

УТВЕРЖДЕНО  
Приказ ООО «УК «АРНЕБ КАПИТАЛ»  
от 05.06.2025 № 25/06/05-1

**Порядок**  
**приема и информирования получателей финансовых услуг о получении**  
**и рассмотрении обращений (жалоб)**  
**Обществом с ограниченной ответственностью**  
**«Управляющая компания «АРНЕБ КАПИТАЛ»**  
(Редакция 2)

Москва

## 1. Общие положения

1.1. Порядок приема и информирования получателей финансовых услуг о получении и рассмотрении обращений (жалоб) Обществом с ограниченной ответственностью «Управляющая компания «АРНЕБ КАПИТАЛ» (далее по тексту - Порядок), разработан Обществом с ограниченной ответственностью «Управляющая компания «АРНЕБ КАПИТАЛ» (далее по тексту – Управляющая компания), осуществляющим свою деятельность в соответствии с требованиями действующего законодательства Российской Федерации, нормативных актов Банка России, базовых и внутренних стандартов саморегулируемой организации членом которой является Управляющая компания.

1.2. Порядок применяется Управляющей компанией при осуществлении деятельности на основании лицензии на осуществление деятельности по управлению инвестиционными фондами, паевыми инвестиционными фондами и негосударственными пенсионными фондами от 12.08.2024 № 21-000-1-01116.

1.3. Порядок направлен на объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение Обращений (жалоб), поступивших от физических или юридических лиц, определяет общий порядок приема, информирования о приеме Обращений (жалоб), порядок рассмотрения и направления ответов в отношении поступивших в Управляющую компанию Обращений (жалоб), а также порядок взаимодействия с Банком России при поступлении Обращений (жалоб).

1.4. Требования Порядка доводятся до сведения работников Управляющей компании, осуществляющих взаимодействие с Получателями финансовых услуг или Клиентами Управляющей компании, и подлежат обязательному исполнению.

## 2. Термины и определения

2.1. В Порядке используются следующие термины и определения:

**Банк России** – Центральный банк Российской Федерации, осуществляющий надзорные функции в отношении Управляющей компании.

**Заявитель** – получатель финансовых услуг и/или Клиент, либо иное физическое или юридическое лицо, направившее в Управляющую компанию Обращение (жалобу), или по Обращению (жалобе) и в интересах которого Банк России направил в Управляющую компанию для рассмотрения Обращение (жалобу) по существу.

**Клиент** – юридическое или физическое лицо, являющееся владельцем инвестиционных паев паевого инвестиционного фонда, находящегося под управлением Управляющей компании.

**Место обслуживания получателей финансовых услуг** – место, предназначенное для оказания финансовых услуг, приема документов, связанных с оказанием финансовых услуг, в том числе офис Управляющей компании.

**НАУФОР** - Национальная Ассоциация Участников Фондового рынка организация, имеющая статус саморегулируемой организации в сфере финансового рынка в соответствии с требованиями Федерального закона от 13.07.2015 № 223-ФЗ «О саморегулируемых организациях в сфере финансового рынка», членом которой является Управляющая компания.

**Обращение (жалоба)** – просьба о восстановлении или защите прав или интересов получателя финансовых услуг, содержащая сведения о возможном нарушении Управляющей компанией требований законодательства Российской Федерации о рынке ценных бумаг, базовых и внутренних стандартов НАУФОР, учредительных и внутренних документов Управляющей компании, связанных с осуществлением лицензионной деятельности Управляющей компании, либо иные просьбы, а также просьба, предложение или заявление. В соответствии со статьёй 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 Управляющей компании.

**Получатель финансовых услуг** – юридическое или физическое лицо, намеренное приобрести инвестиционные паи паевого инвестиционного фонда под управлением Управляющей компании.

**Сайт** – официальный сайт Управляющей компании в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, расположенный по адресу: <https://www.arnebcapital.ru>.

