

**Общество с ограниченной ответственностью
«Управляющая компания «СтоунХедж»**

420053, г. Казань, ул. Журналистов, зд. 62, этаж/помещ. 3/3 (офис №303), тел. (843) 2888500, info@uk-sth.ru
ОГРН 1161690103123, ИНН/КПП 1660272563/166001001

Порядок информирования получателя финансовых услуг о получении обращения

Общество с ограниченной ответственностью «Управляющая компания «СтоунХедж» (лицензия на осуществлении деятельности по управлению инвестиционными фондами, паевыми инвестиционными фондами и негосударственными пенсионными фондами № 21-000-1-01011 от 27.09.2017г., выданная Центральным Банком Российской Федерации) обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений, поступивших от получателей финансовых услуг.

Методы приема обращений получателей финансовых услуг

Управляющая компания обеспечивает приём обращений, направленных посредством почтовой связи, нарочным на бумажном носителе, по адресу нахождения управляющей компании, указанным в едином государственном реестре юридических лиц, направленных на адрес электронной почты управляющей компании или посредством направления через форму обращений на сайте Управляющей компании в сети "Интернет" uk-sth.ru. Наличие подписи заявителя в обращении не требуется.

Личный приём заявителей осуществляется Управляющей компанией в рабочие дни с 08:00 по 17:00 по адресу места регистрации Управляющей компании.

Каждому обращению присваивается входящий номер.

В случае поступления обращения в форме электронного документа Управляющая компания уведомляет Заявителя о регистрации обращения не позднее дня регистрации обращения в форме ответного электронного документа.

Порядок рассмотрения обращения

Управляющая компания рассматривает Обращение и по результатам его рассмотрения направляет заявителю ответ на обращение в течение 15-ти (пятнадцати) рабочих дней со дня регистрации Обращения, если иные сроки не предусмотрены законодательством Российской Федерации и нормативными актами Банка России.

В случае необходимости запроса дополнительных документов и материалов в целях объективного и всестороннего рассмотрения Обращения, Управляющая компания по решению Директора вправе продлить срок рассмотрения обращения, но не более чем на 10 (десять) 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.

Ответ на обращение

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, заключённого 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.

В случае выявления Управляющей компанией при рассмотрении Обращения нарушения базового стандарта или внутреннего стандарта, разработанного, согласованного и утвержденного в соответствии с требованиями Федерального закона от 13 июля 2015 года № 223-ФЗ "О саморегулируемых организациях в сфере финансового рынка", управляющая компания направляет копию ответа на обращение и копию обращения в саморегулируемую организацию в сфере финансового рынка, членом которой она является на момент направления указанных копий, для осуществления саморегулируемой организацией в сфере финансового рынка

контроля в порядке, предусмотренном статьёй 14 указанного Федерального закона, в день направления ответа на Обращение Заявителю.

В случае, если обращение содержит требование имущественного характера, которое связано с восстановлением Управляющей компанией нарушенного права заявителя и подлежит рассмотрению финансовым уполномоченным, направление обращения в соответствии с требованиями настоящей статьи является соблюдением заявителем обязанности, предусмотренной частью 1 статьи 16 Федерального закона от 4 июня 2018 года № 123-ФЗ "Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг", и обращение подлежит рассмотрению управляющей компанией в порядке и сроки, которые установлены указанным Федеральным законом.

Случаи, при которых ответ на обращение не дается по существу и случаи прекращения переписки

Ответ на Обращение, по существу, не даётся 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 в разделе "Ответ на обращение"

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. Управляющая компания направляет заявителю уведомление об этом решении в течение пяти рабочих дней со дня регистрации обращения способом, указанным в разделе "Ответ на обращение"

В случае поступления в управляющую компанию из Банка России Обращения, предусмотренного статьёй 79.3 Федерального закона от 10 июля 2002 года № 86-ФЗ "О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)", Управляющая компания рассматривает такое Обращение в соответствии с требованиями Федерального закона от 04.08.2023г. №442-ФЗ и направляет в Банк России копию ответа на обращение и копии уведомлений (при наличии), в день их направления Заявителю

Управляющая компания не взимает плату в получателей финансовых услуг за изготовление документов на бумажном носителе.

Получить подробную информацию о паевом инвестиционном фонде и ознакомиться с Правилами доверительного управления паевым инвестиционным фондом и иными документами, предусмотренными Федеральным законом от 29 ноября 2001 года №156-ФЗ «Об инвестиционных фондах» и нормативными актами в сфере финансовых рынков, можно на сайте в сети «Интернет» по адресу uk-sth.ru, а также по адресу: г. Казань, ул. Журналистов, зд. 62, этаж/помещ. 3/3 (офис №303), или по телефону 8(843) 288-85-00.

Стоимость инвестиционных паев может увеличиваться и уменьшаться, результаты инвестирования в прошлом не определяют доходы в будущем, государство не гарантирует доходность инвестиций в паевые инвестиционные фонды.

Прежде чем приобрести инвестиционный пай, следует внимательно ознакомиться с Правилами доверительного управления паевыми инвестиционными фондами.