

## Способы подачи обращений<sup>1</sup>, а также порядок и сроки рассмотрения обращений ООО «УК «А-Капитал»

1. Подать обращение можно любым из указанных ниже способов:

### В бумажной форме

- в письменном виде при личном обращении в офис ООО «УК «А-Капитал» (далее – Управляющая компания) по адресу: 191119, г. Санкт-Петербург, вн.тер.г. Муниципальный округ Семеновский, пр-кт Загородный, д. 46, к. 2, лит. Б, кабинет № 125;
- в письменном виде при личном обращении в офис Агента<sup>1</sup>, осуществляющего продажу финансовых услуг Управляющей компании клиентам;
- в письменном виде посредством почтовой связи или нарочным, по официальному адресу Управляющей компании: 191119, г. Санкт-Петербург, вн.тер.г. Муниципальный округ Семеновский, пр-кт Загородный, д. 46, к. 2, лит. Б, кабинет № 125.

### В электронной форме

- в письменном виде на адрес электронной почты Управляющей компании [edo@acapital-am.ru](mailto:edo@acapital-am.ru);
- в письменном виде через онлайн-сервис «Обратиться в УК» на сайте Управляющей компании по адресу [www.acapital-am.ru](http://www.acapital-am.ru).

Пожалуйста, укажите в обращении:

ФИО

Адрес для направления ответа

Контактный номер телефона

Номер договора (в случае, если Вы уже являетесь клиентом УК)

Текст обращения

Дату направления обращения

ГОССЛУЖАЩИМ! Сведения о доходах предоставляются по запросу в письменном виде с обязательным указанием Темы обращения: «Запрос сведений по единой форме Указания от 27.05.2021 № 5798-У для предоставления госслужащим».

Прикрепите к письму подтверждающие документы и/или изображения<sup>2</sup>

2. Обращение подлежит обязательной регистрации не позднее рабочего дня, следующего за днем его поступления. В случае поступления обращения в форме электронного документа Управляющая компания уведомляет получателя финансовых услуг о регистрации обращения (далее - уведомление о регистрации) не позднее дня регистрации обращения способом, предусмотренным пунктом 5.

3. Управляющая компания рассматривает обращение и по результатам его рассмотрения направляет получателю финансовых услуг ответ на обращение в течение 15 рабочих дней со дня регистрации обращения.

4. В случае необходимости запроса дополнительных документов и материалов в целях объективного и всестороннего рассмотрения обращения Управляющая компания по решению единоличного исполнительного органа, заместителя единоличного исполнительного органа или уполномоченного ими

---

<sup>1</sup> За исключением обращений, связанных с деятельностью по инвестиционному консультированию.

Офисы Агента указаны в Приложении 1.

<sup>2</sup> Данная опция недоступна при направлении обращения через онлайн-сервис «Обратиться в УК» на сайте УК).

лица вправе продлить срок рассмотрения обращения, но не более чем на 10 рабочих дней, если иное не предусмотрено федеральными законами. Управляющая компания уведомляет получателя финансовых услуг о продлении срока рассмотрения обращения с указанием обоснования такого продления, направив ему соответствующее уведомление (далее - уведомление о продлении срока).

5. Ответ на обращение, а также уведомление о регистрации, уведомление о продлении срока направляются получателю финансовых услуг в зависимости от способа поступления обращения в письменной форме по указанным в обращении адресу электронной почты или почтовому адресу либо способом, предусмотренным условиями договора, заключенного между Управляющей компанией и получателем финансовых услуг. В случае, если получатель финансовых услуг при направлении обращения указал способ направления ответа на обращение в форме электронного документа или на бумажном носителе, ответ на обращение будет направлен способом, указанным в обращении.

6. Ответ на обращение по существу не дается Управляющей компанией в следующих случаях:

- 1) в обращении не указан адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- 2) в обращении не указана фамилия (наименование) получателя финансовых услуг;
- 3) в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу Управляющей компании, угрозы жизни, здоровью и имуществу работника Управляющей компании или членов его семьи;
- 4) текст обращения не поддается прочтению;
- 5) текст обращения не позволяет определить его суть.

7. Если в случаях, предусмотренных подпунктами 2 - 5 пункта 6, Управляющая компания принимает решение не рассматривать обращение по существу, она направляет получателю финансовых услуг уведомление об этом решении в течение 5 рабочих дней со дня регистрации обращения способом, указанным в пункте 5.

8. В случае, если в обращении содержится вопрос, на который получателю финансовых услуг неоднократно давались ответы по существу в связи с ранее направляемыми им обращениями, и при этом не приводятся новые доводы или обстоятельства, Управляющая компания вправе самостоятельно принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с получателем финансовых услуг по данному вопросу. Об этом решении получатель финансовых услуг уведомляется в порядке, предусмотренном пунктом 7.

---

<sup>i</sup> **Обращение** – направленная получателем финансовых услуг просьба, предложение либо заявление, касающееся оказания финансовой услуги, но не являющееся жалобой.

**Жалоба** – просьба получателя финансовых услуг, содержащая сведения о возможном нарушении ООО «УК «А-Капитал» и (или) его работниками норм законодательства Российской Федерации о рынке ценных бумаг, базовых и внутренних стандартов саморегулируемой организации, учредительных и внутренних документов ООО «УК «А-Капитал», связанных с осуществлением деятельности по управлению инвестиционными фондами, паевыми инвестиционными фондами и негосударственными пенсионными фондами, деятельности по управлению ценными бумагами, а также деятельность по инвестиционному консультированию, возможном ущемлении прав и охраняемых законом интересов клиента ООО «УК «А-Капитал» (просьба ПФУ о восстановлении или защите его прав или интересов, нарушенных ООО «УК «А-Капитал»).

