

«ЗАТВЕРДЖЕНО»
Протокол №01-08/2021 від 30 серпня 2021 року
Загальних зборів учасників

ПОЛОЖЕННЯ
ПРО ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ СКАРГ ТА ІНШИХ ЗВЕРНЕНЬ КЛІЄНТІВ,
ПОТЕНЦІЙНИХ КЛІЄНТІВ ТА ПРОФЕСІЙНИХ
УЧАСНИКІВ ФОНДОВОГО РИНКУ
СП ТОВ «ДРАГОН КАПІТАЛ»

м. Київ - 2021

1. Загальні положення

1.1. Відповідно до Закону України «Про звернення громадян», Закону України «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг», Закону України «Про ринки капіталу та організовані товарні ринки» це Положення визначає порядок розгляду різного характеру пропозицій, заяв, скарг (далі по тексту разом – звернення), що надходять до інвестиційної фірми - спільного підприємства товариства з обмеженою відповідальністю «ДРАГОН КАПІТАЛ» (далі по тексту - Фірма).

1.1.1. Пропозиція (зауваження) - звернення, де висловлюються порада, рекомендація щодо діяльності Фірми.

1.1.2. 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 Фірми, а також висловлення думки щодо поліпшення її діяльності. Клопотання - письмове звернення з проханням про визнання за особою відповідного статусу, прав чи свобод тощо.

1.1.3. Скарга - звернення з вимогою про поновлення прав і захист законних інтересів, порушених діями (бездіяльністю) чи рішеннями Фірми (її органів управління та/або працівників).

1.2. Порядок пред'явлення та розгляду претензій суб'єктів господарювання в рамках господарських правовідносин з Фірмою регулюється відповідними актами законодавства та договорами.

1.3. Звернення, у т.ч. скарги на дії (бездіяльність) сертифікованого фахівця чи іншого працівника Фірми, що може бути підставою для дисциплінарної відповідальності, надаються виключно у письмовій формі (поштою, через засоби електронного зв'язку (електронне звернення), чи передаються керівнику Фірми чи його заступнику на особистому прийомі.

Поштою звернення надсилаються на адресу за місцезнаходженням Фірми. Інформація про адресу електронної пошти Фірми для цілей надсилання звернень розміщується на офіційному сайті Фірми.

1.4. У зверненні має бути зазначено назву юридичної особи/прізвище, ім'я, по батькові (за наявності) фізичної особи, яка звертається до Фірми, місце знаходження/місце проживання (адресу, на яку має бути надіслана відповідь), суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги.

Звернення повинно бути підписано заявником із зазначенням дати. Електронне звернення повинно мати вигляд скан-копії або фотокопії звернення з підписом заявника із зазначенням дати. В електронному зверненні також має бути зазначено електронну поштову адресу, на яку заявнику може бути надіслано відповідь, або відомості про інші засоби зв'язку з ним.

Звернення, оформлені без дотримання цих вимог, не розглядаються.

Анонімні звернення та звернення про проступок сертифікованого фахівця чи іншого працівника Фірми, які не містять відомостей про наявність ознак дисциплінарного проступку, не підлягають розгляду.

1.5. Якщо питання, порушені в одержаному зверненні, не входять до повноважень Фірми, то воно протягом п'яти днів з дати отримання повертається заявнику з відповідними роз'ясненнями.

1.6. Не розглядаються повторні звернення від однієї і тієї ж особи з одного і того ж питання, якщо перше вирішено по суті. Рішення про припинення розгляду такого звернення приймає керівник Фірми чи його заступник, про що повідомляється особі, яка подала звернення.

1.7. Не допускається зловживання правом на звернення до Фірми, у тому числі з метою ініціювання розгляду питання про дисциплінарну відповідальність сертифікованого фахівця чи іншого працівника Фірми без достатніх підстав, і використання зазначеного права як засобу тиску на такого працівника, в т.ч. у зв'язку із провадженням ним професійної діяльності на фондовому ринку.

1.8. Рішення про відповідність/невідповідність звернення вимогам п. 1.2 - п. 1.5 цього Положення та проведення перевірки відомостей, зазначених у зверненні, приймається керівником Фірми чи його заступником у строк до трьох робочих днів від дня його отримання.

Рішення зазначається на першому аркуші такого звернення із фіксуванням дати його прийняття.

1.9. Звернення, що надійшли на адресу Фірми, реєструються у відповідному журналі.

У журналі реєстрації надходження звернень фіксуються:

- дата надходження;
- прізвище, ім'я, по батькові (за наявності) заявника;
- адреса заявника;
- рішення про відповідність/невідповідність звернення вимогам п.п 1.2 – 1.5 цього Положення;
- суть звернення;
- особа, відповідальна за розгляд звернення;
- інформація про результати розгляду звернення.

2. Порядок розгляду звернень

2.1. Після прийняття рішення керівником Фірми чи його заступником щодо відповідності письмового звернення вимогам п.1.2 – 1.5 цього Положення, звернення упродовж одного робочого дня передається на розгляд комісії, що складається з працівника підрозділу комплаєнса і керівників структурних підрозділів Фірми, яких це питання стосується.

2.2. Звернення розглядаються і вирішуються у строк не більше одного місяця від дня їх надходження, а ті, які не потребують додаткового вивчення, - невідкладно, але не пізніше п'ятнадцяти днів від дня їх отримання. Якщо в місячний строк вирішити порушені у зверненні питання неможливо, керівник Фірми чи його заступник визначає необхідний додатковий строк для його розгляду, про що повідомляється особі, яка подала звернення. При цьому загальний строк вирішення питань, порушених у зверненні, не може перевищувати сорока п'яти днів. Фірма розглядає звернення, не стягуючи плати.

2.3. За результатами перевірки відомостей, зазначених у зверненні про дисциплінарний проступок працівника Фірми, комісія складає довідку на ім'я керівника Фірми, яка має містити викладення обставин, виявлених під час перевірки, висновки та пропозиції щодо наявності підстав для притягнення працівника до дисциплінарної відповідальності.

2.4. За результатами розгляду звернення на адресу заявника, що була зазначена ним у зверненні чи під час особистого прийому, працівником підрозділу комплаєнсу Фірми направляється відповідне роз'яснення або повідомлення, що мають бути викладені простою та зрозумілою мовою.

3. Організація особистого прийому

3.1. Особистий прийом заявників проводиться керівником Фірми чи його заступником у попередньо погоджений з ними день та час за місцезнаходженням Фірми. Інформація про засоби зв'язку для цілей узгодження дня та часу прийому розміщується на офіційному сайті Фірми

3.2. Усі звернення заявників на особистому прийомі реєструються в журналі і розглядаються у тому ж порядку, що й письмове звернення, надіслане поштою. Результати розгляду повідомляються заявнику у порядку, визначеному у п.2.4 цього Положення.

4. Зберігання звернень

4.1. Письмові та електронні звернення і матеріали до них зберігаються Фірмою упродовж 3 років. Після закінчення зазначеного строку - знищуються, про що складається відповідний акт.