**Федеральный закон № 86-ФЗ** – Федеральный закон от 10.07.2002 № 86-ФЗ «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)».

**Финансовая услуга** – доверительное управление паевым инвестиционным фондом на основании лицензии Управляющей компании, указанной в пункте 1.2 настоящего Порядка.

**Электронный документ** – документ, созданный в электронной форме без предварительного документирования на бумажном носителе, подписанный электронной подписью в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

2.2. Иные термины и определения, используемые в Порядке, понимаются в значении, установленном законодательством Российской Федерации, нормативными актами Банка России, базовыми и внутренними стандартами НАУФОР.

### **3. Основные положения организации работы с Обращениями (жалобами)**

3.1. Управляющая компания для обеспечения приёма Обращений (жалоб) раскрывает информацию о времени работы офиса Управляющей компании и Местах обслуживания получателей финансовых услуг, а также иную информацию, подлежащую раскрытию и предназначенную для Получателей финансовых услуг и Клиентов на Сайте Управляющей компании в соответствии с требованиями действующего законодательства Российской Федерации, нормативными актами Банка России, базовыми и внутренними стандартами НАУФОР.

3.2. Управляющая компания обеспечивает возможность взаимодействия с Получателями финансовых услуг и/или Клиентами с ограниченными возможностями с учётом требований законодательства Российской Федерации о социальной защите инвалидов, включая допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика, возможность увеличения и звукового воспроизведения текста документов, подписываемых получателем финансовых услуг и/или Клиентом, возможность печати документов с использованием увеличенного размера шрифта, оказание иной помощи в преодолении барьеров, препятствующих получению лицами с ограниченными возможностями информации об Управляющей компании и финансовых услугах наравне с другими лицами.

3.3. Заявитель может предоставить/направить Обращение (жалобу) Управляющей компании любым из способов:

- лично (или уполномоченным представителем);
- по почте заказным письмом;
- с использованием услуг экспресс- и курьерской доставки;
- по электронной почте;
- на Сайте Управляющей компании.

3.4. Управляющая компания принимает Обращения (жалобы):

- лично непосредственно в офисе Управляющей компании по адресу, указанному в едином государственном реестре юридических лиц, и в Месте обслуживания получателей финансовых услуг в соответствии с графиком работы Управляющей компании, раскрываемым на Сайте;

- почтовой связью по почтовому адресу, соответствующему адресу, указанному в едином государственном реестре юридических лиц и раскрываемому на Сайте;
- по электронной почте по адресу: info@arnebcapital.ru;
- в письменном виде через онлайн-сервис формы обращения, размещённого на Сайте.

В случае подачи Обращения (жалоб) уполномоченным представителем Заявителя необходимо представление документа, подтверждающего полномочия такого представителя на осуществление действий от имени Заявителя и заверенного в установленном законодательством Российской Федерации порядке.

3.5. В случае подачи заявителем Обращения (жалобы), в том числе по итогам ознакомления с предоставленной работниками Управляющей компании информацией и/или документами, Заявитель имеет право отозвать Обращение (жалобу), направив Управляющей компании соответствующее заявление. При этом Заявитель соглашается, что отзыв Обращения (жалобы) является окончательным рассмотрением Обращения (жалобы) и не требует со стороны Управляющей компании направления официального ответа по результатам рассмотрения.

3.6. В случае получения Управляющей компанией заявления об отзыве Заявителем Обращения (жалобы) в связи с отсутствием у Заявителя вопросов и претензий к Управляющей компании рассмотрение Обращения (жалобы) прекращается, за исключением случаев, когда рассмотрение указанных в Обращении (жалобе) сведений необходимо в связи с возможными нарушениями Управляющей компанией действующего законодательства Российской Федерации, требований базовых и внутренних стандартов НАУФОР, внутренних документов Управляющей компании либо ее конкретных работников и/или восстановлением нарушенных прав и законных интересов Клиентов при осуществлении Управляющей компанией, деятельности на основании лицензии, указанной в пункте 1.2 настоящего Порядка.

