

**Способы защиты заявителя (клиента, а также юридического или физического лица, намеренного стать клиентом Управляющей компании),
ВКЛЮЧАЯ ИНФОРМАЦИЮ О НАЛИЧИИ ВОЗМОЖНОСТИ И СПОСОБАХ
ДОСУДЕБНОГО ИЛИ ВНЕСУДЕБНОГО УРЕГУЛИРОВАНИЯ СПОРА**

Управляющая компания принимает обращения (жалобы) следующими способами:
в месте обслуживания заявителя по адресу места нахождения Управляющей компании, направленных посредством почтовой связи или нарочным на бумажном носителе, по адресу в пределах места нахождения Управляющей компании, направленных, путем заполнения формы на официальном сайте Управляющей компании в сети «Интернет», направленных на адрес электронной почты Управляющей компании.

Обращения, заявления и жалобы принимаются в письменном виде и / или в виде электронного сообщения в произвольной форме. Наличие подписи заявителя в обращении не требуется.

Клиент имеет право направлять обращения (жалобы) в Управляющую компанию способом, указанным на Сайте Управляющей компании.

Управляющая компания обеспечивает информирование заявителя о получении обращения (жалобы).

В случае поступления обращения в форме электронного сообщения Управляющая компания обязана уведомить заявителя о регистрации обращения (далее - уведомление о регистрации) не позднее дня регистрации обращения способом, указанным в обращении.

Информация об адресах, указанных в данном тексте, размещена в местах обслуживания владельцев инвестиционных паев, а также на официальном сайте управляющей компании в сети "Интернет" www.gera-llc.ru.

Обращения, заявления и жалобы рассматриваются Управляющей компанией и по результатам их рассмотрения направляется заявителю ответ в течение 15 рабочих дней со дня регистрации обращения, если иной срок не установлен федеральным законом.

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 обязана уведомить заявителя о продлении срока рассмотрения обращения с указанием обоснования такого продления, направив ему соответствующее уведомление (далее - уведомление о продлении срока).

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.

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.

Обращения, заявления и жалобы, не подлежащие рассмотрению Управляющей компанией, за исключением указанных ниже, в пятидневный срок с момента поступления направляются по принадлежности с одновременным извещением заявителя 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.

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) заявителя;
- 3) в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу управляющей организации, угрозы жизни, здоровью и имуществу работника управляющей компании или членов его семьи;
- 4) текст обращения не поддается прочтению;
- 5) текст обращения не позволяет определить его суть.

Если в случаях, предусмотренных подпунктами 2 - 5, Управляющая компания принимает решение не рассматривать обращение по существу, она должна направить заявителю уведомление об этом решении в течение пяти рабочих дней со дня регистрации обращения способом, указанным выше.

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, Управляющая компания вправе самостоятельно принять решение о обоснованности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу.

Об этом решении заявитель уведомляется в порядке, предусмотренном выше.

Заявитель имеет право направлять обращения (жалобы) в саморегулируемую организацию НАУФОР, членом которой является Управляющая компания:

Обращения (жалобы) получателей финансовых услуг (далее - заявители) принимаются НАУФОР в письменной форме в отношении нарушений требований законодательства или стандартов, допускаемых компаниями-членами НАУФОР.

Прием заявителей осуществляется должностными лицами и иными работниками НАУФОР по вопросам, находящимся в их компетенции, в течение рабочего дня, в согласованное с заявителем время по адресу: 129010, г. Москва, 1-й Коптельский пер., д.18 стр.1.

Также обращения (жалобы) получателей финансовых услуг могут быть направлены через личный кабинет НАУФОР.

Заявитель имеет право направлять обращения (жалобы) в Банк России, который является надзорным органом Управляющей компании:

- через интернет-приемную <https://cbr.ru/reception/>;
- факсом по номерам + 7 495 621-64-65, +7 495 621-62-88, проверка прохождения факса +7 495 771-48-30;
- почтовым отправлением по адресу 107016, Москва, ул. Неглинная, д. 12, Банк России.

Все споры и разногласия, возникающие по договорам, заключенным с Управляющей компанией, должны решаться путем переговоров в порядке, установленном законодательством РФ.

Если в ходе переговоров не будет достигнуто полное согласие Клиента и Управляющей компании, то спор подлежит разрешению в порядке, установленном законодательством РФ.