

Утвержден Приказом № 21
Генерального директора
АО «Финансовая платформа БИЗМОЛЛ»
от «28» июня 2024 года

ПОРЯДОК
работы с обращениями пользователей
инвестиционной платформы (bizmall.ru)
оператора инвестиционной платформы
АО «Финансовая платформа БИЗМОЛЛ»

2024
Санкт-Петербург

1. Общие положения

1.1. Настоящий документ определяет порядок приема и обработки обращений, поступивших от физических и юридических лиц, являющихся пользователями Инвестиционной платформы «Бизмолл» (далее – «Заявители»).

1.2. Порядок закрепляет общий срок рассмотрения и предоставления ответа Заявителю с момента получения обращения Оператором инвестиционной платформы «Бизмолл» (далее – «Оператор») – не более 15 рабочих дней.

2. Способы получения обращений.

2.1. Заявитель направляет, а Оператор получает обращение любым из следующих способов:

– посредством почтовой связи/курьерской службой по месту нахождения Оператора: АО «Финансовая платформа БИЗМОЛЛ» - ул. Большая Конюшенная, д. 27, оф. 411 (бизнес-центр «Медведь»);

– посредством вручения уполномоченному представителю Оператора нарочно по месту нахождения Оператора: АО «Финансовая платформа БИЗМОЛЛ» - ул. Большая Конюшенная, д. 27, оф. 411 (бизнес-центр «Медведь»);

– посредством электронной почты users@bizmall.ru.

3. Этапы процесса обработки обращений.

3.1. Процесс обработки обращений Заявителей состоит из следующих последовательных этапов:

– получение и модерация;

– исполнение;

– направление ответа.

3.2. Обращение подлежит обязательной регистрации не позднее 1 рабочего дня, следующего за днем его поступления. В случае поступления обращения по электронной почте Оператор уведомляет Заявителя о регистрации обращения.

3.3. В течение 1 рабочего дня с даты регистрации обращения ответственный работник Оператора изучает обращение на предмет наличия/отсутствия:

- адреса, по которому должен быть направлен ответ;
- фамилии (наименования) заявителя;
- возможности прочтения текста.

Сообщения, поступающие иными способами или на адреса, не указанные в разделе 2, не регистрируются.

3.4. Без ответа оставляются:

- обращения, направленные на адрес, не указанный в разделе 2 настоящего Порядка;
- анонимные обращения;
- обращения, содержащие нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу Оператора, угрозы жизни, здоровью и имуществу работников Оператора, а также членов их семей.

3.5. Оператор платформы подготавливает и отправляет ответ на обращение, содержащий информацию о результатах объективного и всестороннего рассмотрения обращения, с указанием ссылок на нормативные правовые акты, документы или сведения, связанные с обращением.

3.6. Оператор направляет ответ на обращение Заявителю одним из способов взаимодействия, предусмотренных Правилами инвестиционной платформы (по выбору Оператора).

3.7. В случае необходимости запроса дополнительных документов и материалов в целях объективного и всестороннего рассмотрения обращения Оператор платформы информирует об этом Заявителя.