



УТВЕРЖДЕНО
Приказом Генерального директора
ООО «УК «АГАНА»
от 20.06.2024 № П-240620-3

Генеральный директор

_____ **Л.И. Кругляк**

Положение о порядке рассмотрения обращений ООО «УК «АГАНА»

Москва, 2024

Оглавление

1. Общие положения.....	3
2. Порядок и сроки рассмотрения Обществом обращений	4
3. Отчетность и хранение Обращений.....	8
4. Порядок пересмотра и внесения изменений в Положение	8
5. Заключительные положения.....	9

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений ООО «УК «АГАНА» (далее – Положение) разработано в соответствии с Федеральным законом от 29.11.2001 № 156-ФЗ «Об инвестиционных фондах» (статья 39.1), Федеральным законом от 22.04.1996 № 39-ФЗ «О рынке ценных бумаг» (глава 3.3), Указанием Банка России от 28.12.2020 № 5683-У «О требованиях к системе внутреннего контроля профессионального участника рынка ценных бумаг», Постановлением ФКЦБ России от 18.02.2004 № 04-5/пс «О регулировании деятельности управляющих компаний акционерных инвестиционных фондов и паевых инвестиционных фондов», 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, утвержденным Банком России (протокол от 23.09.2021 № КФНП-33) и Базовым стандартом защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих управляющих (в новой редакции), утвержденным Банком России (протокол от 20.12.2018 № КФНП-39), рекомендациями, разъяснениями Банка России и разъяснениями саморегулируемой организации в сфере финансового рынка, объединяющей управляющих, а также акционерные инвестиционные фонды и управляющие компании инвестиционных фондов, паевых инвестиционных фондов и негосударственных пенсионных фондов.

1.2. В случаях, когда законодательством Российской Федерации устанавливается порядок рассмотрения отдельных видов обращений заявителей, специально предназначенный для регулирования соответствующих отношений, ООО «УК «АГАНА» подлежат применению соответствующие нормы специального законодательства.

1.3. Настоящее Положение определяет порядок и сроки рассмотрения Обращений Клиентов ООО «УК «АГАНА», а также физических или юридических лиц, в том числе Получателей финансовых услуг, поступающих в ООО «УК «АГАНА».

1.4. ООО «УК «АГАНА» не имеет филиалов и представительств. У ООО «УК «АГАНА» отсутствуют Агенты и Поверенные.

1.5. Настоящее Положение является неотъемлемой частью Правил организации и осуществления внутреннего контроля управляющей компании ООО «УК «АГАНА» и Правил организации и осуществления внутреннего контроля профессионального участника рынка ценных бумаг ООО «УК «АГАНА».

1.6. В настоящем Положении используются следующие термины и определения:

Общество – Общество с ограниченной ответственностью «Управляющая компания «АГАНА» или ООО «УК «АГАНА», осуществляющее деятельность на основании:

- лицензии на осуществление деятельности по управлению инвестиционными фондами, паевыми инвестиционными фондами и негосударственными пенсионными фондами;

- лицензии профессионального участника рынка ценных бумаг на осуществление деятельности по управлению ценными бумагами.

Агент, поверенный – юридическое лицо, привлекаемое Обществом и осуществляющее функции в соответствии с требованиями Федерального закона от 29.11.2001 № 156-ФЗ «Об инвестиционных фондах» и (или) Федерального закона от 22.04.1996 № 39-ФЗ «О рынке ценных бумаг» на основании агентского договора или договора поручения, заключаемого Обществом.

СРО – саморегулируемая организация в сфере финансовых рынков в соответствии с Федеральным законом от 13.07.2015 № 223-ФЗ «О саморегулируемых организациях в сфере финансового рынка», объединяющая управляющих, а также акционерные инвестиционные фонды и управляющие компании инвестиционных фондов, паевых инвестиционных фондов и негосударственных пенсионных фондов, членом которой является Общество.

