

Утвержден
Приказом Генерального директора
ООО «ИнвестТех Будущего»
от 14 июля 2025 г. № 17/25

**ПОРЯДОК
РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ
ОПЕРАТОРОМ ИНВЕСТИЦИОННОЙ ПЛАТФОРМЫ
«Аврора»**

Оглавление

1. <i>Общие положения</i>	2
2. <i>Способы приема обращений заявителей</i>	3
3. <i>Регистрация обращений и сроки их рассмотрения</i>	3
4. <i>Срок хранения обращений</i>	5
5. <i>Заключительные положения</i>	5

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок разработан на основании Федерального закона от 02.08.2019 N 259-ФЗ "О привлечении инвестиций с использованием инвестиционных платформ и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации", Письмом Банка России № 59-3-5/2822 от 24.01.2024 "О размещении на сайте формы подачи обращений граждан", Письмом Банка России № ИН-06-59/181 от 24.12.2020 "Информационное письмо об отдельных вопросах взаимодействия с потребителями". В случае вступления в силу изменений и дополнений в законодательство Российской Федерации или нормативные акты Банка России, Порядок действует в части, им не противоречащей.

1.2. Термины и определения, используемые в настоящем Порядке, понимаются в значении, установленном законодательством Российской Федерации, нормативными актами Банка России, Правилами инвестиционной платформы «Аврора», размещенными на официальном сайте оператора по адресу: <https://aurorainvest.ru/>

1. 3. Текст настоящего Порядка подлежит раскрытию путем размещения в свободном доступе на официальном сайте оператора в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по адресу: <https://aurorainvest.ru/>

1.4. Внесение изменений и/или дополнений в Порядок производится оператором в одностороннем порядке. Сообщения об изменениях и/или дополнениях, вносимых в Порядок, размещаются на официальном сайте оператора. Все изменения и/или дополнения в Порядок, вступают в действие по истечении 5 (пяти) рабочих дней со дня размещения их на официальном сайте.

2. Способы приема обращений заявителей

2.1. Оператор инвестиционной платформы обязан рассмотреть обращение физического лица или юридического лица (далее для целей настоящего Порядка - заявитель), связанное с осуществлением оператором инвестиционной платформы деятельности, предусмотренной Федеральным законом от 02.08.2019 N 259-ФЗ "О привлечении инвестиций с использованием инвестиционных платформ и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации".

2.2. Оператор инвестиционной платформы обязан обеспечить прием обращений, направленных посредством почтовой связи или нарочным на бумажном носителе, по адресу в пределах места нахождения оператора инвестиционной платформы и в случае наличия - адресу места нахождения филиала, представительства оператора инвестиционной платформы, указанным в едином государственном реестре юридических лиц (далее - адрес(а)), а также направленных на адрес электронной почты оператора инвестиционной платформы info@aurorainvest.ru

Наличие подписи заявителя в обращении не требуется.

2.3. Информация об адресах размещена на официальном сайте оператора инвестиционной платформы в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" по адресу: <https://aurorainvest.ru/>

2.4. В случае организации приема обращений дополнительным способом, не предусмотренным пунктом 2.2. настоящего Порядка, оператор инвестиционной платформы обязан включить информацию о дополнительном способе приема обращений во внутренние документы и разместить ее на своем сайте в информационнотелекоммуникационной сети "Интернет".

3. Регистрация обращений и сроки их рассмотрения

3.1. Обращение подлежит обязательной регистрации не позднее рабочего дня, следующего за днем его поступления оператору инвестиционной платформы. В случае поступления обращения в форме электронного документа оператор инвестиционной платформы обязан уведомить заявителя о регистрации обращения (далее - уведомление о регистрации) не позднее дня регистрации обращения способом, предусмотренным пунктом 3.6 настоящего порядка.

3.2. Оператор инвестиционной платформы обязан рассмотреть обращение и по результатам его рассмотрения направить заявителю ответ на обращение в течение 15 рабочих дней со дня регистрации обращения, если иные сроки не предусмотрены федеральными законами.

3.3. В случае необходимости запроса дополнительных документов и материалов в целях объективного и всестороннего рассмотрения обращения оператор инвестиционной платформы по решению 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.

3.4. Оператор инвестиционной платформы обязан уведомить заявителя о продлении срока рассмотрения обращения с указанием обоснования такого продления, направив заявителю соответствующее уведомление (далее - уведомление о продлении срока).

3.5. 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.

3.6. 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 оператором инвестиционной платформы и заявителем. В случае, если заявитель при направлении обращения указал способ направления ответа в форме электронного документа или на бумажном носителе, ответ на обращение должен быть направлен способом, указанным в обращении.

3.7. Ответ на обращение по существу не дается оператором инвестиционной платформы в следующих случаях:

3.7.1. в обращении не указан адрес, по которому должен быть направлен ответ;

3.7.2. в обращении не указана фамилия (наименование) заявителя;

3.7.3. в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу оператора инвестиционной платформы, угрозы жизни, здоровью и имуществу работника оператора инвестиционной платформы или членов его семьи;

3.7.4. текст обращения не поддается прочтению;

3.7.5. текст обращения не позволяет определить его суть.

3.8. Если в случаях, предусмотренных подпунктами 3.7.1. - 3.7.5. пункта 3.7. настоящего Порядка, оператор инвестиционной платформы принимает решение не рассматривать обращение по существу, он должен направить заявителю уведомление об этом решении в течение пяти рабочих дней со дня регистрации обращения способом, указанным в пункте

3.6 настоящего Порядка, с указанием причин невозможности рассмотрения обращения по существу.

3.9. 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, оператор инвестиционной платформы вправе самостоятельно принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу. Об этом решении заявитель уведомляется в порядке, предусмотренном пунктом 3.6 настоящего Порядка.

3.10. В случае, если обращение содержит требование имущественного характера, которое связано с восстановлением оператором инвестиционной платформы нарушенного права заявителя и подлежит рассмотрению финансовым уполномоченным, направление обращения в соответствии с требованиями настоящего порядка является соблюдением заявителем обязанности, предусмотренной частью 1 статьи 16 Федерального закона от 4 июня 2018 года №123-ФЗ "Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг", и обращение подлежит рассмотрению оператором инвестиционной платформы в порядке и сроки, которые установлены указанным Федеральным законом.

4. Срок хранения обращений

4.1. Оператор инвестиционной платформы обязан хранить обращения заявителей, а также копии ответов на обращения и копии уведомлений, предусмотренных настоящим Порядком, в течение трех лет со дня регистрации таких обращений.

5. Заключительные положения

5.1. В случае поступления оператору инвестиционной платформы из Банка России обращения, предусмотренного статьей 79.3 Федерального закона от 10 июля 2002 года № 86-ФЗ "О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)", оператор инвестиционной платформы обязан рассмотреть его в соответствии с требованиями настоящего Порядка, а также направить в Банк России копию ответа на обращение и копии уведомлений (при наличии), предусмотренных настоящим Порядком, в день их направления заявителю.

5.2. Оператор инвестиционной платформы и его должностные лица не вправе использовать иначе, чем в целях, предусмотренных Федеральными законами, 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.