

Порядок приема и рассмотрения обращений

ООО «УК ДОХОДЪ» (далее – Компания) обеспечивает прием обращений, направленных:

- посредством почтовой связи или нарочным на бумажном носителе, по адресу Компании: Россия, 199178, Санкт-Петербург, Малый пр. В.О., д. 43, к. 2, литера В, этаж 3, помещ. 62;

- путем личного обращения по адресу Компании или по адресу Агента АО Актив: Санкт-Петербург, Малый пр. В.О., д. 43, к. 2, литера В, этаж 3, помещ. 31;

- на адрес электронной почты uk@dohod.ru;

- через форму обратной связи, заполненной на сайте dohod.ru.

Обращение подлежит обязательной регистрации не позднее рабочего дня, следующего за днем его поступления в Компанию.

Компания рассматривает обращение и по результатам его рассмотрения направляет 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 Компания вправе продлить срок рассмотрения обращения, но не более чем на 10 рабочих дней. Компания уведомляет Заявителя о продлении срока рассмотрения обращения с указанием обоснования такого продления, направив ему соответствующее уведомление.

В случае, если обращение содержит требование имущественного характера, которое связано с восстановлением Компанией нарушенного права Заявителя и подлежит рассмотрению финансовым уполномоченным, направление обращения является соблюдением Заявителем обязанности, предусмотренной ч. 1 ст. 16 Федерального закона от 4 июня 2018 года N 123-ФЗ "Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг", и обращение подлежит рассмотрению Компанией в порядке и сроки, которые установлены указанным Федеральным законом.

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, угрозы жизни, здоровью и имуществу работника Компании или членов его семьи;
- 4) текст обращения не поддается прочтению;
- 5) текст обращения не позволяет определить его суть.