Финансовая услуга – доверительное управление ценными бумагами, денежными средствами, предназначенными для совершения сделок с ценными бумагами и (или) заключения договоров, являющихся производными финансовыми инструментами на основании лицензии профессионального

участника рынка ценных бумаг на осуществление деятельности по управлению ценными бумагами и (или) управление (доверительное управление) инвестиционными резервами акционерного инвестиционного фонда, доверительное управление паевым инвестиционным фондом, а также иными активами на основании лицензии на осуществление деятельности по управлению инвестиционными фондами, паевыми инвестиционными фондами и негосударственными пенсионными фондами в случаях, предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации.

Договор доверительного управления – договор доверительного управления ценными бумагами, денежными средствами, предназначенными для совершения сделок с ценными бумагами и (или) заключения договоров, являющихся производными финансовыми инструментами, заключаемый между Обществом и Получателем финансовых услуг, а также правила доверительного управления паевым инвестиционным фондом под управлением Общества, к которым присоединяется Получатель финансовых услуг при приобретении инвестиционных паев соответствующего паевого инвестиционного фонда.

Клиент – юридическое или физическое лицо, заключившее с Обществом 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 Обществом Договор доверительного управления и (или) намеренное приобрести инвестиционные паи паевого инвестиционного фонда, и (или) намеренное приобрести акции акционерного инвестиционного фонда.

Заявитель – физическое или юридическое лицо, в том числе Получатель финансовых услуг, направившее Обществу Обращение.

Обращение – направленная Заявителем Обществу просьба, предложение, заявление, жалоба, претензия либо иное обращение, касающееся оказания Финансовой услуги Обществом и (или) связанное с осуществлением Обществом деятельности на основании:

- лицензии на осуществление деятельности по управлению инвестиционными фондами, паевыми инвестиционными фондами и негосударственными пенсионными фондами;
- лицензии профессионального участника рынка ценных бумаг на осуществление деятельности по управлению ценными бумагами.

Жалоба – просьба Получателя финансовых услуг о восстановлении или защите его прав или интересов, нарушенных Обществом.

Отдел внутреннего контроля – отдельное структурное подразделение Общества, созданное для осуществления внутреннего контроля в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации (служба внутреннего контроля), осуществляющее в том числе управление регуляторным риском.

Контролер – руководитель Отдела внутреннего контроля, а также лицо, исполняющее обязанности Контролера.

Клиентский отдел – структурное подразделение, ответственное за непосредственное взаимодействие с Получателями финансовых услуг в месте их обслуживания.

2. Порядок и сроки рассмотрения Обществом обращений

2.1. Прием и рассмотрение Обращений от Заявителей осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации, базовыми и внутренними стандартами СРО и настоящим Положением.

2.2. Общество принимает к рассмотрению Обращения, направленные:

- посредством почтовой связи или нарочным способом (лично или курьерской службой) на бумажном носителе непосредственно по адресу места нахождения Общества, указанного в едином государственном реестре юридических лиц: 117556, Российская Федерация, г. Москва, Варшавское шоссе, д. 95, корп. 1, эт. 4, пом. XXXII, ком. 67;

- в электронной форме на официальный адрес электронной почты ООО «УК «АГАНА» info@agana.ru;

- в электронной форме посредством системы электронного документооборота, если такой способ направления предусмотрен условиями договора, заключенного между ООО «УК «АГАНА» и Заявителем.

2.3. Информация о способах и об адресах направления Обращений, указанных в п. 2.2 настоящего Положения, должна быть размещена в местах обслуживания потребителей услуг Общества, а также на официальном сайте Общества в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" <https://www.agana.ru/>.

2.4. Наличие подписи Заявителя в Обращении не требуется.

2.5. Все поступающие в Общество Обращения в соответствии с п. 2.2 настоящего Положения подлежат обязательной регистрации сотрудниками Общего отдела, выполняющими функции по приему документов, в журнале входящей корреспонденции в соответствии с порядком регистрации входящих документов, установленным Обществом, но **не позднее рабочего дня**, следующего за днем его поступления в Общество.

