

«ЗАТВЕРДЖЕНО»
Наказом директора ТОВ «ІНВЕСТУДІО»
від 27.08.2021 р. № 11 ОД

ПОРЯДОК
розгляду скарг і звернень клієнтів (потенційних клієнтів)
у ТОВ ІНВЕСТУДІО

м. Київ 2021 р.

1. Загальні положення

1.1. Цей порядок визначає процедуру приймання, реєстрації, розгляду скарг і звернень клієнтів (потенційних клієнтів), контролю за їх виконанням, організації і проведення особистого прийому в Товаристві з обмеженою відповідальністю «ІНВЕСТУДІО» (далі – Інвестиційна фірма).

1.2. Порядок розроблений відповідно до Закону України «Про звернення громадян» (далі – Закон) та на виконання «Вимог (правил) щодо здійснення діяльності з торгівлі цінними паперами: брокерської діяльності, дилерської діяльності, андеррайтингу, управління цінними паперами», затвердженого Рішенням НКЦПФР від 03.11.2020 р. № 640.

1.3. У цьому Порядку терміни вживаються у таких значеннях:

Клієнт - фізична або юридична особа, якій Інвестиційна фірма надає інвестиційні послуги на підставі відповідного договору;

Потенційний клієнт – фізична або юридична особа, яка звернулася до Інвестиційної фірми з наміром отримати інвестиційну послугу, проте ще не встановила з нею ділових відносин шляхом укладання відповідного договору;

Скарга – звернення з вимогою про поновлення прав і захист законних інтересів, порушених діями (бездіяльністю) чи рішеннями Інвестиційної фірми (її органів управління або посадових осіб).

Заява (клопотання) – звернення із проханням про сприяння реалізації закріплених Конституцією та чинним законодавством прав та інтересів заявника або повідомлення про порушення чинного законодавства чи недоліки в діяльності Інвестиційної фірми, а також висловлення думки щодо поліпшення її діяльності. Клопотання - письмове звернення з проханням про визнання за особою відповідного статусу, прав чи свобод тощо.

Пропозиція (зауваження) – звернення, де висловлюються порада, рекомендація щодо діяльності Інвестиційної фірми.

Звернення – скарги, заяви (клопотання) і пропозиції (зауваження), викладені в письмовій або усній формі.

1.4. Вимоги цього Порядку поширюються на звернення клієнтів (потенційних клієнтів), які стосуються надання Інвестиційною фірмою передбачених законодавством та ліцензійними умовами інвестиційних послуг. Звернення з інших питань, що не стосуються професійної діяльності Інвестиційної фірми, розглядаються у порядку, визначеному Законом України «Про звернення громадян».

1.5. Звернення клієнтів (потенційних клієнтів), оформлені належним чином і подані у встановленому порядку, підлягають обов'язковому прийняттю та розгляду. Забороняється відмова в прийнятті та розгляді звернення з посиланням на політичні погляди, партійну належність, стать, вік, віросповідання, національність, незнання мови звернення.

2. Вимоги до оформлення звернень

2.1. Звернення може бути письмовим чи усним. Письмове звернення надсилається поштою за адресом місцезнаходження Інвестиційної фірми, засобами електронного зв'язку (на електронну пошту, вказану на сайті Інвестиційної фірми) або передається особисто чи через уповноважену особу. Усне звернення викладається під час особистого прийому, що проводиться керівником Інвестиційної фірми або його заступником.

2.2. Звернення, що стосуються скарг і претензій щодо надання послуг Інвестиційної фірми або дій (чи бездіяльності) її посадових осіб, подаються виключно у письмовому вигляді.

2.3. **Звернення від фізичних осіб** мають бути оформлені відповідно до вимог статті 5 Закону. У зверненні зазначаються прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання громадянина та викладено суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви, скарги, прохання чи вимоги. Письмове звернення має бути надруковано або написано від руки розбірливо і чітко, підписано заявником із зазначенням дати. В електронному зверненні також має бути вказано електронну поштову адресу, на яку заявнику може бути надіслано відповідь, або відомості про інші засоби зв'язку з ним. Застосування електронного цифрового підпису при надсиланні електронного звернення не вимагається.