3.7. Ответственным сотрудником, осуществляющим рассмотрение Обращений (жалоб), поступивших Управляющей компании, а также ответственным сотрудником осуществляющим взаимодействие с Банком России в отношении поступивших на рассмотрение в Управляющую компанию Обращений (жалоб) Заявителей посредством использования информационных ресурсов, размещённых на официальном сайте Банка России в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, в том числе путём предоставления доступа к личному кабинету Банка России в соответствии с требованиями Указания Банка России от 05.10.2021 № 5969-У<sup>1</sup> является Контролёр Управляющей компании.

#### **4. Порядок приёма и регистрации Управляющей компанией Обращений (жалоб).**

4.1. Управляющая компания обязана рассмотреть Обращение (жалобу) Заявителя, связанное с осуществлением Управляющей компанией деятельности, указанной в пункте 1.2 настоящего Порядка, в соответствии с Федеральным законом № 86-ФЗ и обеспечить приём Обращений (жалоб), при этом наличие подписи Заявителя в Обращении (жалобе) не требуется.

---

<sup>1</sup> Указание Банка России от 09.01.2024 N 6655-У «О порядке взаимодействия Банка России с кредитными организациями, некредитными финансовыми организациями, лицами, оказывающими профессиональные услуги на финансовом рынке, и другими участниками информационного обмена при использовании ими информационных ресурсов Банка России, в том числе личного кабинета, а также о порядке и сроках направления уведомления об использовании личного кабинета и уведомления об отказе от использования личного кабинета»

4.2. Информация об адресах и графике работы Управляющей компании размещается Управляющей компанией в местах обслуживания Получателей финансовых услуг, а также на Сайте.

4.3. В случае организации приёма Управляющей компанией Обращений (жалоб) дополнительным способом, не предусмотренным пунктом 3.4. настоящего Порядка, Управляющая компания обязана включить информацию о дополнительном способе приёма обращений (жалоб) в настоящий Порядок и разместить информацию о дополнительном способе на Сайте, а также осуществлять рассмотрение обращений (жалоб) в порядке, предусмотренном Федеральным законом № 86-ФЗ.

4.4. Обращение (жалоба) подлежит обязательной регистрации в Журнале регистрации входящих документов в соответствии с правилами и порядком, установленными внутренними документами Управляющей компании не позднее 1 рабочего дня, следующего за днём его поступления.

В отношении каждого поступившего Обращения (жалобы) фиксируется следующая информация:

- дата регистрации и входящий номер Обращения (жалобы);
- в отношении физических лиц – фамилия, имя, отчество (при наличии) Получателя финансовых услуг, а в отношении юридических лиц – наименование Получателя финансовых услуг, от имени которого направлено Обращение (жалоба);
- тематика Обращения (жалобы);
- дата регистрации и исходящий номер ответа на обращение (жалобу).

4.5. В случае поступления Обращения (жалобы) в форме электронного документа Управляющая компания информирует заявителя о получении Обращения (жалобы) путём предоставления уведомления о регистрации Обращения (жалобы) по форме, установленной Приложением 2 к настоящему Порядку, в соответствии с разделом 6 настоящего Порядка.

4.6. Все поступившие в Управляющую компанию Обращения (жалобы) направляются Контролёру не позднее рабочего дня, следующего за днём поступления Обращения (жалобы) в Управляющую компанию.

4.7. Контролёр осуществляет фиксацию поступивших Обращений (жалоб) в реестре учёта Обращений (жалоб). Форма реестра учёта обращений (жалоб) установлена Приложением 2 к настоящему Порядку, а также осуществляет подготовку уведомления о регистрации Обращения (жалобы) и направляет его Заявителю в соответствии с разделом 6 настоящего Порядка.