2.6. Датой поступления Обращения в Общество считается одна из следующих дат:

- для Обращений, направленных почтовой связью по адресу места нахождения Общества, – **дата получения** Обществом Обращения почтового направления;

- для Обращений, направленных нарочным способом, а также полученных на адрес электронной почты Общества info@agana.ru, или направленных по системе электронного документооборота, в период режима работы Общества – **дата получения** Обществом Обращения;

- для обращений, полученных на адрес электронной почты Общества info@agana.ru, или направленных по системе электронного документооборота, не в период режима работы Общества – **дата рабочего дня, следующего за днем получения** Обществом Обращения;

- для Обращения, полученных посредством Личного кабинета участника информационного обмена, предназначенного для электронного взаимодействия между Банком России и Обществом – дата получения Обществом Обращения.

2.7. В отношении каждого поступившего Обращения сотрудник Общего Отдела фиксирует:

- дату регистрации и входящий номер Обращения;

- в отношении физических лиц – фамилию, имя, отчество (при наличии) Заявителя, а в отношении юридических лиц – наименование Заявителя, от имени которого направлено Обращение;

- тематику Обращения;

- дату регистрации и исходящий номер ответа на Обращение.

2.8. Поступившие в Общество Обращения направляются Общим отделом для рассмотрения Отделу внутреннего контроля, Клиентскому отделу и Отделу нормативно-правового сопровождения **не позднее дня регистрации** Обращения.

2.9. В случае поступления Обращения в форме электронного документа Клиентский отдел уведомляет Заявителя о регистрации Обращения (далее – уведомление о регистрации) **не позднее дня регистрации** Обращения способом, предусмотренным п. 2.25 настоящего Положения.

2.10. Для рассмотрения поступающих в Общество Обращений уполномоченным лицом является Контролер, а также руководители Клиентского отдела и Отдела нормативно-правового сопровождения.

2.11. Общество рассматривает Обращение и по результатам его рассмотрения направляет Заявителю ответ на Обращение **в течение 15 рабочих дней со дня регистрации** Обращения, если иные сроки не предусмотрены федеральными законами.

2.12. В случае необходимости запроса дополнительных документов и материалов в целях объективного и всестороннего рассмотрения Обращения Общество по решению Генерального директора Общества, или лица его замещающего или Контролера вправе продлить срок рассмотрения

Обращения, но **не более чем на 10 рабочих дней**, если иное не предусмотрено федеральными законами. Общество уведомляет Заявителя о продлении срока рассмотрения Обращения с указанием обоснования такого продления, направляя ему соответствующее уведомление (далее – уведомление о продлении срока) в порядке, предусмотренном п. 2.25 настоящего Положения.

2.13. Общество принимает необходимые меры для идентификации Заявителя в целях недопущения раскрытия информации, составляющей охраняемую законом тайну.

При рассмотрении Обращения по существу в обстоятельствах объективного отсутствия возможности проведения Обществом юридически значимой идентификации Заявителя Общество соблюдает предусмотренные применимым законодательством и заключенными с Клиентами договорами ограничения на представление третьим лицам сведений о клиентах, их имуществе, условиях договоров с клиентами и иной подобной информации.

При поступлении в Общество Обращения от представителя Заявителя стоит руководствоваться общими нормами о представительстве, установленными Гражданским кодексом Российской Федерации.

2.14. 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.

Письменный ответ Заявителю о результатах рассмотрения Обращения должен содержать мотивированный ответ на каждый изложенный Заявителем довод.

Ответ на обращение должен быть обоснованным и аргументированным, в том числе с точки зрения принятия того или иного решения по обращению.

2.15. В случае возникновения спора, связанного с заключением, исполнением либо прекращением договора доверительного управления, и (или) нарушением положений правил доверительного управления паевым инвестиционным фондом Получатель финансовых услуг обязан незамедлительно направить в адрес Общества способом, указанным в п. 2.2 настоящего Положения, претензию в письменной форме, содержащую суть претензии, а также требования Получателя финансовых услуг или предложения по урегулированию спора. Общество рассматривает такую претензию в порядке, установленном настоящим Положением, если иное не установлено федеральными законами.

