

Сообщение о способах подачи обращений, а также порядок и сроки рассмотрения обращений

Права получателей финансовых услуг установлены:

- Федеральным законом от 05.03.1999 № 46-ФЗ «О защите прав и законных интересов инвесторов на рынке ценных бумаг»;
- «Базовым стандартом 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 23.09.2021);
- Федеральным законом от 29.11.2001 № 156-ФЗ «Об инвестиционных фондах»;
- другими законодательными и нормативными актами РФ.

1. Получатели финансовых услуг могут подать обращение любым из указанных ниже способов:

Обратиться в Управляющую компанию ООО «УК «КРАСНЫЙ МОСТ»

- Позвонить по телефону +7 (812) 649-77-10 в рабочее время: каждый рабочий день с 10:00 до 18:00 часов по московскому времени;
- Направить письменное обращение на электронную почту info@redbridge-am.com в случае если у вас имеется также жалоба на деятельность Управляющей компании;
- Если Вы хотите направить обращение или получить предварительную консультацию специалистов Управляющей компании по документам, которые Вы планируете подать в Управляющую компанию, то можете направить обращение или сканы документов посредством информационной системы управляющей компании «Личный кабинет пайщика» в сети Интернет по адресу: <https://lk.redbridge-am.com> или на электронную почту info@redbridge-am.com;
- Направить своё обращение Почтой России или курьерской службой по адресу: 190031, г. Санкт-Петербург, набережная реки Мойки, д.75-79, лит. В, пом., 8-Н;
- Обратиться лично по адресу: 190031, г. Санкт-Петербург, набережная реки Мойки, д. 75-79, лит. В, пом., 8-Н, этаж 5, в рабочее время: каждый рабочий день с 10:00 до 18:00 часов по московскому времени.

При себе необходимо иметь документ, удостоверяющий личность (например, паспорт гражданина Российской Федерации).

Направить обращение в Саморегулируемую организацию «Национальная ассоциация участников фондового рынка» (СРО НАУФОР) (Административный порядок защиты нарушенных прав)

- Адрес сайта СРО НАУФОР: www.naufor.ru
- Телефоны СРО НАУФОР: +7 (495) 787-77-75
- Стандарт по защите прав и интересов инвесторов для УК ПИФ размещен на сайте <https://naufor.ru/tree.asp?n=22348>

Направить обращение в Центральный банк Российской Федерации с жалобой на действия (бездействия) управляющей компании способом, указанном на сайте Банка России, или через Интернет-приёмную Банка России (Административный порядок защиты нарушенных прав)

- Адрес сайта Банка России: <https://www.cbr.ru/>
- Интернет-приемная: <https://www.cbr.ru/Reception/>

2. Обращение подлежит обязательной регистрации не позднее рабочего дня, следующего за днем его поступления. В случае поступления обращения в форме электронного документа Управляющая компания уведомляет получателя финансовых услуг о регистрации обращения (далее - уведомление о регистрации) не позднее дня регистрации обращения способом, предусмотренным пунктом 5.

3. Управляющая компания рассматривает обращение и по результатам его рассмотрения направляет получателю финансовых услуг ответ на обращение в течение 15 рабочих дней со дня регистрации обращения.

4. 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 уведомляет получателя финансовых услуг о продлении срока рассмотрения обращения с указанием обоснования такого продления, направив ему соответствующее уведомление (далее – уведомление о продлении срока).

5. Ответ на обращение, а также уведомление о регистрации, уведомление о продлении срока направляются получателю финансовых услуг в зависимости от способа поступления обращения в письменной форме по указанным в обращении адресу электронной почты или почтовому адресу либо способом, предусмотренным посредством информационной системы управляющей компании «Личный кабинет пайщика» в сети Интернет. В случае, если получатель финансовых услуг при направлении обращения указал способ направления ответа на обращение в форме электронного документа или на бумажном носителе, ответ на обращение будет направлен способом, указанным в обращении.

6. Ответ на обращение по существу не дается Управляющей компанией в следующих случаях:

- 1) в обращении не указан адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- 2) в обращении не указана фамилия (наименование) получателя финансовых услуг;
- 3) в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы

- имуществу Управляющей организации;
- 4) текст обращения не поддается прочтению;
 - 5) текст обращения не позволяет определить его суть.
7. Если в случаях, предусмотренных подпунктами 2 – 5 пункта 6, Управляющая компания принимает решение не рассматривать обращение по существу, она направляет получателю финансовых услуг уведомление об этом решении в течение 5 рабочих дней со дня регистрации обращения способом, указанным в пункте 5.
8. В случае, если в обращении содержится вопрос, на который получателю финансовых услуг неоднократно давались ответы по существу в связи с ранее направляемыми им обращениями, и при этом не приводятся новые доводы или обстоятельства, Управляющая компания вправе самостоятельно принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с получателем финансовых услуг по данному вопросу. Об этом решении получатель финансовых услуг уведомляется в порядке, предусмотренном пунктом 7.

01.07.2024