

«УТВЕРЖДЕНО»

Генеральным директором  
ООО УК «ГЕРОИ»  
Приказ №  
от «26» июня 2024 г.  
Начало действия «01» июля 2024 г.

\_\_\_\_\_/А.С. Апенин /  
(подпись) (расшифровка подписи)  
М.П.

## ПОЛОЖЕНИЕ о порядке рассмотрения обращений в ООО УК «ГЕРОИ»

Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений в ООО УК «ГЕРОИ» (далее - Положение) разработано в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и устанавливает порядок рассмотрения обращений в ООО УК «ГЕРОИ» (далее – Управляющая компания), а также порядок предоставления клиенту по его запросу документов и подтверждения определенных в настоящем Положении фактов, порядок уведомления Управляющей компанией об отказе в приеме документов.

### 1. Термины и определения

В целях настоящего Положения используются нижеследующие термины и определения.

**Клиент** – юридическое или физическое лицо, заключившее с Управляющей компанией Договор на присоединение к Правилам доверительного управления посредством приобретения инвестиционных паев паевых инвестиционных фондов под доверительным управлением ООО УК «ГЕРОИ».

**Потенциальный клиент** - юридическое или физическое лицо, намеренное заключить Договор на присоединение к Правилам доверительного управления посредством приобретения инвестиционных паев паевых инвестиционных фондов под доверительным управлением ООО УК «ГЕРОИ».

**Бывший клиент** - юридическое или физическое лицо, с которым прекращён Договор на присоединение к Правилам доверительного управления посредством приобретения инвестиционных паев паевых инвестиционных фондов под доверительным управлением ООО УК «ГЕРОИ».

**Жалоба** - обращение, поданное в Управляющую компанию в порядке, предусмотренном настоящим Положением, и содержащее сведения о возможном нарушении Управляющей компанией законодательства Российской Федерации, требований документов Саморегулируемой организации «НАУФОР», и/или претензию относительно действия/ бездействия Управляющей компанией либо его конкретных сотрудников и/или о восстановлении нарушенных прав и законных интересов Клиентов при осуществлении Управляющей компанией деятельности на финансовых рынках.

**Заявление** – обращение, поданное в Управляющую компанию в порядке, предусмотренном настоящим Положением, и не являющееся Жалобой в соответствии с Главой 1 настоящего Положения.

**Заявитель** – Клиент, обращающийся в Управляющую компанию с Жалобой, Заявлением.

**Контролер**– штатный работник Управляющей компании, в должностные обязанности которого

входит осуществление внутреннего контроля Управляющей компании, включая рассмотрение обращений.

**Рабочий день** – день, не являющийся выходным или праздничным днем в соответствии с законодательством Российской Федерации, в который Управляющая компания осуществляет свои деловые операции в обычном режиме.

**Реестр обращений** – единый список (хранилище) Жалоб и Заявлений, полученных Управляющей компанией от Заявителей и хранящихся в электронном формате в системе Управляющей компании.

**Открытое обращение** – обращение, поданное в Управляющую компанию в порядке, предусмотренном настоящим Положением с возможностью идентификации Заявителя с соблюдением обязательных требований, предусмотренных Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ "О персональных данных", в том числе через интерфейс на сайте Управляющей компании по каналу «Обратная связь», в Личном кабинете Управляющей компании через форму заявки «Обращение» или перенаправление Банком России в финансовую организацию для рассмотрения обращения физического лица о нарушении финансовой организацией его прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

Термины, не определенные настоящим документом, толкуются в соответствии действующим законодательством Российской Федерации, базовыми стандартами, документами (внутренними стандартами) Национальной ассоциации участников фондового рынка (НАУФОР) и документами Управляющей компании, включая, но не ограничиваясь Правилами электронного документооборота Управляющей компании.

## **2. Право Заявителей на обращение с Жалобой или Заявлением**

2.1. Заявители вправе лично или через своих представителей, уполномоченных в установленном порядке, обращаться с Жалобой или Заявлением в Управляющую компанию.

2.2. Обращение с Жалобой в Управляющую компанию не лишает Заявителей права на обращение при наличии оснований с заявлением или на обжалование действий/ бездействия стороны Управляющей компании в Саморегулируемую организацию НАУФОР, Банк России, судебные органы в соответствии с законодательством и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

2.3. Для целей наиболее полного, объективного и оперативного рассмотрения обращений, Заявителям рекомендуется придерживаться порядка, предусмотренного в настоящем Положении.

