

Порядок информирования получателя финансовых услуг о получении обращения (жалобы)

Получатель финансовой услуги вправе направить обращение (жалобу), содержащее сведения о возможном нарушении УК «Альфа-Капитал» (далее – Управляющий) законодательства Российской Федерации и/или жалобу на действия Управляющего/сотрудников Управляющего непосредственно Управляющему путем направления обращения (жалобы) в письменном виде по адресу: 123001, Москва, ул. Садовая-Кудринская, д. 32, стр. 1, посредством Личного кабинета Учредителя управления, по электронной почте на адрес info@alfacapital.ru или через функцию «Отправить обращение» на странице официального сайта Управляющего https://www.alfacapital.ru/disclosure/clients_info., а также при личном обращении в офис Управляющего или к агенту Управляющего АО «Альфа-Банк».

Обращения, не содержащие сведений о наименовании (ФИО) и/или месте нахождения (адресе) обратившегося лица (далее - заявитель), признаются анонимными и не рассматриваются, за исключением случаев, когда заявитель является (являлся) клиентом Управляющего - физическим лицом и ему Управляющим был присвоен идентификационный код, на который заявитель ссылается в обращении (при наличии в обращении подписи обратившегося лица).

Управляющий информирует получателя финансовых услуг о получении обращения (жалобы) путем направления заявителю сведений, содержащих регистрационный номер обращения (жалобы), присвоенный в журнале входящей корреспонденции Управляющего, посредством электронной почты по адресу заявителя, зарегистрированному Управляющим, или по адресу, указанному в обращении (жалобе).

В случае если у Управляющего отсутствует адрес электронной почты заявителя, направление Управляющим посредством почтового отправления ответа заявителю на его обращение (жалобу), содержащего регистрационный номер обращения (жалобы), является надлежащим информированием заявителя о получении обращения (жалобы).

Управляющий информирует получателя финансовых услуг о получении обращения (жалобы) в срок не позднее 5 рабочих дней с даты получения обращения (жалобы).

Ответ на обращение (жалобу) направляется в течение 30 календарных дней с даты получения обращения (жалобы), за исключением случаев, когда установлены специальные требования к срокам. При этом способ отправки ответа на обращение (жалобу) определяется в зависимости от способа направления обращения (жалобы) Управляющему. В случае поступления обращения (жалобы) при личном обращении в офис Управляющего или через АО «Альфа-Банк» и отсутствия в нем способа получения ответа на обращение (жалобу), ответ на обращение (жалобу) направляется посредством АО «Почта России» на почтовый адрес клиента, указанный при оформлении договора доверительного управления.

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 был дан ответ. В этом случае заявителю направляется сообщение об оставлении обращения (жалобы) без рассмотрения со ссылкой на предоставленный ранее ответ.