## **5. Порядок, сроки рассмотрения и подготовки ответов на поступившие Обращения (жалобы)**

5.1. Управляющая компания обязана рассмотреть Обращение (жалобу) и по результатам его рассмотрения направить заявителю ответ на Обращение (жалобу) в течение 15 рабочих дней со дня регистрации Обращения (жалобы), если иные сроки не предусмотрены действующим законодательством Российской Федерации и нормативными актами.

5.2. Управляющая компания обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение Обращения (жалобы), поступившей от Заявителя, и даёт ответ по существу поставленных в Обращении (жалобе) вопросов, за исключением случаев, указанных в пункте 5.11 настоящего Порядка.

5.3. Контролёр на основании поступившего Обращения (жалобы) осуществляет проверку доводов Заявителя, изложенных в Обращении (жалобе), результаты проверки фиксируются в отчёте Контролёра. Результаты рассмотрения Обращений (жалоб) фиксируются Контролёром в реестре учёта Обращений (жалоб).

5.4. Контролер Управляющей компании осуществляет подготовку ответа Заявителю. Ответ Заявителю должен содержать обоснованный (со ссылкой на соответствующие требования законодательства Российской Федерации, внутренние документы Управляющей компании, а также на фактические обстоятельства рассматриваемого вопроса) ответ на каждый изложенный Заявителем довод.

5.5. При подготовке проекта ответа на Обращению (жалобу) Управляющая компания вправе запросить дополнительные документы и сведения у Заявителя.

5.6. В случае необходимости запроса дополнительных документов и материалов в целях объективного и всестороннего рассмотрения Обращения (жалобы) по решению генерального директора или уполномоченного им лица, Управляющая компания вправе продлить срок рассмотрения обращения (жалобы), но не более чем на 10 рабочих дней, если иное не предусмотрено действующим законодательством Российской Федерации. Управляющая компания обязана уведомить Заявителя о продлении срока рассмотрения Обращения (жалобы) с указанием обоснования такого продления, направив ему соответствующее уведомление о продлении срока рассмотрения Обращения (жалобы). Форма уведомления о продлении срока рассмотрения Обращения (жалобы) установлена Приложением 3 к настоящему Порядку.

5.7. В случае выявления Управляющей компанией при рассмотрении Обращения (жалобы) нарушения базового или внутреннего стандарта НАУФОР, Управляющая компания направляет копию Обращения (жалобы) и копию на Обращение (жалобу) в НАУФОР для осуществления контроля в порядке, предусмотренном Федеральным законом № 86-ФЗ, в день направления ответа на Обращение (жалобу) Заявителю. Ответственным сотрудником за взаимодействие с НАУФОР является Контролёр.

5.8. Ответ на Обращение (жалобу) по существу не даётся Управляющей компанией в следующих случаях:

- 1) в Обращении (жалобе) не указан адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- 2) в Обращении (жалобе) не указана фамилия (наименование) Заявителя;
- 3) в Обращении (жалобе) содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу Управляющей компании, угрозы жизни, здоровью и имуществу работника Управляющей компании, а также членов его семьи;
- 4) текст Обращения (жалобы) не поддаётся прочтению;
- 5) текст Обращения (жалобы) не позволяет определить его суть.

5.9. В случаях, предусмотренных подпунктами 2 - 5 пункта 5.8 настоящего Порядка, Управляющая компания принимает решение оставить Обращение (жалобу) без ответа по существу, Заявителю направляется уведомление об оставлении Обращения (жалобы) без ответа по существу в течение 5 рабочих дней со дня регистрации Обращения (жалобы) способом, предусмотренным разделом 6 настоящего Порядка, с указанием причин оставления Обращения (жалобы) без ответа по существу. Примерная форма уведомления об оставлении обращения (жалобы) без ответа по существу установлена Приложением 4 к настоящему Порядку.

