

Утвержден Генеральным директором  
ООО УК «Ньюлайн Эссет Менеджмент»  
Приказ № 24/07/01 - 1 от «01» июля 2024 года  
Вступает в силу 01.07.2024 г.

**Порядок взаимодействия с получателями финансовых услуг  
ООО УК «Ньюлайн Эссет Менеджмент»**

г. Москва 2024 г.

## 1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок взаимодействия с получателями финансовых услуг (далее – «Порядок») разработан ООО УК «Ньюлайн Эссет Менеджмент» (далее – «Общество» или «управляющая компания») 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 (далее – «Стандарт»).

1.2. В Порядке используются следующие термины и определения:

**Саморегулируемая организация** - саморегулируемая организация в сфере финансового рынка, объединяющая акционерные инвестиционные фонды и управляющие компании инвестиционных фондов, паевых инвестиционных фондов и негосударственных пенсионных фондов.

**Финансовая услуга** - инвестирование имущества акционерного инвестиционного фонда, управление (доверительное управление) инвестиционными резервами акционерного инвестиционного фонда и 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.

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

**Получатель финансовых услуг** - клиент, а также юридическое или физическое лицо, намеренное заключить с управляющей компанией договор доверительного управления, в том числе путем приобретения инвестиционных паев паевого инвестиционного фонда, или намеренное приобрести акции акционерного инвестиционного фонда.

**Место обслуживания получателей финансовых услуг** - место, предназначенное для заключения договоров доверительного управления с управляющей компанией, 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 (акционерного инвестиционного фонда) или агента по выдаче и погашению инвестиционных паев, и (или) сайт управляющей компании (акционерного инвестиционного фонда) в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - сеть «Интернет»), личный кабинет клиента на таком сайте, мобильное приложение управляющей компании (акционерного инвестиционного фонда).

**Обращение** - направленная получателем финансовых услуг управляющей компании (акционерному инвестиционному фонду) просьба, жалоба, предложение либо заявление, касающееся оказания финансовой услуги.

## 2. Правила предоставления информации получателю финансовых услуг

2.1. В местах обслуживания получателей финансовых услуг (в том числе посредством

размещения на сайте Общества в сети «Интернет») Общество предоставляет получателям финансовых услуг для ознакомления следующую информацию:

- о членстве управляющей компании в саморегулируемой организации, с указанием наименования такой саморегулируемой организации, адресе сайта саморегулируемой организации 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 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).

Управляющая компания обязана предоставить получателю финансовых услуг информацию, предусмотренную настоящим пунктом, по его первому требованию за плату, не превышающую расходы на изготовление документа (копии документа).

2.2. Информация, размещенная на сайте управляющей компании в сети «Интернет», в соответствии со Стандартом, 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» не доступен для посещения.

2.3. Управляющая компания предоставляет по запросу получателя финансовых услуг информацию, связанную с оказанием финансовой услуги, включая информацию, указанную в пункте 2.1 (в случае осуществления управляющей компанией только деятельности по доверительному управлению иными активами, за исключением имущества, составляющего паевой или акционерный инвестиционный фонд, также указанную в пункте 2.2) Стандарта, 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 пунктах 2.4 и 2.5 настоящего пункта и если более длительный срок не указан в запросе или не установлен законодательством Российской Федерации, в том числе нормативными актами Банка России.

2.4. 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 пяти рабочих дней со дня получения управляющей компанией такого запроса.

2.5. Заверенная копия договора доверительного управления, в том числе правил доверительного управления паевым инвестиционным фондом, устава акционерного инвестиционного фонда, 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 тридцать календарных дней со дня получения запроса клиента, направленного

управляющей компании в любое время, но не позднее пяти 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.

2.6. Плата, взимаемая за предоставление документа на бумажном носителе, не должна превышать затрат на изготовление такой копии. Копии документов, предоставляемые на бумажном носителе, должны быть заверены уполномоченным лицом управляющей компании (акционерного инвестиционного фонда).

### **3. Порядок получения финансовой услуги, в том числе документы, которые должны быть предоставлены получателем финансовых услуг для ее получения**

3.1. Для получения финансовых услуг управляющей компании получатель финансовой услуги должен предварительно обратиться с соответствующим заявлением на электронную почту или по телефону, указанным на сайте Общества и записаться на прием на определенное время.

3.2. Предоставление финансовых услуг в офисе Общества без предварительной записи не осуществляется.

3.3. Для заключения договора с управляющей компанией получатель финансовой услуги Общество предоставляет оригиналы документов и информацию в соответствии с Приложением № 1 к Порядку в согласованное с Обществом время в офисе Общества или почтовой связью.

3.4. Ответственный за прием документов сотрудник Общества осуществляет проверку предоставленных документов и информации и фиксирует факт приема (регистрации) документов, в случае предоставления полного комплекта, а также уведомляет получателя финансовых услуг в случае представления неполного комплекта документов.

