

## **Общество с ограниченной ответственностью Управляющая компания «ПрайдКапитал»**

121596, г. Москва, вн.тер.г. муниципальный округ Можайский, ул. Горбунова, д. 7, к. 2, помещ. 1  
ОГРН 1237700194346, ИНН/КПП 973111930/773101001

### **Порядок рассмотрения обращений**

Управляющая компания принимает обращения по адресу своего места нахождения (офис).

Получатель финансовых услуг может предоставить/направить обращение любым из способов:

- Лично либо нарочным;
- почтовой связью;
- по электронной почте.

Обращение подлежит обязательной регистрации не позднее рабочего дня, следующего за днем его поступления в Управляющую компанию. В случае поступления обращения в форме электронного документа Управляющая компания обязана уведомить заявителя о регистрации обращения (далее – уведомление о регистрации) не позднее дня регистрации обращения.

Управляющая компания обязана рассмотреть обращение и по результатам его рассмотрения направить заявителю ответ на обращение в течение 15 рабочих дней со дня регистрации обращения. В случае необходимости запроса дополнительных документов и материалов в целях объективного и всестороннего рассмотрения обращения срок рассмотрения обращения по решению руководителя Управляющей компании может быть продлен, 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 о продлении срока

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. 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.

Управляющая компания обязана хранить обращения, а также копии ответов на обращения и копии уведомлений в течение трех лет со дня регистрации таких обращений.

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

- а) в обращении не указан адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- б) в обращении не указана фамилия (наименование) заявителя;
- в) в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу Управляющей организации, угрозы жизни, здоровью и имуществу работника Управляющей компании или членов его семьи;
- г) текст обращения не поддается прочтению;
- д) текст обращения не позволяет определить его суть.

Если в случаях, когда 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.

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 безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу, уведомив об этом заявителя.