

1. Все поступающие Обращения в адрес ООО «НибблИнвест» (далее - Оператор инвестиционной платформы) подлежат обязательной регистрации не позднее рабочего дня, следующего за днем его поступления оператору инвестиционной платформы. В случае поступления обращения в форме электронного документа оператор инвестиционной платформы обязан уведомить заявителя о регистрации обращения не позднее дня регистрации обращения.
2. Оператор инвестиционной платформы обязан рассмотреть обращение и по результатам его рассмотрения направить заявителю ответ на обращение в течение 15 рабочих дней со дня регистрации обращения.
3. В случае необходимости запроса дополнительных документов и материалов в целях объективного и всестороннего рассмотрения обращения оператор инвестиционной платформы по решению единоличного исполнительного органа вправе продлить срок рассмотрения обращения, но не более чем на 10 рабочих дней. Оператор инвестиционной платформы обязан уведомить заявителя о продлении срока рассмотрения обращения с указанием обоснования такого продления, направив заявителю соответствующее уведомление.
4. Ответ на обращение, а также уведомление о регистрации, уведомление о продлении срока направляются заявителю 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 оператором инвестиционной платформы и заявителем. В случае, если заявитель при направлении обращения указал способ направления ответа в форме электронного документа или на бумажном носителе, ответ на обращение должен быть направлен способом, указанным в обращении.
5. Ответ на обращение, по существу, не дается оператором инвестиционной платформы 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 оператора инвестиционной платформы, угрозы жизни, здоровью и имуществу работника оператора инвестиционной платформы или членов его семьи;
 - 4) текст обращения не поддается прочтению;
 - 5) текст обращения не позволяет определить его суть.Если в вышеуказанных случаях, оператор инвестиционной платформы принимает решение не рассматривать обращение по существу, он направляет заявителю уведомление об этом решении в течение пяти рабочих дней со дня регистрации обращения способом, с указанием причин невозможности рассмотрения обращения по существу.
6. В случае, если в обращении содержится вопрос, на который заявителю неоднократно давались ответы по существу в связи с ранее направляемыми им обращениями, и при этом не приводятся новые доводы или обстоятельства, оператор инвестиционной платформы вправе самостоятельно принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу. Об этом решении заявитель уведомляется дополнительно.

7. Оператор инвестиционной платформы обязан хранить обращения заявителей, а также копии ответов на обращения и копии уведомлений, предусмотренных настоящей статьей, в течение трех лет со дня регистрации таких обращений.
8. Оператор инвестиционной платформы и его должностные лица не вправе разглашать в какой-либо форме полученные при рассмотрении обращения персональные данные заявителя, а также информацию, составляющую коммерческую, служебную, банковскую тайну, тайну страхования и иную охраняемую законом тайну, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации.