

«Управляющая компания Финрешения» Общество с ограниченной ответственностью

123056, Г.МОСКВА, ВН.ТЕР.Г. МУНИЦИПАЛЬНЫЙ ОКРУГ ПРЕСНЕНСКИЙ, УЛ 2-Я БРЕСТСКАЯ, Д. 19/18, СТР. 2
ОГРН 1245000091720, ИНН 5024245898, КПП 771001001

УТВЕРЖДЕН

Приказом Генерального директора
ООО «Управляющая компания Финрешения»

№ П-2509052 от 11.09.2025

Порядок информирования получателя финансовых услуг о получении обращения (жалобы).

Получатель финансовой услуги вправе направить обращение (жалобу), содержащее сведения о возможном нарушении Обществом с ограниченной ответственностью «Управляющая компания Финрешения» (далее – Управляющая компания) законодательства Российской Федерации и/или жалобу на действия Управляющей компании непосредственно Управляющей компании путем направления обращения (жалобы) в письменном виде посредством почтовой связи, лично или курьерской службой) по адресу: 123056, г.Москва, вн.тер.г. муниципальный округ Пресненский, ул. 2-я Брестская, д. 19/18, стр. 2, по электронной почте на адрес: info@finsol-am.ru или через официальный сайт Управляющей компании <https://finsol-am.ru/> путем заполнения формы в разделе «Обращения», а также при личном обращении в офис Управляющей компании по адресу: 123056, г.Москва, вн.тер.г. муниципальный округ Пресненский, ул. 2-я Брестская, д. 19/18, стр. 2.

Управляющая компания 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 Управляющим 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

Управляющей компании, имуществу, жизни и (или) здоровью работников Управляющей компании, а также членов их семей;

- текст обращения не поддается прочтению;
- текст обращения не позволяет определить его суть;
- обращение не связано с осуществлением Управляющей компанией лицензионной деятельности.

Получатель финансовых услуг 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 компании по указанному в обращении адресу электронной почты или почтовому адресу либо способом, предусмотренным условиями договора, заключенного между Управляющей компанией и получателем финансовых услуг.

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 получателю финансовых услуг неоднократно давались ответы по существу. В этом случае получателю финансовых услуг направляется сообщение об оставлении обращения (жалобы) без рассмотрения со ссылкой на предоставленный ранее ответ.