



Рассмотрение обращений и жалоб получателей финансовых услуг

1. В ООО ИК «Орлиная река» (далее – Общество) обращения (жалобы) (далее также – Обращение) могут быть поданы одним из следующих способов:

- направление оригинала Обращения письмом по почте по адресу местонахождения офиса Общества: г. Москва, 1-я Фрунзенская ул., д.3а, стр.6;
- передача оригинала Обращения лично по адресу местонахождения офиса Общества: г. Москва, 1-я Фрунзенская ул., д.3а, стр.6,
Тел.: + 7 (499) 242-86-93
Время работы офиса:
10:00-18:00 по рабочим дням* без перерыва на обед
Субб.-Воскр.-выходной
(*в предпраздничные дни рабочий день на час короче);
- направление Обращения по адресу электронной почты complaints@oreka.ru ;
- направление Обращения через интерфейс на сайте Общества: https://oreka.ru/?page_id=2026

2. Обращение подлежит обязательной регистрации Обществом не позднее рабочего дня, следующего за днем его получения.

В случае поступления Обращения в форме электронного документа Общество уведомляет получателя финансовых услуг (Клиента) (далее- также – Заявитель) о регистрации Обращения (далее - уведомление о регистрации) не позднее дня регистрации Обращения.

Ответ на Обращение, а также уведомление о регистрации, уведомление о продлении срока рассмотрения направляются Заявителю в зависимости от способа поступления Обращения, либо способом, указанным в Обращении.

3. Общество рассматривает Обращение и направляет заявителю ответ на него 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, Общество вправе продлить срок рассмотрения Обращения, но не более чем на 10 рабочих дней, если иное не предусмотрено федеральными законами, уведомив Заявителя о продлении срока рассмотрения Обращения.

5. Общество отказывает в рассмотрении Обращения Заявителя по существу в следующих случаях:

- а) в обращении не указан адрес, по которому должен быть направлен ответ
- б) в обращении (жалобе) не указана фамилия (наименование) заявителя;
- в) в обращении (жалобе) содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу брокера, имуществу, жизни и (или) здоровью работников брокера, а также членов их семей;
- г) текст письменного обращения (жалобы) не поддается прочтению;
- д) текст обращения не позволяет определить его суть;