## **3. Способ подачи Жалоб и Заявлений**

3.1. В целях соблюдения принятых стандартов осуществления профессиональной деятельности на рынке ценных бумаг, своевременного рассмотрения и принятия мотивированных решений по обращениям, прием Жалоб и Заявлений осуществляется одним из следующих способов:

- направление обращения по почте в офис Управляющую компанию;
- передача подлинника непосредственно в офис Управляющей компании;
- направление по адресу электронной почты [support@ih-capital.ru](mailto:support@ih-capital.ru);
- направление через интерфейс для подачи обращений на сайте Управляющей компании через форму «Обратная связь»;
- направление через Личный кабинет Управляющей компании посредством формы заявки «Обращение»;
- перенаправленное Банком России через Личный кабинет Банка России.

## **4. Требования к составлению и предъявлению Жалоб**

4.1. Жалоба, направленная по форме Открытого обращения, должна быть адресована Генеральному директору Управляющей компании и содержать:

- фамилию, имя, отчество/ наименование Заявителя, его адрес, телефон, если Заявитель является либо являлся Клиентом Управляющей компании;
- указание на сотрудника Управляющей компании, действия или бездействие которого обжалуется;
- изложение существа жалобы;

- дату обращения.
- 4.2. Полномочия представителя Заявителя удостоверяются в порядке, установленном законодательством Российской Федерации. Жалобы, содержащие информацию, требующей необходимости идентификации Заявителя и не позволяющие идентифицировать, ввиду отсутствия в Жалобе сведений о наименовании (реквизитах) – для юридических лиц, фамилии, имени, отчества – для физических лиц, и/или не содержащие адрес местонахождения для обеспечения возможности уведомления о решении по Жалобе не рассматриваются, за исключением случаев, когда Заявитель является (являлся) Клиентом Управляющей компании.
  - 4.3. Жалоба может быть оставлена без рассмотрения в случае, если в жалобе содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу Управляющей компании, работников Управляющей компании и членов их семей; а также в случае невозможности прочтения текста жалобы в письменном виде либо текст жалобы не позволяет определить его суть.
  - 4.4. Если в случаях, предусмотренных подпунктами 4.2 - 4.3 пункта 4, Управляющая компания принимает решение не рассматривать обращение по существу, она должна направить Заявителю уведомление об этом решении в течение 5 (пяти) рабочих дней со дня регистрации обращения способом, указанным в обращении.
  - 4.5. Жалоба может быть оставлена без рассмотрения в случае, если повторное обращение не содержит новых данных все изложенные в нем доводы ранее полно и объективно рассматривались, и Заявителю был дан ответ, а также в иных случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, в том числе нормативных актах Банка России, базовых стандартов и внутренних стандартов НАУФОР. Одновременно Заявителю направляется извещение об оставлении Жалобы без рассмотрения со ссылкой на ранее данный ответ. Об этом решении Заявитель уведомляется в порядке, предусмотренном пунктом 4.4 настоящего Положения.
  - 4.6. Если предмет Жалобы основан на предполагаемых нарушениях со стороны Управляющей компании, имеющих документальное подтверждение, в целях скорейшего объективного рассмотрения Жалобы Заявителю рекомендуется предоставить копии таких документов одновременно с подачей Жалобы.

## **5. Права Заявителей при рассмотрении Жалоб, направленных по форме Обратная связь.**

- 5.1. Заявители, обратившиеся с Жалобой, имеют право:
  - действовать самостоятельно или пользоваться услугами представителя, в том числе адвоката;
  - представлять дополнительные сведения и документы;
  - получить в срок, установленный настоящим Положением, официальный ответ в письменной форме о результатах рассмотрения Жалобы;
  - при несогласии с принятым по Жалобе решением обжаловать его в Саморегулируемую организацию НАУФОР и/или Банк России в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;
  - отозвать Жалобу в порядке, предусмотренном настоящим Положением.
- 5.2. После подачи Жалобы Заявитель, в том числе по итогам ознакомления с предоставленной работниками стороны Управляющей компании информации и/или документов, которые разъясняют для Заявителя вопросы, изложенные им ранее в Жалобе, имеет право отозвать поданную Жалобу, направив в стороны Управляющую компанию соответствующее заявление. При этом Заявитель соглашается, что отзыв Жалобы в порядке, изложенном в пункте 5.3. настоящего Положения, является финальным этапом рассмотрения Жалобы, направление официального ответа стороны Управляющей компании по результатам рассмотрения при этом не требуется.
- 5.3. Заявитель может заявить стороны Управляющей компании об отзыве Жалобы до даты истечения срока предоставления стороны Управляющей компании Заявителю решения по Жалобе (включительно) одним из следующих способов:
  - 5.3.1 направить заявление об отзыве Жалобы по почте по адресу местонахождения офиса стороны Управляющей компании;
  - 5.3.2 передать заявление об отзыве Жалобы непосредственно по адресу местонахождения офис

