



**ЦЕНТРАЛЬНЫЙ БАНК  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
(БАНК РОССИИ)**

107016, Москва, ул. Неглинная, 12  
[www.cbr.ru](http://www.cbr.ru)  
тел. (499) 300-30-00

Управляющим компаниям  
паевых инвестиционных фондов

От \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_  
15.10.2020 ИН-06-59/149  
на \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_

Информационное письмо о порядке  
рассмотрения обращений, связанных с  
инвестированием в инвестиционные паи  
паевых инвестиционных фондов

В Банк России поступают обращения по вопросам, касающимся приобретения, владения или погашения инвестиционных паев паевых инвестиционных фондов (далее – фонд). В ходе рассмотрения данных обращений выявляются случаи, когда владельцы инвестиционных паев, приобретая инвестиционные паи фондов через агентов по выдаче, погашению и обмену инвестиционных паев фондов (далее – агент), в последующем направляют обращения, связанные с приобретением и распоряжением данными ценными бумагами, в адрес агентов, а не управляющих компаний, осуществляющих доверительное управление фондами (далее – управляющая компания).

В ряде случаев указанные обращения квалифицируются агентами как жалобы на действия работников агентов, поскольку они в том числе содержат вопросы взаимодействия при приобретении (погашении) инвестиционных паев фондов и просьбы возместить причиненные такими действиями убытки, и зачастую не передаются в управляющие компании, а ответы владельцам инвестиционных паев даются агентами.

В свою очередь законодательством Российской Федерации установлен порядок рассмотрения управляющей компанией поступающих обращений, заявлений и жалоб<sup>1</sup>, при этом возможность передачи управляющей компанией полномочий по рассмотрению обращений, заявлений и жалоб третьим лицам, в частности агентам, не предусмотрена.

Ненаправление в управляющие компании обращений, связанных с инвестированием в инвестиционные паи фондов, влечет неполучение управляющей компанией информации от владельцев инвестиционных паев, необходимой в том числе в целях учета в своей деятельности рекомендаций информационного письма Банка России «О рекомендациях по предотвращению недобросовестных практик при предложении и реализации финансовых инструментов и услуг».

С учетом изложенного, Банк России рекомендует обеспечить организацию работы с обращениями, касающимися инвестирования в инвестиционные паи фондов, поступающими в адрес агентов, в том числе направление таких обращений в управляющие компании, с документальной регламентацией такого процесса.

Настоящее информационное письмо подлежит опубликованию в «Вестнике Банка России» и размещению на официальном сайте Банка России в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Первый заместитель  
Председателя Банка России

С.А. Швецов

---

<sup>1</sup> Положение о деятельности управляющих компаний акционерных инвестиционных фондов и паевых инвестиционных фондов, утверждено Постановлением ФКЦБ РФ от 18.02.2004 N 04-5/пс «О регулировании деятельности управляющих компаний акционерных инвестиционных фондов и паевых инвестиционных фондов» (пункты 5.6, 5.7, 5.14-5.18).