**Порядок информирования получателя финансовых услуг о получении управляющей компанией обращения**

|  |  |
| --- | --- |
| Информация о способах и адресах направления обращений в Управляющую компанию | 1) путем направления письменного обращения по почте на адрес: 115114, г. Москва, ул. Кожевническая, дом 14, строение 5;2) путем передачи письменного обращения в офисе Управляющей компании по адресу: г. Москва, ул. Кожевническая, дом 14, строение 5;3) путем направления обращения в электронной форме на адрес электронной почты uk@am-navigator.ruНаправление уведомления о регистрации обращения направляется Управляющей компанией получателям финансовых услуг следующими способами: - для получателя финансовых услуг, не являющегося клиентом Управляющей компании, уведомление о регистрации направляется в виде сообщения на адрес электронной почты, указанный получателем финансовых услуг для связи с ним в обращении;- для получателя финансовых услуг, являющегося клиентом Управляющей компании, по адресу электронной почты получателя финансовых услуг или способом, предусмотренным договором получателя финансовых услуг с Управляющей компанией.  |
| Информация о способах и адресах направления обращений в СРО | 1) путем направления письменного обращения по почте на адрес: Москва, 129090, 1-й Коптельский пер., д. 18, стр.1;2) путем направления обращения в электронной форме через личный кабинет на сайте НАУФОР (для членов НАУФОР). |
| Информация о способах и адресах направления обращений в орган, осуществляющий полномочия по контролю и надзору за деятельностью Управляющей компании | 1) путем направления письменного обращения (жалобы) по почте на адрес: 107016, г. Москва, ул. Неглинная, д. 12 к. В;2) путем направления обращения (жалобы) в электронной форме через Интернет - приемную на сайте Банка России. |
| Информация о способах защиты прав получателя финансовых услуг | Получатели финансовых услуг могут защитить свои права следующими способами:1) в порядке досудебного урегулирования спора путем направления претензии Управляющей компании в порядке, указанном в «Информации о наличии возможности и способах досудебного урегулирования спора, в том числе о претензионном порядке урегулирования спора, процедуре медиации (при их наличии)»;2) путем направления обращения в органы, осуществляющие в отношении Управляющей компании контрольные / надзорные функции, а именно:а) в Банк России путем направления письменного обращения по почте на адрес: 107016, г. Москва, ул. Неглинная, д. 12 к. В или путем направления обращения в электронной форме через Интернет - приемную на сайте Банка России;б) в НАУФОР путем направления письменного обращения по почте на адрес: Москва, 129090, 1-й Коптельский пер., д. 18, стр.1 или путем направления обращения в электронной форме через личный кабинет на сайте НАУФОР (для членов НАУФОР);3) в судебном порядке путем обращения за защитой нарушенных прав в судебные органы в порядке, установленном действующим процессуальным законодательством Российской Федерации. |
| Информация о наличии возможности и способах досудебного урегулирования спора, в том числе о претензионном порядке урегулирования спора, процедуре медиации (при их наличии) | В случае поступления от получателя финансовых услуг претензии в связи с возникновением спора, связанного с нарушением положений правил доверительного управления паевым инвестиционным фондом, претензия рассматривается в порядке, установленном внутренними документами Управляющей компании.Претензия в адрес Управляющей компании должна направляться по адресу: 115114, г. Москва, ул. Кожевническая, дом 14, строение 5, если иной адрес не указан на официальном сайте Управляющей компании в сети «Интернет».Срок для рассмотрения претензии устанавливается внутренними документами Управляющей компании.Ответ на претензию в адрес получателя финансовых услуг должен направляться тем же способом взаимодействия, по которому была получена претензия (если в тексте претензии не указано иное):- ответ на претензию, полученную на бумажном носителе, направляется на адрес, указанный в тексте претензии, а при отсутствии указания такого адреса – по адресу получателя финансовых услуг, указанному в последней предоставленной анкете учредителя управления, а в случае ее отсутствия – по адресу, указанному получателем финансовых услуг в Договоре или иных документах, предоставленных получателем финансовых услуг Управляющей компании;Если условиями заключенного Договора предусмотрены иные положения, чем отражены в настоящем уведомлении, Управляющая компания руководствуется условиями заключенного Договора.Срок для рассмотрения претензии устанавливается Договором, а в случае, если данный вопрос Договором не урегулирован - внутренними документами Управляющей компании.В случае если поступившее Управляющей компании обращение (жалоба), направленное иным способом, позволяет достоверно идентифицировать отправителя и подлинность его подписи (в том числе электронной подписи), а также содержит признаки претензии, такое обращение (жалоба) рассматривается Управляющей компанией как претензия в вышеописанных порядке и сроки. |