- стороны Управляющей компании;
- 5.3.3 направить заявление об отзыве Жалобы по адресу электронной почты [support@ih-capital.ru](mailto:support@ih-capital.ru);
- 5.3.4 направить заявление об отзыве Жалобы через Личный кабинет Управляющей компании посредством формы заявки «Обращение».

## **6. Порядок рассмотрения Жалобы**

- 6.1. Поступившие в Управляющую компанию Жалобы регистрируются в Реестре обращений, а Жалобы, поданные на бумажном носителе, регистрируются в журнале входящих документов, не позднее рабочего дня, следующего за днем его поступления в Управляющую компанию, после чего направляются для рассмотрения Контролеру.
- 6.2. В случае поступления обращения в форме электронного документа Управляющая компания обязана уведомить заявителя о регистрации обращения (далее - уведомление о регистрации) не позднее дня регистрации обращения в Реестре обращений.
- 6.3. Управляющая компания обязана хранить обращения, а также копии ответов на обращения и копии уведомлений, в течение трех лет со дня регистрации таких обращений.
- 6.4. В отношении каждой Жалобы, поступивший в Управляющую компанию, осуществляется фиксация следующих сведений:
- даты регистрации и входящий номер Жалобы;
  - в отношении физических лиц – фамилия, имя, отчество (при наличии) Заявителя, а в отношении юридических лиц, - наименование Заявителя, от имени которого получена Жалоба;
  - тематика Жалобы.
- 6.5. При рассмотрении Жалоб могут быть привлечены сотрудники любого подразделения Управляющей компании в рамках компетенции данного подразделения и с соблюдением принципа конфиденциальности.
- 6.6. При рассмотрении Жалоб Контролер обязан:
- принять Жалобу, проверить наличие регистрации в Реестре обращений, в журнале входящих документов;
  - рассмотреть Жалобу по существу в срок, установленный настоящим Положением: разобраться в ее существе, в случае необходимости и наличия возможности истребовать у Заявителя дополнительные документы и сведения, объективно оценить изложенные в ней факты, проверить их достоверность;
  - незамедлительно принять меры к отмене неправомерных решений, пресечению действий (бездействия), ущемляющих права и законные интересы Заявителя (при наличии таковых);
  - принять мотивированное и основанное на законодательстве Российской Федерации, документах Саморегулируемой организации НАУФОР, внутренних документах стороны Управляющей компании с учетом положений соглашений стороны Управляющей компании решение по Жалобе и обеспечить его реальное исполнение;
  - в случае обоснованности претензий Заявителя, изложенных в Жалобе, принять меры по устранению источников либо минимизации реализации в будущем рисков профессиональной деятельности со стороны Управляющей компании, выразившихся в допущении нарушений, изложенных в Жалобе;
  - совместно с Юридическим направлением подготовить ответ, сообщить Заявителю о результатах рассмотрения Жалобы и принятом по ней решении в установленный настоящим Положением срок в письменной форме.

## **7. Сроки рассмотрения Жалоб**

- 7.1. Жалобы, не требующие дополнительного изучения и проверки, разрешаются безотлагательно в сокращенные сроки, в течение 15 (пятнадцати) дней со дня поступления в Управляющую компанию.
- 7.2. В случае необходимости запроса дополнительных документов и материалов в целях объективного и всестороннего рассмотрения обращения Управляющая 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. Управляющая компания обязана уведомить заявителя о продлении срока рассмотрения обращения с указанием обоснования такого продления, направив ему соответствующее уведомление (далее - уведомление о продлении срока).

7.3. Ответ на обращение должен содержать информацию о результатах объективного и всестороннего рассмотрения обращения, быть обоснованным и включать ссылки на имеющиеся 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.