5.10. В случае если в Обращении (жалобе) содержится вопрос, на который Заявителю неоднократно давались ответы по существу в связи с ранее направляемыми им Обращениями (жалобами), и при этом не приводятся новые доводы или обстоятельства, Управляющая компания вправе самостоятельно принять решение о безосновательности очередного Обращения (жалобы) и прекращении переписки с Заявителем по данному вопросу. Управляющая компания направляет Заявителю уведомление о прекращении переписки способом, предусмотренным разделом 6 Порядка. Примерная форма уведомления о прекращении переписки установлена Приложением 5 к Порядку.

5.9. В случае если Обращение (жалоба) содержит требование имущественного характера, которое связано с восстановлением Управляющей компанией нарушенного права Заявителя и подлежит рассмотрению финансовым уполномоченным, направление Обращения (жалобы) Управляющей компанией в соответствии с требованиями действующего законодательства Российской Федерации является соблюдением Заявителем обязанности, предусмотренной частью 1 статьи 16 Федерального закона от 04.06.2018 № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг», и обращение (жалоба) подлежит рассмотрению Управляющей компанией в порядке и сроки, которые установлены указанным федеральным законом.

5.10. В случае поступления Управляющей компанией из Банка России Обращения (жалобы) в порядке, предусмотренном статьёй 79.3 Федерального закона № 86-ФЗ, Управляющая компания обязана рассмотреть Обращение (жалобу) в соответствии с требованиями статьи 79.3 Федерального закона № 86-ФЗ, а также направить в Банк России копию ответа на Обращение (жалобу) и копии уведомлений (при наличии) в день их направления Заявителю.

5.11. Ответ на Обращение (жалобу) должен содержать информацию о результатах объективного и всестороннего рассмотрения Обращения (жалобы), быть обоснованным и включать ссылки на имеющие отношение к рассматриваемому в Обращении (жалобе) вопросу требования законодательства Российской Федерации, документы и (или) сведения, связанные с рассмотрением Обращения (жалобы), а также на фактические обстоятельства рассматриваемого вопроса.

## **6. Способы направления информации Заявителю на Обращение (жалобу)**

6.1. Ответ на Обращение (жалобу), а также уведомление о регистрации Обращения (жалобы), уведомление о продлении срока ответа на Обращение (жалобу), уведомление об оставлении Обращения (жалобы) без ответа по существу, уведомление о прекращении переписки, указанные в настоящем Порядке, направляются Заявителю в зависимости от способа поступления Обращения (жалобы) в письменной форме по указанным в Обращении (жалобе) адресу электронной почты или почтовому адресу, либо способом, предусмотренным условиями договора, заключенного между Управляющей компанией и получателем финансовых услуг, в том числе правилами доверительного управления паевым инвестиционным фондом. 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).

6.3. В случае поступления Обращения (жалобы) в форме электронного документа Управляющая компания предоставляет уведомление о регистрации Обращения (жалобы) не позднее дня регистрации Обращения (жалобы) способом, предусмотренным пунктом 6.1. настоящего Порядка.

## **7. Порядок взаимодействия Управляющей компании с Банком России при направлении Обращений (жалоб) в Управляющую компанию для рассмотрения**

7.1. При получении Управляющей компанией Обращения (жалобы), направленного Банком России посредством личного кабинета<sup>2</sup> (далее по тексту –

---

2 Указание Банка России от 09.01.2024 № 6655-У «О порядке взаимодействия Банка России с кредитными организациями, некредитными финансовыми организациями, лицами, оказывающими профессиональные услуги на финансовом рынке, и другими участниками информационного обмена при использовании ими информационных ресурсов Банка России, в том числе личного кабинета, а также о порядке и сроках направления уведомления об использовании личного кабинета и уведомления об отказе от использования личного кабинета»

Личный кабинет) и после прохождения необходимых регистрационных действий Обращение (жалоба) направляются Контролеру для рассмотрения доводов Заявителя, указанных в Обращении (жалобе), и подготовки ответа Заявителю. Контролер осуществляет подготовку уведомления о регистрации Обращения (жалобы) и направляет его Заявителю в соответствии с разделом 6 настоящего Порядка. Копия уведомления о регистрации Обращения (жалобы) направляется в Банк России посредством Личного кабинета Управляющей компании.