2.4. **Звернення від юридичних осіб** мають бути оформлені належним чином, а саме: у зверненні зазначаються повна назва, код ЄДРПОУ, місце реєстрації юридичної особи та викладено суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги. Письмове звернення має бути надруковано, підписано уповноваженою особою заявника, а також за необхідності підпис заявника скріплюється печаткою юридичної особи із зазначенням дати. Якщо юридична особа є професійним учасником ринків капіталу, то вказуються також реквізити відповідних ліцензії НКЦПФР.

2.5. Звернення, оформлене без дотримання вимог, викладених у п.2.3 і 2.4 повертається заявникові з відповідними роз'ясненнями у строк не пізніше як через 10 днів від дня його надходження, крім випадків, передбачених статтею 7 Закону.

2.6. Не підлягають розгляду:

- письмові звернення без зазначення місця проживання громадян/місця реєстрації юридичної особи, не підписаних авторами, тобто таких, з яких неможливо встановити авторство (анонімне звернення);
- звернення та скарги, подані з порушенням строків, передбачених статтею 17 Закону, а також та звернення осіб, визнаних судом недієздатними;
- повторні звернення від однієї і тієї ж особи з одного і того ж питання, якщо перше вирішено по суті.

2.7. Рішення про відповідність чи невідповідність звернення вимогам Закону і цього Порядку приймається керівником Інвестиційної фірми або особою, що виконує його обов'язки, у строк до 3 робочих днів від дня його отримання. Рішення вказується у резолюції на першому аркуші такого звернення із зазначенням дати його прийняття.

3. Приймання та реєстрація звернень

3.1. Письмові звернення, які надійшли на адресу Інвестиційної фірми поштою або вручені клієнтом особисто, реєструються в окремому Журналі реєстрації звернень у день їх надходження.

3.2. Датою подання звернення засобами електронного зв'язку є дата надходження звернення на визначену електронну адресу Інвестиційної фірми. Якщо електронне звернення надійшло у неробочий день, датою подання електронного звернення вважається наступний після нього робочий день.

3.3. Усні звернення реєструються у день їх надходження під час особистого прийому керівництвом Інвестиційної фірми.

3.4. У Журналі реєстрації звернень фіксуються: дата надходження звернення; вхідний реєстраційний номер; прізвище, ім'я, по батькові громадянина або найменування заявника юридичної особи; адреса місця проживання / місця знаходження заявника; суть звернення, скарги, клопотання чи порушеного питання; особа, відповідальна за розгляд звернення; інформація про результати розгляду звернення і надану відповідь.

3.5. На вимогу клієнта, який особисто подав звернення до Інвестиційної фірми, на другому примірнику звернення або його копії ставиться дата прийняття звернення та вхідний реєстраційний номер.

3.6. Після реєстрації звернення передається керівнику Інвестиційної фірми (або особі, що виконує його обов'язки), який визначає відповідального працівника (виконавця) Інвестиційної фірми для розгляду звернення по суті та підготовки відповіді.

4. Порядок розгляду звернень

4.1. Розгляд звернень здійснюється підрозділом комплаєнсу Інвестиційної фірми або посадовою особою (комплаєнс-офіцером), що виконує ці функції. Забороняється передача на розгляд або залучення до розгляду звернень посадових осіб Інвестиційної фірми, дії чи рішення яких оскаржуються.

4.2. Усі звернення розглядаються і вирішуються Інвестиційною фірмою у термін не більше 30 календарних днів з дня їх надходження, а ті, які не потребують додаткового вивчення, - невідкладно, але не пізніше 15 днів від дня їх отримання.