7.4. 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 Управляющей компанией 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 должен быть направлен способом, указанным в обращении.

7.5. В случае получения Управляющей компанией заявления об отзыве Заявителем Жалобы в связи с отсутствием у Заявителя вопросов и претензий к Управляющей компанией рассмотрение Жалобы прекращается, за исключением случаев, когда рассмотрение указанных в обращении сведений необходимо в связи с возможными нарушениями Управляющей компанией законодательства Российской Федерации, требований документов Саморегулируемой организации «НАУФОР», и/или претензию относительно действия/ бездействия Управляющей компанией либо его конкретных сотрудников и/или о восстановлении нарушенных прав и законных интересов Клиентов при осуществлении Управляющей компанией деятельности на финансовых рынках.

## **8. Решение по Жалобе**

8.1. По итогам рассмотрения Жалобы принимается одно из следующих решений:

- о полном или частичном удовлетворении Жалобы;
- об отказе в полном или частичном удовлетворении Жалобы.

8.2. Решение по Жалобе должно быть обоснованным (со ссылкой на соответствующие требования законодательства Российской Федерации, в том числе нормативных актов Банка России, документов Саморегулируемой организации НАУФОР, внутренних документов Управляющей компании, соглашений, имеющих отношение к рассматриваемой Жалобе, а также на фактические обстоятельства рассматриваемого вопроса) и оформляется в письменном виде.

8.3. В случае выявления Управляющей 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.

8.4. В случае, если обращение содержит требование имущественного характера, которое связано с восстановлением Управляющей 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 Управляющей компанией в порядке и сроки, которые установлены указанным Федеральным законом.

8.5. В случае отклонения Жалобы обязательно указываются мотивы отклонения.

8.6. Отказ в принятии Жалобы к рассмотрению, а также решение по ней, не удовлетворяющее Заявителя, могут быть обжалованы в порядке, установленном законодательством Российской Федерации и соглашением с Клиентом:

- в Саморегулируемой организации НАУФОР;
- в Банке России;

- в судебном органе.

8.7. В случае поступления в управляющую 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 настоящего Положения, а также направить в Банк России копию ответа на обращение и копии уведомлений (при наличии), предусмотренных настоящим Положением, в день их направления Заявителю.

## **9. Гарантии для Заявителей при рассмотрении Жалоб**

9.1. Генеральный директор Управляющей компании, Контролер обязаны обеспечить необходимые условия для рассмотрения Жалоб, личного приема Заявителей и объективного разрешения поставленных перед ними вопросов.

9.2. Генеральный директор Управляющей компании, Контролер обязаны внимательно разбираться в существе Жалоб, истребовать у Заявителя, при наличии возможности, необходимые документы, принимать обоснованные решения и обеспечивать своевременное и правильное их исполнение.

9.3. Генеральный директор Управляющей компании, Контролер обязаны оказывать содействие Заявителям в получении запрашиваемых сведений, если запрашиваемые сведения не отнесены законодательством Российской Федерации или внутренними документами Управляющей компании к категории сведений, содержащих конфиденциальную и/или инсайдерскую информацию.

## **10. Рассмотрение Заявлений**

10.1. Заявители вправе обращаться в Управляющую компанию с Заявлениями:

- относительно общих условий обслуживания Клиентов;
- с предложениями о повышении уровня сервиса или улучшении качества обслуживания;
- относительно порядка удержания Управляющей компанией налогов по операциям Клиентов;
- о ходе исполнения / рассмотрения поступивших ранее поручений, Жалоб и Заявлений;
- по иным вопросам, не содержащим сведений о возможном нарушении Управляющей компанией законодательства Российской Федерации или претензий относительно действия/ бездействия Управляющей компанией либо его конкретных сотрудников и/или о восстановлении нарушенных прав и законных интересов Заявителей при осуществлении Управляющей компанией профессиональной деятельности.

## **11. Требования к составлению и предъявлению Заявлений**

11.1. Заявления, не позволяющие идентифицировать Заявителя ввиду отсутствия сведений о наименовании (реквизитах) – для юридических лиц, фамилии, имени, отчества – для физических лиц, и/или не содержащие адрес местонахождения для обеспечения возможности уведомления о решении по Заявлению, признаются анонимными и не рассматриваются.

