявителя в обращении не требуется.

3. РАССМОТРЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ

3.1. Обращение подлежит обязательной регистрации не позднее рабочего дня, следующего за днем его поступления. В случае поступления обращения в форме электронного документа Общество уведомляет заявителя о регистрации обращения (далее - уведомление о регистрации) не позднее дня регистрации обращения способом, предусмотренным настоящим разделом.

3.2. Общество обязано рассмотреть обращение и по результатам его рассмотрения направить заявителю ответ на обращение в течение 15 рабочих дней со дня регистрации обращения, если законом не предусмотрены иные сроки.

3.3. В случае необходимости запроса дополнительных документов и материалов в целях объективного и всестороннего рассмотрения обращения по решению единоличного исполнительного органа Общества вправе продлить срок рассмотрения обращения, но не более чем на 10 рабочих дней, если иное не предусмотрено федеральными законами. Общество обязано уведомить заявителя о продлении срока рассмотрения обращения с указанием обоснования такого продления, направив ему соответствующее уведомление.

3.4. 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.

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. 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.

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

3.6. Ответ на обращение по существу не дается Обществом 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 содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу Общества или угрозы жизни, здоровью и имуществу работника Общества, а также членов его семьи;
- 4) текст обращения не поддается прочтению;
- 5) текст обращения не позволяет определить его суть.

3.7. Если в случаях, предусмотренных подпунктами 2 - 5 пункта 3.6 настоящего раздела, Общество принимает решение оставить обращение без ответа по существу, Общество направляет заявителю уведомление об этом решении в течение пяти рабочих дней со дня регистрации обращения способом, указанным в пункте 3.4 настоящего раздела, с указанием причин невозможности рассмотрения обращения, по существу.

3.8. 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, Общество 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 3.7 настоящего раздела.

3.9. Общество обязано хранить обращения, а также копии ответов на обращения и копии уведомлений, предусмотренных настоящим разделом, в течение трех лет со дня регистрации таких обращений.

3.10. В случае, если обращение содержит требование имущественного характера, которое связано с восстановлением Обществом 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 Обществом в порядке и сроки, которые установлены указанным Федеральным законом.

3.11. В случае поступления в Общество из Банка России обращения, предусмотренного статьей 79.3 Федерального закона «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)», Общество обязано рассмотреть обращение в соответствии с требованиями настоящего раздела, а также направить в Банк России копию ответа на обращение и копии уведомлений (при наличии), предусмотренных настоящим Порядком, в день их направления заявителю.

3.12. Общество и ее должностные лица не вправе использовать иначе, чем в целях, предусмотренных законом, 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.

4. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ С ЗАЯВИТЕЛЯМИ

4.1. Все споры и разногласия между заявителем и Обществом по поводу предоставления Обществом финансовых услуг и совершения иных действий, решаются путем переговоров, а при не достижении согласия - в судебном порядке с соблюдением претензионного (досудебного) порядка разрешения споров.

В случае поступления от заявителя претензии Общество обеспечивает рассмотрение такой претензии в порядке и сроки, установленные настоящим Порядком.

4.2. В случае невозможности урегулирования разногласий между сторонами путем переговоров, споры передаются сторонами на рассмотрение в суд по адресу места нахождения Общества или мировому судье (если дело подсудно мировому судье), деятельность которого осуществляется на судебном участке, включающем адрес Общества (применимое право - право Российской Федерации), если иное не предусмотрено

законодательством Российской Федерации или условиями договора между Обществом и заявителем.

4.3. В случае заключения между Обществом 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 Обществом и получателем финансовых услуг осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 193-ФЗ «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)».