

**Порядок рассмотрения обращений,
полученных ТКБ Инвестмент Партнерс (АО)
по электронным каналам связи**

1. Поступившие по электронным каналам связи обращения, содержащие сведения о возможном нарушении ТКБ Инвестмент Партнерс (АО) (далее – управляющая компания) законодательства Российской Федерации и/или жалобу на действия управляющей компании/её работников/агентов управляющей компании/работников агента управляющей компании (далее – обращения), подлежат регистрации в соответствии с порядком регистрации входящих документов, установленном в управляющей компании, и рассмотрению в соответствии с внутренними документами управляющей компании.

2. Обращения могут быть направлены заявителем путем размещения их на сайте управляющей компании или через Личный кабинет клиента. Не рассматриваются следующие обращения, размещенные на сайте управляющей компании без использования Личного кабинета клиента:

- не содержащие ФИО и номер телефона заявителя как анонимные;

- не содержащие адрес электронной почты заявителя в связи с невозможностью отправки ему ответа.

3. Управляющая компания вправе при рассмотрении обращения запросить дополнительные сведения и документы у заявителя, в том числе в целях его идентификации и исполнения требований закона.

4. Обращение может быть оставлено без рассмотрения, если повторное обращение 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 без рассмотрения со ссылкой на предоставленный ранее ответ.

5. Каждое обращение рассматривается в срок, не превышающий 30 (Тридцати) дней со дня его поступления в управляющую компанию, а обращения, не требующие дополнительного изучения и проверки, - не позднее 15 (Пятнадцати) дней.

6. Ответ на обращение заявителя, поданное путем его размещения на сайте управляющей компании, направляется управляющей компанией на адрес электронной почты, указанный им в обращении, или на адрес электронной почты, указанный в Анкете клиента. При этом такой ответ не может содержать персональные данные иные, нежели предоставленные заявителем в соответствующем обращении, а также информацию о финансовых транзакциях.

7. При направлении клиентом обращения через Личный кабинет клиента ответ на него направляется управляющей компанией через Личный кабинет клиента или на адрес его электронной почты, указанный им в обращении, или на адрес электронной почты, указанный в Анкете клиента. В случае предоставления ответа на адрес электронной почты клиента такой ответ не может содержать персональные данные заявителя, а также информацию о финансовых транзакциях.