2.16. В случае выявления Обществом при рассмотрении Обращения нарушения базового стандарта или внутреннего стандарта СРО, разработанного, согласованного и утвержденного в соответствии с требованиями Федерального закона от 13.07.2015 № 223-ФЗ «О саморегулируемых организациях в сфере финансового рынка», Общество направляет копию ответа на Обращение и копию Обращения в СРО, членом которой Общество является на момент направления указанных копий, для осуществления СРО контроля в порядке, предусмотренном статьей 14 Федерального закона от 13.07.2015 № 223-ФЗ «О саморегулируемых организациях в сфере финансового рынка», в день направления ответа на Обращение Заявителю.

Направление уведомления в рассматриваемом случае в Банк России законодательством не предусмотрено.

2.17. В случае, если Обращение содержит требование имущественного характера, которое связано с восстановлением Обществом нарушенного права Заявителя и подлежит рассмотрению финансовым уполномоченным, направление Обращения Обществу в соответствии с требованиями настоящего Положения 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 подлежит рассмотрению Обществом в порядке и сроки, которые установлены настоящим Положением.

2.18. В случае поступления в Общество из Банка России Обращения, предусмотренного статьей 79.3 Федерального закона от 10.07.2002 № 86-ФЗ «О Центральном Банке Российской Федерации (Банке России)», Общество рассматривает такое Обращение в соответствии с требованиями настоящего

Положения, а также направляет в Банк России копию ответа на Обращение и копии уведомлений (при наличии), предусмотренных настоящим Положением, в день их направления Заявителю.

В случае предоставления одного ответа на несколько Обращений, перенаправленных Банком России, копия ответа на Обращение прикрепляется к каждому Обращению, перенаправленному Банком России, с обязательным указанием в ответе реквизитов всех поступивших Обращений, на которые дается ответ.

Если вопрос, содержащийся в Обращении Заявителя, не относится к компетенции Общества, или необходимо уведомить о прекращении переписки, то соответствующий ответ направляется Заявителю, копия ответа направляется в Банк России.

2.19. 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, 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.

2.20. Если в случаях, предусмотренных пп. 2 – 5 п. 2.19 настоящего Положения, Общество принимает решение оставить Обращение без ответа по существу (не рассматривать Обращение по существу), Общество направляет Заявителю Уведомление об этом решении **в течение 5 рабочих дней со дня регистрации** Обращения способом, указанным в п. 2.25 настоящего Положения, с указанием причин невозможности рассмотрения Обращения по существу.

2.21. 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 течение 5 рабочих дней со дня регистрации** Обращения способом, указанным в п. 2.25 настоящего Положения.

2.22. Общество обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение Обращений, поступивших от Заявителей, и дает ответ по существу поставленных в Обращении вопросов, и включает 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, за исключением случаев, указанных в п. 2.20 и п. 2.21 настоящего Положения, а также случаев, когда в Обращении содержатся факты, утверждения, вопросы, не связанные с осуществлением Обществом деятельности, предусмотренной Федеральным законом от 29.11.2001 № 156-ФЗ «Об инвестиционных фондах» и (или) Федеральным законом от 22.04.1996 № 39-ФЗ «О рынке ценных бумаг».

2.23. Ответ Заявителю о результатах рассмотрения Обращения подготавливается Клиентским отделом и (или) Отделом нормативно-правового сопровождения и согласовывается Отделом внутреннего контроля. В случае необходимости Клиентский отдел, Отдел нормативно-правового сопровождения и Отдел внутреннего контроля привлекает к рассмотрению Обращений работников других подразделений Общества.

2.24. Ответ на Обращение подписывает Генеральный директор Общества или лицо его замещающее.

2.25. Ответ на Обращение, уведомление о регистрации, уведомление о продлении срока, уведомление о принятии решения оставить обращение без ответа по существу, уведомление о прекращении переписки с Заявителем 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 Заявителем. В случае, если

Заявитель при направлении Обращения указал способ направления ответа на Обращение в форме электронного документа или на бумажном носителе, ответ на Обращение направляется способом, указанным в Обращении.

