

Порядок информирования получателя финансовых услуг о получении обращения (жалобы) по услугам управления паевыми инвестиционными фондами

Получатель финансовой услуги вправе направить обращение (жалобу), содержащее сведения о возможном нарушении Обществом с ограниченной ответственностью «Управляющая компания РенКап» (далее – Управляющая компания) законодательства Российской Федерации и/или жалобу на действия Управляющей компании/сотрудников Управляющей компании непосредственно

Управляющей компании путем направления обращения (жалобы) в письменном виде по адресу: 123112, город Москва, вн.тер.г. Муниципальный округ Пресненский, Пресненская наб, д. 10, по электронной почте на адрес info@rencapwealth.ru, а также при личном обращении в офис Управляющей компании.

Управляющая компания регистрирует обращение и информирует получателя финансовых услуг о получении обращения (жалобы) путем направления заявителю сведений, содержащих регистрационный номер обращения (жалобы), присвоенный в журнале входящей корреспонденции Управляющей компании.

Управляющая компания обязана уведомить получателя финансовых услуг (заявителя) о регистрации обращения только в случае направления обращения в форме электронного документа.

Способы направления уведомления: по электронной почте или путем личного вручения копии обращения заявителю, содержащей входящий регистрационный номер обращения, присвоенный Управляющей компанией и даты регистрации обращения (в случае необходимости, при обращении в офис Компании).

Управляющая компания информирует получателя финансовых услуг о получении обращения (жалобы) в срок не позднее 1 рабочего дня с даты получения обращения (жалобы).

Ответ на обращение (жалобу) направляется в течение 15 рабочих дней с даты регистрации обращения (жалобы), за исключением случаев, когда установлены специальные требования к срокам.

Обращение может быть оставлено без ответа по существу в следующих случаях:

- в обращении не указан адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- в обращении не указаны в отношении физического лица - фамилия, в отношении юридического лица - полное наименование;
- в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу

Управляющего, имуществу, жизни и (или) здоровью сотрудников, а также членов их семей;

- текст обращения не поддается прочтению;
- текст обращения не позволяет определить его суть.

Заявитель уведомляется об этом решении в течение 5 рабочих дней со дня регистрации обращения с указанием причин невозможности рассмотрения обращения по существу.

Способ отправки ответа на обращение (жалобу), в том числе которая оставлена без рассмотрения по существу, определяется в зависимости от способа поступления обращения (жалобы) Управляющей компанией по указанным в обращении адресу электронной почты или почтовому адресу либо способом, предусмотренным условиями договора, заключенного между Управляющей компанией и заявителем.

Обращение (жалоба) может быть оставлено без рассмотрения, если повторное обращение (жалоба) не содержит новых данных, а все изложенные в них доводы ранее полно и объективно рассматривались, и заявителю неоднократно давались ответы по существу. В этом случае заявителю направляется сообщение об оставлении обращения (жалобы) без рассмотрения со ссылкой на предоставленный ранее ответ.