**Финансовая услуга** –

доверительное управление паевыми инвестиционными фондами,

доверительное управление ценными бумагами, денежными средствами, предназначенными для совершения сделок с ценными бумагами и (или) заключения договоров, являющихся производными финансовыми инструментами,

консультационная услуга в отношении ценных бумаг, сделок с ними и (или) заключения договоров, являющихся производными финансовыми инструментами, путем предоставления индивидуальных инвестиционных рекомендаций.

№	Наименование пункта	Местонахождение пункта	Режим работы пункта			Контактные телефоны
			Рабочие дни	Время работы	Перерыв	
1	ДО "Гражданский"	Санкт-Петербург, Гражданский проспект, д. 36	пн-чт	9:30-18:00	нет	(812) 332 77 77
			пт	9:30-16:45		
2	ДО "Центральный"	Санкт-Петербург, Малоохтинский проспект, д. 64А	пн-чт	10:00-18:00	нет	(812) 332 77 77
			пт	10:00-16:45		
3	ДО "Пролетарский"	Санкт-Петербург, Ивановская ул., д. 7	пн-чт	9:30-18:00	нет	(812) 332 77 77
			пт	9:30-16:45		
4	ДО "Инвестрбанк"	Санкт-Петербург, проспект Римского- Корсакова, д. 47	пн-чт	9:30-18:00	нет	(812) 332 77 77
			пт	9:30-16:45		
5	ДО "Приморский"	Санкт-Петербург, Большая Зеленина ул., 8 к. 2, лит. А	пн-чт	9:30-18:00	нет	(812) 332 77 77
			пт	9:30-16:45		
6	ДО "Московский"	Санкт-Петербург, Варшавская ул., д. 63	пн-чт	9:30-18:00	нет	(812) 332 77 77
			пт	9:30-16:45		
7	ДО "Пушкинский"	Санкт-Петербург, Пушкин, Октябрьский бульвар, д. 16	пн-чт	9:30-18:00	нет	(812) 332 77 77
			пт	9:30-16:45		
8	ДО "Выборгский"	Санкт-Петербург, проспект Энгельса, д.85	пн-чт	9:30-18:00	нет	(812) 332 77 77
			пт	9:30-16:45		
9	ДО "Гаванский"	Санкт-Петербург, 3-я линия В.О., д. 20	пн-чт	9:30-18:00	нет	(812) 332 77 77
			пт	9:30-16:45		
10	ДО "Лесной"	Санкт-Петербург, Лесной проспект, д. 65, к. 1	пн-чт	10:00-18:00	нет	(812) 332 77 77
			пт	10:00-16:45		
11	ДО "Сестрорецкий"	Санкт-Петербург, Сестрорецк, Володарского ул., д. 7А	пн-чт	9:30-18:00	нет	(812) 332 77 77
			пт	9:30-16:45		
12	ДО "КД-2"	Санкт-Петербург, Невский проспект, д. 178	пн-чт	9:30-18:00	нет	(812) 332 77 77
			пт	9:30-16:45		
13	ДО "Петродворцовый"	Санкт-Петербург, Петергоф, Никольская ул., д. 11	пн-чт	9:30-18:00	нет	(812) 332 77 77
			пт	9:30-16:45		
14	ДО "Лиговский"	Санкт-Петербург, Лиговский проспект, д. 140	пн-чт	10:00-18:00	нет	(812) 332 77 77
			пт	10:00-16:45		
15	ДО "Комендантский"	Санкт-Петербург, Комендантский проспект, д. 17, к. 1	пн-чт	9:30-18:00	нет	(812) 332 77 77
			пт	9:30-16:45		
16	ДО "КД"	Санкт-Петербург, площадь Островского, д. 7	пн-пт	9:30-18:00	нет	(812) 332 77 77
17	ДО "Нарвский"	Санкт-Петербург, проспект Стачек, д. 47	пн-пт	9:30-18:00	нет	(812) 332 77 77
18	ДО "Колпинский"	Санкт-Петербург, Колпино, Пролетарская ул., д. 9	пн-чт	9:30-18:00	нет	(812) 332 77 77
			пт	9:30-16:45		
19	Филиал в г. Москве	Москва, Большая Ордынка ул., д. 40, стр. 2	пн-чт	9:30-17:00	нет	(495) 777 73 75 (800) 222 50 50 (495) 228 38 38
			пт	9:30-16:00		
20	ДО "Кутузова 34 Б " филиала «Европейский»	Калининград, Кутузова ул., д. 34 Б	пн-пт	9:30-17:00	нет	(812) 332 77 77
21	Филиал "Европейский"	Калининград, Кутузова ул., д. 39	пн-пт	9:30-17:00	нет	(812) 332 77 77
22	ДО "На Театральной" филиала «Европейский»	Калининград, Театральная ул., д. 30	пн-пт	9:30-17:00	нет	(812) 332 77 77
23	Департамент Private Banking	Санкт-Петербург, Малоохтинский проспект, д. 64А	пн-чт	9:30-18:00	нет	(812) 677 50 50
			пт	9:30-16:45		
24	Филиал «Невский»	Новосибирск, Гоголя ул., д. 7, 9, 11	пн-пт	10:00-18:00	нет	(800) 222 50 50