11.2. Заявление может быть оставлено без рассмотрения в случае, если в Заявлении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу Управляющей компании, работников и членов их семей; а также в случае невозможности прочтения текста Заявления в письменном виде.

11.3. Заявление может быть оставлено без рассмотрения в случае, если повторное обращение не содержит новых данных все изложенные в нем доводы ранее полно и объективно рассматривались, и Заявителю был дан ответ, а также в иных случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, в том числе нормативных актах Банка России, базовых стандартов и внутренних стандартов НАУФОР. Одновременно Заявителю направляется извещение об оставлении Заявления без рассмотрения со ссылкой на ранее данный ответ.

## **12. Порядок рассмотрения Заявлений**

12.1. Поступившие в Управляющую компанию Заявления рассматриваются работниками профильных подразделений Управляющей компании, в чью компетенцию входит принятие решений по вопросам, затронутым в Заявлении.

12.2. В отношении каждого поступившего Заявления Управляющая компания осуществляет фиксацию следующих сведений:

- дату регистрации и входящий номер Заявления;
- в отношении физических лиц – фамилию, имя, отчество (при наличии) Заявителя, а в отношении юридических лиц, - наименование Заявителя, от имени которого получено Заявление;
- тематику Заявления.

12.3. Контролер осуществляет надзор за сроками рассмотрения Заявлений работниками, а также систематизирует и проводит анализ Заявлений на предмет выявления рисков допущения нарушений действующего законодательства Российской Федерации, стандартов Саморегулируемой организации НАУФОР и внутренних документов Управляющей компании.

12.4. Поступившие в Управляющую компанию Заявления подлежат регистрации в Реестре обращений и в журнале входящих документов, для Заявлений на бумажном носителе.

12.5. При рассмотрении Заявлений работник, получивший Заявление, обязан:

- принять Заявление, проверить наличие регистрации Заявления в Реестре обращений и журнале входящих документов, для Заявлений на бумажном носителе;
- рассмотреть Заявление по существу в установленный настоящим Положением срок (включая инициацию создания оперативных рабочих групп, состоящих из работников профильных подразделений Управляющей компании, компетентных принять решение по вопросам, изложенным в Заявлении);
- составить мотивированный и основанный на законодательстве Российской Федерации и внутренних документах Управляющей компании ответ на Заявление и обеспечить его предоставление/ направление Заявителю;

12.6. При необходимости к составлению ответа на Заявление работник привлекает Контролера либо работника Юридического направления Управляющей компании.

### **13. Сроки рассмотрения Заявления и направления ответов**

13.1 Ответы на Заявления могут быть даны Заявителю по электронной почте или в письменной форме и направлены способом, согласованным с Заявителем.

13.2 В случае если для рассмотрения Заявления не требуется дополнительного изучения, истребования у третьих лиц информации, ответы на Заявления направляются соответственно:

- при получении Заявления до 12.00 часов по московскому времени текущего Рабочего дня – не позже 18-00 часов по московскому времени того же Рабочего дня;
- при получении Запроса после 12.00 часов Рабочего дня – до 12-00 следующего Рабочего дня.

13.3 По остальным Заявлениям ответ на Заявление должен быть отправлен Заявителю не позднее, чем в течение 15 (пятнадцати) рабочих дней с момента его принятия.

13.4 В тех случаях, когда для ответа на Заявление необходимо дополнительное время, сроки ее рассмотрения не могут превышать 25 (двадцати пяти) рабочих дней со дня поступления Заявления.

### **14 Уведомление Заявителей**

14.1 Управляющая компания информирует Заявителя о получении Заявления или Жалобы, направленных электронной форме, путем направления Заявителю номера и даты, зарегистрированного в Управляющей компании Заявления или Жалобы посредством электронной почты (на зарегистрированную в Управляющей компании электронную почту Заявителя) и (или) через Личный кабинет.

### **15 Контроль соблюдения требований, предусмотренных настоящим Положением**

15.1 Систематический контроль соблюдения требований, предусмотренных настоящим Положением, осуществляет Контролер.

15.2 Контролер с периодичностью, отчитывается перед Генеральным директором Управляющей компании о состоянии работы с Жалобами и Заявлениями.

15.3 В случае изменения действующего законодательства Российской Федерации, документов Саморегулируемой организации «НАУФОР» и внутренних документов Управляющей компании настоящее Положение действует в части, не противоречащей вновь принятым нормативным документам.

15.4 Управляющая 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.