



«УТВЕРЖДАЮ»
Генеральный
директор
АО «Астра УА»

Аплеев
Д.Б.
«01» июля 2024 г.

Приказ № 01072024/1

**ПОРЯДОК
АО «АСТРА УА» ПО РАБОТЕ С ОБРАЩЕНИЯМИ**

г. Москва, 2024 г.

1. Общие положения.

1.1. Настоящий Порядок АО «Астра УА» по работе с обращениями (далее – Порядок) вводится с целью обеспечения АО «Астра УА» (далее – Компания) соблюдения требований законодательства Российской Федерации, в частности, главы 3.3. Федерального закона «О рынке ценных бумаг» от 22.04.1996 N 39-ФЗ (далее – Федеральный закон № 39-ФЗ) и статьи 39.1 Федерального закона «Об инвестиционных фондах» от 29.11.2001 N 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 (жалобы) заявителя (далее – обращения), направленные в Компанию по каналам поступления обращений, предусмотренным настоящим Порядком, и связанные с осуществлением Компанией деятельности профессионального участника рынка ценных бумаг (доверительный управляющий, инвестиционный советник), а также с осуществлением Компанией деятельности по управлению паевыми инвестиционными фондами (управляющая компания).

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

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

2. Каналы поступления обращений.

2.1. Компания осуществляет прием обращений заявителей:

- ✓ на бумажном носителе, направленные посредством почтовой связи или нарочным, по адресу: 125167, г. Москва, Ленинградский проспект, дом 39, стр.80, помещение 1.1, этаж 14;
- ✓ в электронном виде, направленные по адресу: info@astra-am.ru

Наличие подписи заявителя в обращении не требуется.

3. Рассмотрение обращений, связанных с деятельностью Компании в качестве Доверительного управляющего и Инвестиционного советника.

3.1. Обращение подлежит обязательной регистрации не позднее рабочего дня, следующего за днем его поступления. В случае поступления обращения в форме электронного документа Компания обязана уведомить заявителя о регистрации обращения (далее – уведомление о регистрации) не позднее дня регистрации обращения способом, предусмотренным пунктом 3.4 настоящего раздела.

3.2. Компания обязана 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, заместителя единоличного исполнительного органа или уполномоченного лица, Компания вправе продлить срок рассмотрения обращения, но не более чем на 10 рабочих дней, если иное не предусмотрено федеральными законами. Компания обязана уведомить заявителя о продлении срока рассмотрения обращения с указанием обоснования такого продления, направив ему соответствующее уведомление (далее – уведомление о продлении срока).

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 Компанией при рассмотрении обращения нарушения базового стандарта или внутреннего стандарта, разработанного, согласованного и утвержденного в соответствии с требованиями Федерального закона от 13 июля 2015 года N 223-ФЗ "О саморегулируемых организациях в сфере финансового рынка", Компания направляет копию ответа на обращение и копию обращения в саморегулируемую организацию профессиональных участников рынка ценных бумаг, членом которой Компания 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 Компанией 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 Компании или угрозы жизни, здоровью и имуществу работника Компании, 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, Компания принимает решение оставить обращение без ответа по существу, Компания 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, Компания вправе самостоятельно принять решение о обоснованности 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. Компания обязана 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 Компанией нарушенного права заявителя и подлежит рассмотрению финансовым уполномоченным, направление обращения Компании в соответствии с требованиями настоящей статьи является соблюдением заявителем обязанности, предусмотренной частью 1 статьи 16 Федерального закона от 4 июня 2018 года N 123-ФЗ "Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг", и обращение подлежит рассмотрению Компанией в порядке и сроки, которые установлены указанным Федеральным законом.

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

3.12. Компания 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. Рассмотрение обращений, связанных с деятельностью Компании в качестве Управляющей компания паевыми инвестиционными фондами.

4.1. Обращение подлежит обязательной регистрации не позднее рабочего дня, следующего за днем его поступления в Компанию. В случае поступления

обращения в форме электронного документа Компания обязана уведомить заявителя о регистрации обращения не позднее дня регистрации обращения способом, предусмотренным настоящим разделом.

4.2. Компания обязана 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.

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

4.4. 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 указанному 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.

4.5. В случае выявления Компанией при рассмотрении обращения нарушения базового стандарта или внутреннего стандарта, разработанного, согласованного и утвержденного в соответствии с требованиями Федерального закона от 13 июля 2015 года N 223-ФЗ "О саморегулируемых организациях в сфере финансового рынка", управляющая компания направляет копию ответа на обращение и копию обращения в саморегулируемую организацию в сфере финансового рынка, членом которой она является на момент направления указанных копий, для осуществления саморегулируемой организацией в сфере финансового рынка контроля в порядке, предусмотренном статьей 14 указанного Федерального закона, в день направления ответа на обращение заявителю.

4.6 В случае, если обращение содержит требование имущественного характера, которое связано с восстановлением Компанией 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 N 123-ФЗ "Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг", и обращение подлежит рассмотрению Компанией в порядке и сроки, которые установлены указанным Федеральным законом.

4.7. Компания обязана хранить обращения, а также копии ответов на обращения и копии уведомлений, предусмотренных настоящей статьей, в течение трех лет со дня регистрации таких обращений.

4.8. Ответ на обращение по существу не дается Компанией 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 Компании, угрозы жизни, здоровью и имуществу работника Компании или 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., Компания принимает решение не рассматривать обращение по существу, она должна направить заявителю уведомление об этом решении в течение пяти рабочих дней со дня регистрации обращения способом, указанным в пункте 4.4.

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, управляющая компания вправе самостоятельно принять решение о обоснованности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу. Об этом решении заявитель уведомляется в порядке, предусмотренном пунктом 4.9.

4.11. В случае поступления в Компанию из Банка России обращения, предусмотренного статьей 79.3 Федерального закона от 10 июля 2002 года N 86-ФЗ "О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)", управляющая компания обязана рассмотреть его в соответствии с требованиями настоящей статьи, а также направить в Банк России копию ответа на обращение и копии уведомлений (при наличии), предусмотренных настоящей статьей, в день их направления заявителю.

4.12. Компания 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.