2.26. Общество и ее должностные лица не вправе использовать иначе, чем в целях, предусмотренных Федеральным законом от 29.11.2001 № 156-ФЗ «Об инвестиционных фондах» и Федеральным законом от 22.04.1996 № 39-ФЗ «О рынке ценных бумаг», и разглашать в какой-либо форме полученные при рассмотрении Обращения персональные данные Заявителя, а также информацию, составляющую коммерческую, служебную, банковскую тайну и иную охраняемую законом тайну, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

3. Отчетность и хранение Обращений

3.1. В случае, если при рассмотрении Обращения выявлены нарушения Обществом требований законодательства Российской Федерации, базовых и внутренних стандартов СРО, учредительных и внутренних документов Общества, Отдел внутреннего контроля оценивает регуляторные риски и фиксирует информацию в соответствии с внутренними документами Общества по организации и осуществлению внутреннего контроля.

3.2. Общество **не реже одного раза в шесть месяцев** проводит анализ поступивших Обращений и принимает решение о целесообразности применения мер, направленных на улучшение качества обслуживания Заявителей.

3.3. Общество согласно Базовому стандарту в рамках лицензии профессионального участника рынка ценных бумаг на осуществление деятельности по управлению ценными бумагами **ежеквартально в срок, не превышающий 30 рабочих дней со дня окончания квартала**, направляет (при наличии обязанности) в СРО в электронной форме систематизированные сведения о количестве и тематике поступивших Обществу за отчетный квартал Обращений, содержащих сведения о возможном нарушении, а также о нарушениях, выявленных в ходе рассмотрения Обращений.

3.4. Общество в соответствии с нормативными актами Банка России направляет информацию по Обращениям в Банк России:

- в рамках лицензии на осуществление деятельности по управлению инвестиционными фондами, паевыми инвестиционными фондами и негосударственными пенсионными фондами – **ежемесячно**;

- лицензии профессионального участника рынка ценных бумаг на осуществление деятельности по управлению ценными бумагами – **ежеквартально**.

3.5. Общество хранит Обращения, а также копии ответов на Обращения, копии уведомлений о регистрации, уведомлений о продлении срока, уведомлений о принятии решения оставить обращение без ответа по существу, уведомление о прекращении переписки с Заявителем, указанных в настоящем Положении, в течение трех лет со дня регистрации таких Обращений.

4. Порядок пересмотра и внесения изменений в Положение

4.1. Контролер осуществляет оценку настоящего Положения не реже одного раза в год на предмет его соответствия требованиям законодательства Российской Федерации, базовых и внутренних стандартов СРО, а также при наступлении следующих событий:

- изменение нормативно-правового регулирования;
- изменение внутренних процессов, связанных с организацией и осуществлением внутреннего контроля;
- осуществление новых видов деятельности;
- изменение организационной структуры Общества;
- изменение бизнес-процессов.

4.2. В случае выявления несоответствий указанным требованиям и/или необходимости внесения изменений в Положение Контролер осуществляет пересмотр Положения путем подготовки и

направления Генеральному директору проекта новой редакции Положения для согласования и утверждения.

4.3. В случае отсутствия необходимости внесения изменений в Положение информация о проведенной оценке Положения включается Контролером в отчет о результатах осуществления внутреннего контроля за квартал, в котором была проведена такая оценка.

5. Заключительные положения

5.1. Требования настоящего Положения доводятся до сведения всех работников Общества и подлежат обязательному исполнению.

5.2. Настоящее Положение, а также изменения и дополнения в него утверждаются приказом Генерального директора Общества.

5.3. Изменения и дополнения в настоящее Положение вносятся путем утверждения Положения в новой редакции.

5.4. Если в результате изменения законодательства Российской Федерации отдельные статьи настоящего Положения вступают с ним в противоречие, эти статьи утрачивают силу, и до момента внесения изменений в настоящее Положение Общество руководствуется нормами действующего законодательства Российской Федерации.

5.5. Настоящее Положение вступает в силу с 01 июля 2024 года.