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

**АО «РЕГИОН ЭсМ» при рассмотрении обращений** получателей финансовых услуг руководствуется нормами действующего законодательства, иных нормативных актов, Базового стандарта защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих управляющих (далее – Базовый стандарт ДУ), утвержденного Банком России (Протокол от 28.05.2026 № КФНП-17), Базового стандарта 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 (далее – Базовый стандарт ПИФ), утвержденного Банком России (Протокол от 23.09.2021 № КФНП-33), а также стандартами НАУФОР, регламентирующими защиту прав и интересов получателей финансовых услуг, размещенными на сайте НАУФОР по адресам https://naufor.ru/tree.asp?n=16043 (стандарты для управляющих компаний ПИФ) и https://naufor.ru/tree.asp?n=16042 (стандарты для управляющих).

**Порядок и сроки рассмотрения обращений:**

Ответ на обращение по существу не дается управляющей компанией в следующих случаях:

- в обращении не указан адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- в обращении не указана фамилия (наименование) заявителя;
- в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу управляющей организации, угрозы жизни, здоровью и имуществу работника управляющей компании или членов его семьи;
- текст обращения не поддается прочтению;
- текст обращения не позволяет определить его суть.

Компания обязана 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.

В случае необходимости запроса дополнительных документов и материалов в целях объективного и всестороннего рассмотрения обращения 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.

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.

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, + 7 (495) 777-29-64, + 7 (495) 234-29-64, 8 (800) 234-29-64 (для приема входящих звонков клиентов – физических лиц), 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).