3.5. В случае предоставления неполного комплекта документов и информации ответственный за прием документов сотрудник Общества сообщает получателю финансовой услуги о необходимости представления недостающих документов и требуемых действиях со стороны получателя финансовой услуги (в случае необходимости дополнительных действий).

3.6. Получение финансовой услуги осуществляется после проверки представленного получателем финансовой услуги полного комплекта документов и информации, в случае принятия Обществом положительного решения о приеме на обслуживание соответствующего получателя финансовой услуги.

3.7. Принимая во внимание, что правила доверительного управления паевыми инвестиционными фондами, находящимися под управлением Общества, предусматривают, что инвестиционные паи фондов предназначены исключительно для квалифицированных инвесторов (инвестиционные паи ограничены в обороте), финансовые услуги не могут оказываться неограниченному кругу лиц.

3.8. В случае отказа в приеме документов управляющая компания должна обеспечить осуществление лицом, ответственным за прием документов, предоставления получателю финансовых услуг мотивированного отказа в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации, в том числе нормативных актов Банка России.

3.9. Порядок предоставления финансовых услуг клиенту определяется договором, заключенным с таким клиентом.

3.10. Общество не препятствует осуществлению получателем финансовых услуг в местах обслуживания получателей финансовых услуг фотосъемки, аудио- и видеозаписи процесса взаимодействия с получателем финансовых услуг, за исключением случаев, когда это может привести к нарушению федеральных законов и принятых в соответствии с ними нормативных актов.

#### **4. Рассмотрение обращений и жалоб получателей финансовых услуг**

4.1. Общество обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений, поступивших от получателей финансовых услуг, направленных посредством почтовой связи или нарочным на бумажном носителе, по адресу в пределах места нахождения Общества, указанному в едином государственном реестре юридических лиц, а также направленных на адрес электронной почты Общества, и дает ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в 4.8 Порядка. Наличие подписи заявителя в обращении не требуется.

4.2. Информация об адресах, указанных в пункте 4.1 Порядка, должна быть размещена в местах обслуживания получателей финансовых услуг Общества, а также на сайте Общества в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

4.3. Для рассмотрения поступающих обращений Обществом определено уполномоченное лицо – контролер Общества.

4.4. Общество обязано рассмотреть обращение и по результатам его рассмотрения направить получателю финансовых услуг ответ на обращение в течение 15 рабочих дней со дня регистрации обращения, если иные сроки не предусмотрены федеральными законами.

4.5. В случае необходимости запроса дополнительных документов и материалов в целях объективного и всестороннего рассмотрения обращения по решению единоличного исполнительного органа, заместителя единоличного исполнительного органа или уполномоченного ими лица, Общество 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 (далее - уведомление о продлении срока).

4.6. 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.

4.7. Ответ на обращение, а также уведомление о регистрации, уведомление о продлении срока направляются заявителю в зависимости от способа поступления обращения в письменной форме по указанным в обращении адресу электронной почты или почтовому адресу либо способом, предусмотренным условиями договора, заключенного между Обществом и получателем финансовых услуг. В случае, если заявитель при направлении обращения указал способ направления ответа на обращение в форме электронного документа или на бумажном носителе, ответ на обращение должен быть направлен способом, указанным в обращении.

4.8. 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 Обществу 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.

4.9. Если в случаях, предусмотренных подпунктами 2 - 5 пункта 4.8 Порядка, Общество принимает решение оставить обращение (жалобу) без ответа по существу, оно должно направить заявителю уведомление об этом решении в течение пяти рабочих дней со дня регистрации обращения способом, указанным в пункте 4.7 Порядка, с указанием причин невозможности рассмотрения обращения по существу.

4.10. 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 4.7 Порядка.

4.11. Направленные на адрес электронной почты Общества обращения, не касающиеся деятельности Общества по управлению инвестиционными фондами, паевыми инвестиционными фондами и негосударственными пенсионными фондами, в том числе содержащие предложения товаров, работ или услуг, Обществом не рассматриваются и не регистрируются.

