

Информация о порядке, сроках рассмотрения обращений потребителей и иная значимая информация

АО «РЕГИОН ЭсМ» при рассмотрении обращений получателей финансовых услуг руководствуется нормами действующего законодательства, иных нормативных актов, а также базовыми стандартами:

- «Базовый стандарт 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» (утв. Банком России, протокол от 23.09.2021 N КФНП-33);

- «Базовый стандарт защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих управляющих (в новой редакции)» (утв. Банком России, протокол от 20.12.2018 N КФНП-39).

Порядок и сроки рассмотрения обращений при осуществлении деятельности по управлению инвестиционными фондами, паевыми инвестиционными фондами и негосударственными пенсионными фондами:

Управляющая компания обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений, поступивших от получателей финансовых услуг, и дает ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением следующих случаев, по которым Управляющая компания отказывает в рассмотрении обращения получателя финансовых услуг по существу:

- в обращении не указаны идентифицирующие получателя финансовых услуг сведения;
- в обращении отсутствует подпись (электронная подпись) получателя финансовых услуг или его уполномоченного представителя (в отношении юридических лиц);
- в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу управляющей компании (акционерного инвестиционного фонда), имуществу, жизни и (или) здоровью работников управляющей компании (акционерного инвестиционного фонда), а также членов их семей;
- текст письменного обращения не поддается прочтению;
- в обращении содержится вопрос, на который получателю финансовых услуг ранее предоставлялся ответ по существу, и при этом во вновь полученном обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, либо обращение содержит вопрос,

рассмотрение которого не входит в компетенцию управляющей компании (акционерного инвестиционного фонда), о чем уведомляется лицо, направившее обращение.

Управляющая компания обязана ответить на поступившее обращение не позднее 30 календарных дней со дня его получения, если больший срок не указан в таком обращении.

Ответ на обращение направляется получателю финансовых услуг тем же способом, которым было направлено обращение, или иным способом, указанным в договоре доверительного управления (правилах доверительного управления паевым инвестиционным фондом), в случае если такой способ указан в договоре доверительного управления (правилах доверительного управления паевым инвестиционным фондом), или способом, указанным в обращении, в случае если такой способ указан в обращении.

Порядок и сроки рассмотрения обращений при осуществлении профессиональной деятельности:

Управляющий обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений (жалоб), поступивших от получателей финансовых услуг, и дает ответ по существу поставленных в обращении (жалобе) вопросов, за исключением следующих случаев:

- в обращении (жалобе) не указаны идентифицирующие получателя финансовых услуг сведения;
- в обращении (жалобе) отсутствует подпись (электронная подпись) получателя финансовых услуг или его уполномоченного представителя (в отношении юридических лиц);
- в обращении (жалобе) содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу управляющего, имуществу, жизни и (или) здоровью работников управляющего, а также членов их семей;
- текст письменного обращения (жалобы) не поддается прочтению;
- в обращении (жалобе) содержится вопрос, на который получателю финансовых услуг ранее предоставлялся ответ по существу, и при этом во вновь полученном обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, либо обращение (жалоба) содержит вопрос, рассмотрение которого не входит в компетенцию управляющего, о чем уведомляется лицо, направившее обращение.

Управляющий обязан принять решение по полученной им жалобе и направить ответ на поступившую к нему жалобу в течение 30 календарных дней со дня ее получения. Ответ на жалобу, не требующую дополнительного изучения и проверки, направляется в течение 15 календарных дней с даты ее получения управляющим. Если жалоба удовлетворена, то получателю финансовых услуг направляется ответ, в котором приводится разъяснение, какие действия предпринимаются управляющим по жалобе и какие действия

должен предпринять получатель финансовых услуг (если они необходимы). Если жалоба не удовлетворена, то получателю финансовых услуг направляется мотивированный ответ с указанием причин отказа.

Управляющий обязан ответить на поступившее обращение в течение 30 календарных дней со дня его получения.

Ответ на обращение (жалобу) направляется получателю финансовых услуг тем же способом, которым было направлено обращение (жалоба), или иным способом, указанным в договоре доверительного управления.

Финансовая услуга оказывается Акционерным обществом «РЕГИОН Эссет Менеджмент» (АО «РЕГИОН ЭсМ», 123112, г. Москва, 1-й Красногвардейский пр-д, д. 22, стр. 1, этаж 16, помещение А16, комната №7, du@region.ru, (495) 777-29-64, www.region-am.ru, лицензия профессионального участника рынка ценных бумаг на осуществление деятельности по управлению ценными бумагами № 045-08618-001000 от 20.09.2005 года, без ограничения срока действия, выдана Федеральной службой по финансовым рынкам (ФСФР), лицензия на осуществление деятельности по управлению инвестиционными фондами, паевыми инвестиционными фондами и негосударственными пенсионными фондами № 21-000-1-00064 от 22.05. 2002 года, без ограничения срока действия, выдана Федеральной комиссией по рынку ценных бумаг (ФКЦБ), (ФСФР и ФКЦБ упразднены, в настоящее время полномочия возложены на Центральный банк Российской Федерации (Банк России), г. Москва, ул. Неглинная, 12, тел.: 300 (бесплатно для звонков с мобильных телефонов), 8 800 300 3000 (бесплатно для звонков из регионов России), +7 499 300 3000 (в соответствии с тарифами оператора). АО «РЕГИОН ЭсМ» является членом Национальной ассоциации участников фондового рынка (НАУФОР, www.naufor.ru).