

ПОЛОЖЕННЯ ПРО ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ СКАРГ У ТОВАРИСТВІ З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «КАРПАТИ-БРОК»

1. Положення про порядок розгляду скарг (далі – Положення) у Товаристві з обмеженою відповідальністю «Карпати-брок» (далі – Інвестиційна фірма) розроблене з метою встановлення, впровадження та підтримування ефективних та прозорих процедур і заходів своєчасного реагування на скарги клієнтів або потенційних клієнтів при провадженні професійної діяльності Інвестиційної фірми.

2. Усі скарги розглядаються внутрішнім аудитором (комплаєнс-офіцером) Інвестиційної фірми або особою, що виконує його обов'язки, в порядку, що визначений цим Положенням.

3. Скарги клієнтів та потенційних клієнтів розглядаються безкоштовно.

4. Скарга – це звернення клієнта чи потенційного клієнта з вимогою про поновлення прав і захист законних інтересів, порушених діями (бездіяльністю), рішеннями Інвестиційної фірми, її посадових осіб.

5. Скарги подаються виключно у письмовій формі одним з таких способів:

- подачі особисто за місцезнаходженням Інвестиційної фірми в будні дні в робочий час;
- відправлення поштового повідомлення на адресу Інвестиційної фірми у вигляді цінного листа з описом вкладення чи кур'єрською службою доставки з описом вкладення;
- надсилання на офіційну електронну адресу Інвестиційної фірми. При цьому файли зі скаргою і додатками повинні бути підписані електронним цифровим підписом клієнта чи його представника, який можливо ідентифікувати за допомогою програмних засобів.

6. У скарзі обов'язково зазначаються такі відомості: повне прізвище ім'я та по батькові, місце проживання, паспортні дані (для фізичної особи) / повне найменування, місцезнаходження і код ЄДРПОУ (для юридичної особи), контактні номери телефонів та адреси електронної пошти (за наявності), на яку клієнту може бути надіслано відповідь, або відомості про інші засоби зв'язку з ним. Скарга складається українською мовою та подається на ім'я Інвестиційної фірми. Скарга фізичної особи засвідчується підписом клієнта або підписом уповноваженої ним особи із зазначенням дати. Скарга юридичної особи засвідчується підписом уповноваженої особи та печаткою юридичної особи (у разі її наявності/використання). У разі підписання та подання скарги уповноваженою особою клієнта до скарги обов'язково додається оригінал або нотаріально засвідчена копія довіреності, що підтверджує повноваження такого представника.

7. Скарга, оформлена без дотримання зазначених у пункті 6 Положення вимог, повертається клієнту із відповідними роз'ясненнями не пізніше як через десять днів від дня її отримання. Скарга без зазначення місця проживання, не підписана автором (авторами), а також така, з якої неможливо встановити авторство, визнається анонімною і розгляду не підлягає. Не розглядаються також повторні скарги від одного і того ж клієнта з одного і того ж питання, якщо перше вирішено по суті.

8. Скарги, що оформлені належним чином і подані у встановленому порядку, підлягають обов'язковому прийняттю та розгляду. Забороняється відмова в прийнятті та розгляді скарги з посиланням на політичні погляди, партійну належність, стать, вік, віросповідання, національність клієнта.

9. Внутрішній аудитор (комплаєнс-офіцер) Інвестиційної фірми забезпечує облік отриманих скарг шляхом реєстрації у окремому журналі, який ведеться в електронній формі.

10. Строк розгляду скарг – 10 робочих днів. Даний строк може бути продовжений за наявності об'єктивних причин не більше ніж на 5 робочих днів за умови обов'язкового повідомлення клієнта із зазначенням причин продовження такого строку.

11. В процесі розгляду скарг забороняється направляти скарги для розгляду чи ознайомлення посадовим особам, дії чи рішення яких оскаржуються.

12. За результатами розгляду скарги внутрішнім аудитором (комплаєнс-офіцером) Інвестиційної фірми приймається рішення про задоволення скарги (у повному обсязі чи частково) або про відмову в задоволенні скарги. Результат відповідного рішення вказується у письмовій відповіді на скаргу з обґрунтування прийнятого рішення та з інформацією про наявні у клієнта варіанти дій, в тому числі про можливість подати цивільний позов до суду.

13. Відповідь на скаргу підписується внутрішнім аудитором (комплаєнс-офіцером) і керівником Інвестиційної фірми та надсилається чи надається особисто клієнту під розпис про отримання.

14. Якщо за результатами розгляду скарг виявляються недоліки у роботі Інвестиційної фірми, внутрішнім аудитором (комплаєнс-офіцером) формуються письмові висновки з переліком заходів, що необхідно вжити для усунення таких недоліків. Відповідні висновки надаються усім працівникам Інвестиційної фірми під розпис для ознайомлення і врахування в роботі.

15. Внутрішній аудитор (комплаєнс-офіцер) повинен аналізувати інформацію щодо надходження скарг та їх розгляду, зі встановлення будь-яких ризиків або порушень, які виникають чи можуть виникати та пов'язані з такими скаргами.

16. Зміни до Положення вносяться загальними зборами учасників Інвестиційної фірми після проведення консультацій із внутрішнім аудитором Інвестиційної фірми або іншою особою, що виконує його функції щодо розгляду скарг.

17. Це Положення публікується на власному веб-сайті Інвестиційної фірми, а його копія може бути надана клієнтам або потенційним клієнтам на вимогу або під час отримання скарги.

18. У разі набрання чинності змін до норм законодавства України до внесення відповідних змін до цього Положення Інвестиційна фірма керується вимогами Положення в частині, що не суперечить нормам чинного законодавства України.