**Список документов, подлежащих предоставлению получателем финансовых услуг  
Обществу в целях заключения договора**

**I. Список документов, предоставляемых юридическими лицами, зарегистрированными в РФ:**

1. Нотариально заверенные копии следующих документов:
  - актуальная редакция Устава или Устав со всеми изменениями и дополнениями;
  - свидетельство о государственной регистрации (ф. № Р51001) или свидетельство о внесении записи о юридическом лице, зарегистрированном до 01 июля 2002 года (ф. № Р57001);
  - свидетельство о постановке на налоговый учет (ИНН);
  - лицензии (при наличии).
2. Копия документа, подтверждающего избрание (назначение) единоличного/коллегиального исполнительного органа юридического лица (копия протокола (решения) о назначении руководителя организации), заверенная нотариально. В случае если полномочия единоличного исполнительного органа клиента переданы управляющей организации, предоставляется соответствующее решение уполномоченного органа, а также документы управляющей организации согласно списку документов, предоставляемых юридическими лицами, зарегистрированными в РФ.
3. Копия документа, удостоверяющего личность единоличного исполнительного органа (членов коллегиального исполнительного органа) юридического лица, заверенная нотариально или руководителем (иным уполномоченным лицом) и печатью юридического лица.
4. В случае, если клиент является кредитной организацией – копия письма территориального учреждения Банка России, заверенная нотариально, о согласовании кандидатуры руководителя кредитной организации и иных лиц, указанных в банковской карточке, если они являются уполномоченными лицами.
5. Сведения (документы) о финансовом положении:
  - копия годовой бухгалтерской отчетности (бухгалтерский баланс, отчет о финансовом результате), с копией аудиторского заключения на годовой отчет за прошедший год (при наличии), в котором подтверждаются достоверность финансовой (бухгалтерской) отчетности и соответствие порядка ведения бухгалтерского учета законодательству Российской Федерации; или копии годовой (либо квартальной) налоговой декларации с отметками налогового органа об их принятии или без такой отметки с приложением либо копии квитанции об отправке заказного письма с описью вложения (при направлении по почте), либо копии подтверждения отправки на бумажных носителях (при передаче в электронном виде);
  - копия аудиторского заключения на годовой отчет за прошедший год, в котором подтверждаются достоверность финансовой (бухгалтерской) отчетности и соответствие порядка ведения бухгалтерского учета законодательству Российской Федерации (при

наличии);

- сведения об отсутствии в отношении клиента производства по делу о несостоятельности (банкротстве), вступивших в силу решений судебных органов о признании его несостоятельным (банкротом), проведения процедур ликвидации по состоянию на дату представления документов;
- данные о рейтинге клиента, размещенные в сети «Интернет» на сайтах международных рейтинговых агентств (Moody's Investors Service, Standard & Poor's, Fitch Ratings и национальных рейтинговых агентств) (при наличии).

Юридическое лицо, период деятельности которого не превышает трех месяцев со дня его регистрации, представляет копию бухгалтерской отчетности (бухгалтерский баланс, отчет о финансовом результате) на промежуточную дату.

6. Оригинал рекомендательного письма / отзыва о деловой репутации юридического лица со стороны других клиентов Общества, имеющих с ним деловые отношения; и/или от кредитных организаций, и/или некредитных финансовых организаций, в которых клиент находится (находился) на обслуживании (в произвольной письменной форме, при возможности получения).

7. Сведения об источниках происхождения денежных средств и/или иного имущества клиента (запрашивается у клиента по усмотрению Общества).

8. Анкета (по форме, предусмотренной Обществом).

## **II. Список документов, предоставляемых юридическими лицами, зарегистрированными за пределами РФ:**

1. Заверенные копии следующих документов:

- Устав (меморандум) со всеми изменениями и дополнениями или иной равнозначный документ;
- свидетельство о регистрации или выписка из торгового реестра или иной равнозначный документ;
- документ, подтверждающий место нахождения юридического лица;
- свидетельство о директорах, резолюция об избрании Совета директоров или иной равнозначный документ;
- резолюция, подтверждающая избрание (назначение) единоличного исполнительного органа юридического лица или иной равнозначный документ;
- свидетельство об акционерах (участниках) или иной равнозначный документ;
- свидетельство о постановке на налоговый учет или иной равнозначный документ;
- документ, подтверждающий постановку на налоговый учет в налоговых органах Российской Федерации и присвоение кода иностранной организации (при наличии);
- лицензии (при наличии);
- документ, удостоверяющий личность единоличного исполнительного органа юридического лица;
- документ, подтверждающий адрес проживания единоличного исполнительного органа юридического лица.

2. Сведения (документы) о финансовом положении:

- копия финансового отчета за последний отчетный период с указанием государственного учреждения, в которое предоставлен финансовый отчет (если применимо), а также

сведения об общедоступном источнике информации (если имеется), содержащем финансовый отчет) - при наличии соответствующей обязанности;

- данные о рейтинге клиента, размещенные в сети «Интернет» на сайтах международных рейтинговых агентств (Moody's Investors Service, Standard & Poor's, Fitch Ratings и национальных рейтинговых агентств) (при наличии).

3. Оригинал рекомендательного письма / отзыва о деловой репутации юридического лица со стороны других клиентов Общества, имеющих с ним деловые отношения; и/или от кредитных организаций, и/или некредитных финансовых организаций, в которых юридическое лицо находится (находилось) на обслуживании (в произвольной письменной форме, при возможности получения).
4. Сведения об источниках происхождения денежных средств и/или иного имущества клиента (запрашивается у клиента по усмотрению Общества).
5. Анкета (по форме, предусмотренной Обществом).