7.2. Все поступившие в Личный документ Управляющей компании документы регистрируются в соответствии с правилами и порядком, установленными внутренними документами Управляющей компании, не позднее одного рабочего дня со дня поступления документов в Личный кабинет Управляющей компании.

7.3. При принятии Управляющей компанией решения о продлении срока рассмотрения Обращения (жалобы) копия уведомления о продлении рассмотрения Обращения (жалобы) направляется в Банк России посредством Личного кабинета Управляющей компании.

7.4. После рассмотрения и подготовки ответа на Обращение (жалобу) Управляющая компания направляет ответ Заявителю, также копия ответа на Обращение (жалобу) направляется Контролёром в Банк России посредством Личного кабинета Управляющей компании

7.5. Результаты рассмотрения обращений (жалоб) фиксируются в реестре учёта Обращений (жалоб).

## **8. Заключительные положения**

8.1. Настоящий Порядок, а изменения и дополнения, а также Порядок с внесенными изменениями и дополнениями утверждаются Приказом Генерального директора Управляющей компании.

8.2. Управляющая компания не вправе использовать иначе, чем в целях, предусмотренных Федеральным законом № 86-ФЗ, и разглашать в какой-либо форме полученные при рассмотрении Обращения (жалобы) персональные данные Заявителя, а также информацию, составляющую коммерческую, служебную тайну, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

8.3. Управляющая компания хранит Обращения (жалобы), а также копии ответов на Обращения (жалобы) и копии уведомлений, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации и настоящим Порядком, в течение 3 лет со дня регистрации таких Обращений (жалоб).

8.4. Контролёр не реже 1 раза в 6 месяцев проводит анализ поступивших Обращений (жалоб) и принимает решение о целесообразности применения мер, направленных на улучшение качества обслуживания Клиентов и Получателей финансовых услуг.

8.5. В случае противоречия положений настоящего Порядка требованиям действующего законодательства Российской Федерации, в том числе нормативным актам Банка России, базовым и внутренним стандартам саморегулируемой организации в сфере финансового рынка, членом которой является Управляющая компания, приоритет имеют нормы законодательства Российской Федерации, базовые и внутренние стандарты саморегулируемой организации, членом которой является Управляющая компания.

Приложение 1  
к Порядку приема и информирования  
получателей финансовых услуг о получении и  
рассмотрении обращений (жалоб)  
Обществом с ограниченной ответственностью  
«Управляющая компания «АРНЕБ КАПИТАЛ»

Кому: \_\_\_\_\_

Куда: \_\_\_\_\_

Электронный адрес:  
\_\_\_\_\_

**Уведомление о регистрации обращения (жалобы)**

Настоящим Общество с ограниченной ответственностью «Управляющая компания «АРНЕБ КАПИТАЛ» (далее – Управляющая компания), сообщает, что «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. получено обращение (жалоба), которое зарегистрировано за № \_\_\_\_\_ от «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ и принято Управляющей компанией к рассмотрению.

Управляющая компания в установленные сроки рассмотрит и направит ответ на поступившее обращение (жалобу).

Генеральный директор  
ООО «УК «АРНЕБ КАПИТАЛ»

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/

Приложение 2  
к Порядку приема и информирования  
получателей финансовых услуг о получении и  
рассмотрении обращений (жалоб)  
Обществом с ограниченной ответственностью  
«Управляющая компания «АРНЕБ КАПИТАЛ»

(ФОРМА)

**Журнала регистрации обращений в ООО «УК «АРНЕБ КАПИТАЛ»**

№ п/п	Вх. № и дата регистрации	Вид документа	Канал поступления (почта, эл.почта и др.)	Источник поступления (Банк России; ФЛ; ЮЛ; НАУФОР и иное)	Фамилия, имя, отчество (при наличии)/ Наименование юридического лица	Краткое содержание / тематика обращения	Дата и исходящий номер Уведомления о регистрации	Дата направления / предоставления Уведомления о регистрации	Срок рассмотрения / срок рассмотрения с учётом продления	Дата и исходящий номер Уведомления о продлении	Дата направления / предоставления Уведомления о продлении	Принятое решение	Дата и исх. номер ответа

Приложение 3  
к Порядку приема и информирования  
получателей финансовых услуг о получении и  
рассмотрении обращений (жалоб)  
Обществом с ограниченной ответственностью  
«Управляющая компания «АРНЕБ КАПИТАЛ»

Кому: \_\_\_\_\_

Куда: \_\_\_\_\_

Электронный адрес: \_\_\_\_\_

**Уведомление о продлении срока рассмотрения обращения (жалобы)**

Настоящим Общество с ограниченной ответственностью «Управляющая компания «АРНЕБ КАПИТАЛ» (далее – Управляющая компания), направляет Вам уведомление о продлении срока рассмотрения обращения (жалобы), поступившей в Управляющую компанию \_\_\_\_\_ 20\_\_ (рег.№ \_\_\_\_\_ дата \_\_. \_\_\_\_ 20\_\_)  
в связи с \_\_\_\_\_

(указываются обстоятельства в связи с чем продлевается срок рассмотрения обращения)

Управляющая компания в установленные сроки рассмотрит и направит ответ на поступившее обращение.

Генеральный директор  
ООО «УК «АРНЕБ КАПИТАЛ»

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/

Приложение 4  
к Порядку приема и информирования  
получателей финансовых услуг о получении и  
рассмотрении обращений (жалоб)  
Обществом с ограниченной ответственностью  
«Управляющая компания «АРНЕБ КАПИТАЛ»

Кому: \_\_\_\_\_

Куда: \_\_\_\_\_

Электронный адрес: \_\_\_\_\_

**Уведомление об оставлении обращения (жалобы) без рассмотрения по существу**

Настоящим Обществом с ограниченной ответственностью «Управляющая компания «АРНЕБ КАПИТАЛ» (далее – Управляющая компания), направляет Вам уведомление об оставлении обращения (жалобы) без ответа по существу, поступившего в Управляющую компанию \_\_\_\_\_. \_\_\_\_\_ 20\_\_ (рег. № \_\_\_\_ дата \_\_\_\_ \_\_\_\_\_ 20\_\_ ) в связи с

---

*(указываются обстоятельства в связи с чем обращение (жалоба) остаётся без рассмотрения по существу)*

В СВЯЗИ С

---

*(указываются обстоятельства в связи с чем продлевается срок рассмотрения обращения (жалобы))*

Генеральный директор  
ООО «УК «АРНЕБ КАПИТАЛ»

\_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /

Приложение 5  
к Порядку приема и информирования  
получателей финансовых услуг о получении и  
рассмотрении обращений (жалоб)  
Обществом с ограниченной ответственностью  
«Управляющая компания «АРНЕБ КАПИТАЛ»

**Уведомление о прекращении переписки**

Настоящим Обществом с ограниченной ответственностью «Управляющая компания «АРНЕБ КАПИТАЛ» (далее – Управляющая компания) направляет Вам уведомление о прекращении переписки по обращению (жалобе), поступившему в Управляющую компанию \_\_\_\_\_ 20\_\_ (рег. № \_\_\_\_\_ дата \_\_\_\_ 20\_\_ ) в связи с \_\_\_\_\_

---

*(указываются обстоятельства в связи с чем прекращается рассмотрение обращения (жалобы))*

Генеральный директор  
ООО «УК «АРНЕБ КАПИТАЛ»

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_