

Информация о приеме и рассмотрении обращений заявителей в ООО «УК ПАТРОНУС КАПИТАЛ»

- 1.1. ООО «УК ПАТРОНУС КАПИТАЛ» (далее – Компания) обеспечивает прием обращений физических или юридических лиц (далее – заявителей), направленных:
 - посредством почтовой связи или нарочным на бумажном носителе, по адресу: Российская Федерация, 105066, Г.МОСКВА, УЛ. НОВОРЯЗАНСКАЯ, Д. 24, ПОМЕЩ. 38/1/1;
 - в форме электронного документа на адрес электронной почты Компании: info@patronuscapital.ru;
 - в форме электронного обращения посредством использования опции «Обращение в компанию», расположенной на главной странице сайта Компании www.patronuscapital.ru.
- 1.2. Обращение в Компанию – это направленное Компанией заявителем - получателем финансовых услуг просьба, жалоба, предложение либо заявление, связанное с осуществлением Компанией деятельности по управлению инвестиционными фондами, паевыми инвестиционными фондами и негосударственными пенсионными фондами. Обращения заявителей принимаются Компанией только в письменном виде или электронном формате. При направлении заявителем обращения в форме электронного сообщения посредством использования опции «Обращение в компанию», расположенной на главной странице сайта Компании, необходимо указать контактные данные заявителя: ФИО, адрес электронной почты и/или телефон. Спам-рассылка, сообщения рекламного характера и письма «всерной рассылки», поступившие в компанию вышеуказанными способами, не являются обращением заявителей.
- 1.3. Обращение подлежит обязательной регистрации Компанией не позднее рабочего дня, следующего за днем его поступления в Компанию. В случае поступления обращения в форме электронного документа Компания уведомляет заявителя о регистрации обращения (уведомление о регистрации) не позднее дня регистрации обращения.
- 1.4. По результатам рассмотрения обращения составляется обоснованный письменный ответ заявителю, содержащий информацию о результатах объективного и всестороннего рассмотрения обращения, включающий 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.
- 1.5. Ответ на обращение направляется заявителю в течение 15 рабочих дней со дня регистрации обращения, если иные сроки не предусмотрены федеральными законами Российской Федерации. В случае необходимости запроса дополнительных материалов срок рассмотрения обращения может быть продлен не более чем на 10 рабочих дней, если иное не предусмотрено федеральными законами Российской Федерации. Компания уведомляет заявителя о продлении срока рассмотрения обращения с указанием обоснования такого продления, направив ему соответствующее уведомление (уведомление о продлении срока).
- 1.6. Ответ на обращение, уведомление о регистрации обращения/продлении срока рассмотрения обращения/запрос дополнительных документов и иные уведомления заявителю направляются в зависимости от способа поступления обращения в письменной форме по указанным в обращении адресу электронной почты, почтовому адресу или способом, предусмотренным условиями договора, заключенного между Компанией и заявителем. В случае, если заявитель при направлении обращения указал способ направления ответа на обращение, ответ на обращение направляется способом, указанным в обращении.
- 1.7. Обращение не регистрируется и ответ на обращение по существу не дается 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 Компании и (или) угрозы жизни, здоровью и имуществу работника Компании, а также членов его семьи;
 - 4) текст обращения не поддается прочтению;
 - 5) текст обращения не позволяет определить его суть.

Если в случаях, предусмотренных подпунктами 2 - 5 настоящего пункта, Компания принимает решение оставить обращение без ответа по существу, она направляет заявителю уведомление об этом решении в течение пяти рабочих дней со дня регистрации обращения, с указанием причин невозможности рассмотрения обращения по существу.

- 1.8. В случае, если в обращении содержится вопрос, на который заявителю неоднократно Компанией давались ответы по существу в связи с ранее направляемыми им обращениями, и при этом не приводятся новые доводы или обстоятельства, Компания самостоятельно принимает решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу. Компания направляет заявителю уведомление об этом решении в течение пяти рабочих дней со дня регистрации обращения с обоснованием принятого решения.
- 1.9. В случае, если обращение содержит требование имущественного характера, которое связано с восстановлением Компанией нарушенного права заявителя и подлежит рассмотрению финансовым уполномоченным, направление обращения Компании в соответствии с требованиями настоящей статьи является соблюдением заявителем обязанности, предусмотренной частью 1 статьи 16 Федерального закона от 4 июня 2018 года N 123-ФЗ "Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг" (далее – Федеральный закон N 123-ФЗ), и обращение подлежит рассмотрению Компанией в порядке и сроки, которые установлены Федеральным законом № 123-ФЗ.