### **III. Перечень документов, предоставляемых физическим лицом – резидентом:**

1. Документ, удостоверяющий личность (паспорт гражданина РФ);
2. Свидетельство о постановке на учет в налоговом органе (при наличии);
3. Страховое свидетельство государственного пенсионного страхования (при наличии).
4. Анкета (по форме, предусмотренной Обществом).

### **IV. Список документов, предоставляемых физическими лицами, иностранными гражданами и лицами без гражданства:**

1. Паспорт иностранного гражданина или документ, выданный иностранным государством и признаваемым в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина; документ, удостоверяющий личность лица без гражданства.
2. Миграционная карта (если применимо).
3. Документ, подтверждающий право иностранного гражданина (лица без гражданства) на пребывание (проживание) в Российской Федерации (разрешение на временное проживание, вид на жительство, виза либо иные предусмотренные федеральным законом или международным договором РФ документы, подтверждающие право иностранного гражданина на пребывание (проживание) в РФ) (если применимо).
4. Документы, подтверждающие статус физического лица как налогового резидента РФ (до предоставления физическим лицом соответствующих документов физическое лицо не признается налоговым резидентом РФ при отсутствии у него гражданства Российской Федерации).
5. Анкета (по форме, предусмотренной Обществом).

## **V. Список документов, предоставляемых в отношении уполномоченных лиц клиента:**

*В случае если интересы клиента представляет физическое лицо, то дополнительно предоставляются следующие документы:*

1. Оригинал нотариально удостоверенной или удостоверенной клиентом - юридическим лицом доверенности, выданной представителю.
2. Документы согласно пунктам 1, 2, 4 раздела III или согласно пунктам 1 - 5 раздела IV в зависимости от гражданства представителя.

*В случае если интересы клиента представляет юридическое лицо, то дополнительно предоставляются следующие документы:*

1. Оригинал доверенности, выданной представителю.
2. Документы согласно пунктам 1, 2, 8 раздела I или пунктам 1, 5 раздела II в зависимости от места регистрации представителя.

## **VI. Список документов, предоставляемых в отношении выгодоприобретателей:**

*В случае если у клиента имеются выгодоприобретатели - юридические лица по заключаемому договору, то дополнительно предоставляются следующие документы:*

1. Документы согласно пунктам 1, 2, 8 раздела I или пунктам 1, 5 раздела II в зависимости от места регистрации выгодоприобретателя.

*В случае, если у клиента имеются выгодоприобретатели - физические лица по заключаемому договору, то дополнительно предоставляются следующие документы:*

1. Документы согласно пунктам 1, 2, 4 раздела III или согласно пунктам 1 - 5 раздела IV в зависимости от гражданства представителя.

При появлении новых выгодоприобретателей после заключения договора между Обществом и клиентом, клиент обязан предоставить на таких выгодоприобретателей заполненную анкету выгодоприобретателя и указанный выше пакет документов.

Если клиентом является организация, осуществляющая операции с денежными средствами или иным имуществом, указанная в статье 5 Федерального закона от 07.08.2001 № 115-ФЗ «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма» (далее – Федеральный закон № 115-ФЗ), или лицо, указанное в статье 7.1 Федерального закона № 115-ФЗ, идентификация выгодоприобретателя /выгодоприобретателей указанного клиента осуществляется по требованию Общества.

## **VII. Список документов, предоставляемых в отношении бенефициарного владельца:**

*При наличии бенефициарного владельца предоставляются следующие документы:*

1. Документы согласно пунктам 1, 2, 4 раздела III или согласно пунктам 1 - 5 раздела IV в зависимости от гражданства бенефициарного владельца.

Документы, исходящие от государственных органов иностранных государств, должны быть легализованы в посольстве (консульстве) РФ в стране регистрации юридического лица или, в случае применения положений Конвенции, отменяющей требование легализации иностранных официальных документов (заключена в Гааге 05 октября 1961 года), подлинность подписи, статуса, в котором выступало лицо, подписавшее документы, и подлинность печати, которой скреплены документы, должны быть удостоверены путем проставления апостиля компетентным органом государства, в котором эти документы были оформлены.

Документы, составленные на иностранном языке, предоставляются с заверенным переводом на русский язык.

Вышеуказанные правила о легализации (апостиле) и переводе не распространяются на документы, удостоверяющие личность, выданные компетентными органами иностранных государств, при условии наличия у иностранного гражданина документа, подтверждающего право законного пребывания на территории Российской Федерации.

При заключении клиентом с Обществом нескольких договоров, указанные документы предоставляются в одном экземпляре.

**Общество вправе запросить иные документы в целях идентификации клиента, не предусмотренные настоящим Порядком.**