4.3. Якщо для вирішення питань порушених у зверненні необхідно провести спеціальну перевірку або вжити додаткових заходів, то строки розгляду можуть бути, як виняток, продовжені з повідомленням про це заявника. У цьому разі загальний строк вирішення питань, порушених у зверненні, не може перевищувати 45 днів.

4.4. На обґрунтовану письмову вимогу автора звернення термін його розгляду може бути скорочений. Звернення громадян, які мають встановлені законодавством пільги, розглядаються у першочерговому порядку.

4.5. При розгляді звернень, посадові особи Інвестиційної фірми керуються чинним законодавством України, нормативно-правовими актами НКЦПФР, внутрішніми документами, правилами і регламентами, а також умовами договорів, укладених між Інвестиційною фірмою та клієнтами.

4.6. Клієнт має право залучати до розгляду звернення свого уповноваженого представника або адвоката, оформивши це уповноваження у встановленому законом порядку. Клієнт при розгляді та вирішенні своїх звернень може користуватися іншими правами, визначеними статтею 20 Закону.

4.7. Звернення клієнтів (потенційних клієнтів) розглядаються Інвестиційною фірмою безкоштовно.

4.8. Під час розгляду звернень і скарг уповноважені особи Інвестиційної фірми повинні спілкуватися з клієнтами (потенційними клієнтами) простою і зрозумілою мовою, відповідати своєчасно та без зайвої затримки.

4.9. За результатами розгляду звернення, відповідальний виконавець готує проект відповіді та передає його на погодження і підпис керівнику Інвестиційної фірми. Проект відповіді повинен містити: вхідний номер і дату реєстрації звернення; реквізити заявника; причини задоволення або відхилення звернення з належним обґрунтуванням та посиланням на законодавство України; відомості про вжиті заходи (у разі виявлення порушень); інформацію про право клієнта на оскарження в разі незгоди з результатами розгляду.

4.10. Підписана керівником Інвестиційної фірми або особою, яка виконує його обов'язки, відповідь на звернення реєструється у відповідному журналі та надсилається на пошту або електронну адресу заявника, що була зазначена ним у зверненні.

4.11. Контроль за розглядом звернень клієнтів (потенційних клієнтів) здійснює керівник Інвестиційної фірми.

4.12. У разі незгоди з результатами розгляду звернення і отриманою відповіддю Інвестиційної фірми, клієнт (потенційний клієнт) має право: 1) звернутися до державного регулятора в особі НКЦПФР щодо вирішення порушених у зверненнях питань, включаючи випадки, якщо Інвестиційна фірма не надала відповідь на звернення в установлений законодавством термін; 2) звернутися з цивільним позовом до суду відповідно до законодавства України за захистом своїх прав та інтересів. При цьому подання звернення до Інвестиційної фірми або НКЦПФР не заміняє і не позбавляє клієнта права на звернення до суду.

5. Організація особистого прийому

5.1. Особистий прийом клієнтів (потенційних клієнтів) проводиться керівником Інвестиційної фірми або його заступниками у попередньо узгоджений з ними день та час за місцезнаходженням Інвестиційної фірми. Інформація про засоби зв'язку для цілей узгодження дня та часу прийому розміщується на сайті Інвестиційної фірми.

5.2. Усі звернення на особистому прийомі реєструються в Журналі реєстрації звернень.

5.3. Якщо питання, порушене під час особистого прийому вирізняється складністю, а його розгляд вимагає вивчення додаткових обставин, фактів і документів, що унеможлиблює його негайне вирішення, клієнт (потенційний клієнт) повинен підготувати і подати письмове звернення.

6. Зберігання звернень

6.1. Письмові звернення, які надійшли на адресу Інвестиційної фірми, в тому числі електронні звернення отримані засобами електронного зв'язку, а також матеріали щодо їх розгляду і вирішення, зберігаються Інвестиційною фірмою упродовж не більше 5 років. Після закінчення вказаного терміну, зазначені документи знищуються, про що складається відповідний акт.