

Порядок рассмотрения обращений, заявлений и жалоб

Общество с ограниченной ответственностью Управляющая компания «КАПИТАЛ ИНВЕСТ» (Лицензия на осуществление деятельности по управлению инвестиционными фондами, паевыми инвестиционными фондами и негосударственными пенсионными фондами № 21-000-1-00997 от 21 сентября 2016 года выдана Центральным Банком Российской Федерации, далее – Управляющая компания, ООО УК «КАПИТАЛ ИНВЕСТ») уведомляет, что стоимость инвестиционных паев может как увеличиваться, так 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 соответствующего фонда.

Получить подробную информацию о паевых инвестиционных фондах под управлением ООО УК «КАПИТАЛ ИНВЕСТ» и ознакомиться с правилами доверительного управления, а также иными документами, предусмотренными Федеральным законом от 29.11.2001 N 156-ФЗ «Об инвестиционных фондах» и нормативными актами в сфере финансовых рынков, можно по адресу: Российская Федерация, 660019, Красноярский край, город Красноярск, улица Тургенева, дом 31 А, кабинет 21, по телефону: 8(391) 269-51-09, или на сайте ООО УК «КАПИТАЛ ИНВЕСТ» в сети Интернет по адресу: www.24ki.ru.

Управляющая компания сообщает об установленных порядке и сроках рассмотрения обращений, заявлений и жалоб клиентов.

ООО УК «КАПИТАЛ ИНВЕСТ» в доступной форме, в том числе посредством публикации на своем официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», размещает для получателей услуг информацию о порядке направления и рассмотрения их обращений, заявлений и жалоб.

При рассмотрении обращений, заявлений и жалоб ООО УК «КАПИТАЛ ИНВЕСТ» руководствуется принципами доступности, всесторонности, результативности, объективности, своевременности и беспристрастности, предполагающими информированность получателей финансовых услуг о получении их обращений, заявлений, жалоб, оперативное, обоснованное принятие решения по обозначенной получателем услуг проблеме.

Обращения, заявления и жалобы направляются или предоставляются по адресу: Российская Федерация, 660019, Красноярский край, Красноярск г., Тургенева ул., д. 31 А, кабинет 21.

Поступающие в Общество обращения, заявления и жалобы регистрируются.

Поступающие в Управляющую компанию обращения, заявления и жалобы направляются для рассмотрения контролеру.

Обращения, заявления и жалобы, не подлежащие рассмотрению Управляющей компанией, в пятидневный срок с момента поступления направляются по принадлежности с одновременным письменным извещением об этом заявителей.

Обращения, заявления и жалобы рассматриваются Управляющей компанией в срок не позднее тридцати дней со дня поступления (если больший срок не указан в обращении), а не требующие дополнительного изучения и проверки - не позднее пятнадцати дней, если иной срок не установлен законодательством РФ.

ООО УК «КАПИТАЛ ИНВЕСТ» отказывает в рассмотрении обращения получателя финансовых услуг по существу в следующих случаях:

- в обращении, заявлении и жалобе не указаны идентифицирующие получателя финансовых услуг сведения;
- отсутствует подпись получателя финансовых услуг или его уполномоченного представителя (в отношении юридических лиц);
- содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу Управляющей компании, имуществу, жизни и (или) здоровью работников Управляющей компании, а также членов их семей;
- текст письменного обращения, заявления или жалобы не поддается прочтению;
- в обращении содержится вопрос, на который получателю финансовых услуг ранее предоставлялся ответ по существу, и при этом во вновь полученном обращении, заявлении или жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства, либо оно содержит вопрос, рассмотрение которого не входит в компетенцию Управляющей компании, о чем уведомляется лицо, направившее обращение, заявление и жалобу.

Управляющая компания вправе при рассмотрении обращения, заявления и жалобы запросить дополнительные документы и сведения у заявителя.

Письменный ответ заявителю о результатах рассмотрения обращения, заявления или жалобы должен содержать мотивированный ответ на каждый изложенный заявителем довод.

Ответ на обращение, заявление и жалобу подписывает руководитель Управляющей компании или контролер.

Обращение, заявление или жалоба могут быть оставлены без рассмотрения, если повторное обращение, заявление или жалоба не содержат новых данных, а все изложенные в них доводы ранее полно и объективно рассматривались и заявителю был дан ответ. Одновременно заявителю направляется извещение об оставлении обращения без рассмотрения со ссылкой на данный ранее ответ.

Ответ на обращение направляется получателю финансовых услуг способом, указанным в правилах доверительного управления паевым инвестиционным фондом: заказным письмом или вручается под роспись.

Получатель финансовых услуг вправе также обратиться:

- в надзорные и контрольные органы в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- в суд в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.