



«ЗАТВЕРДЖЕНО»
Рішенням єдиного учасника
ТОВАРИСТВА З ОБМЕЖЕНОЮ
ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ФОНДОВА
КОМПАНІЯ «ДАЛІЗ-ФІНАНС»
Рішення № 87 від «25» липня 2023 року

Процедура розгляду скарг
в ТОВАРИСТВІ З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ФОНДОВА КОМПАНІЯ
«ДАЛІЗ-ФІНАНС»
(НОВА РЕДАКЦІЯ)

м. Київ

«25» липня 2023 року

Розроблено та впроваджено для забезпечення ефективності, прозорості та своєчасного реагування на скарги клієнтів або потенційних клієнтів ТОВАРИСТВА З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ФОНДОВА КОМПАНІЯ «ДАЛІЗ-ФІНАНС» (далі за текстом – Товариство). Товариство здійснює контроль за скаргами та результатами їх розгляду з метою підвищення якості наданих послуг та гарантує забезпечення сприятливих умов в результаті звернення зі скаргою, забезпечуючи об'єктивний, всебічний, комплексний, повний та справедливий розгляд наданої Клієнтом, потенційним Клієнтом скарги.

Зобов'язання по роботі зі скаргами клієнтів або потенційних клієнтів входить в сферу відповідальності підрозділу торгових операцій Товариства на чолі з його керівником.

1. ПОРЯДОК ЗВЕРНЕННЯ

- 1.1. Звернення Клієнта, потенційного Клієнта може бути подане до Товариства у письмовій формі у вигляді пропозиції (зауваження), заяви (клопотання) і скарги.
- 1.2. За суб'єктом, який подав звернення, звернення може бути індивідуальне або колективне.
- 1.3. Товариство у межах своїх повноважень розглядає пропозиції, заяви та скарги про:
 - а) неналежне оформлення Товариством документів;
 - б) ненадання Товариством Клієнту інформації про ризики конкретної угоди з фінансовими інструментами за участю Товариства (крім випадків володіння інформацією, що становить таємницю);
 - в) ненадання Товариством Клієнту інформації щодо курсів фінансових інструментів;
 - г) невиконання або неналежне виконання Товариством умов укладеної угоди;
 - д) інші порушення з боку Товариства.
- 1.4. Товариство має право відмовити Клієнту у розгляді скарг, звернень та заяв у разі якщо вони не відповідають умовам, які викладені в п. 1.3. або не належать до компетенції Товариства. Рішення щодо розгляду скарг, звернень та заяв Клієнтів приймається Товариством протягом календарного місяця з дати отримання скарги, про що Клієнт повідомляється письмово.
- 1.5. Клієнт, потенційний Клієнт може направити звернення одним, або кількома з наступних способів:
 - 1.5.1. особисто/через уповноважену особу за місцезнаходженням Товариства;
 - 1.5.2. засобами поштового або кур'єрського зв'язку;
 - 1.5.3. надіславши на електронну пошту Товариства (електронне звернення).
- 1.6. Клієнти, які мають намір подати офіційну скаргу, можуть зробити це в будь-який час, виключно в письмовій формі. Скарга складається в довільній формі з дотриманням вимог до її

оформлення відповідно до Процедури розгляду скарг в ТОВАРИСТВІ З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ФОНДОВА КОМПАНІЯ «ДАЛІЗ-ФІНАНС» та чинного законодавства України.

1.7. Вся інформація, що надається Клієнту повинна бути написана простою та зрозумілою мовою.

2. ВИМОГИ ДО ОФОРМЛЕННЯ

- 2.1. Клієнт, потенційний Клієнт мають право звертатись до Товариства українською чи іншою мовою, прийнятною для Сторін. Відповіді Товариства оформляються відповідно до вимог законодавства про мови та можуть бути викладені в перекладі мовою спілкування заявника.
- 2.2. Клієнтом, фізичною/юридичною особою, обов'язково має бути надана наступна інформація:
 - 2.2.1. прізвище, ім'я, по батькові/найменування Клієнта, що подає скаргу;
 - 2.2.2. місце проживання/фактична (юридична) адреса Клієнта (повна поштова адреса, на яку надсилається відповідь);
 - 2.2.3. електронну поштову адресу, на яку Клієнту може бути надіслано відповідь, або відомості про інші засоби зв'язку з ним, спосіб відправлення відповіді (поштою або на електронну поштову адресу).
 - 2.2.4. послуга, щодо якої направлена скарга;
 - 2.2.5. відомості про співробітника, який надає послуги Клієнту, із зазначення департаменту або структурного підрозділу;
 - 2.2.6. суть порушеного питання, скарги, що включає дати, цифри, суми та інше;
 - 2.2.7. розмір потенційного збитку в грошовому вираженні, який, як заявляє Клієнт, він поніс, або який впливає зі змісту скарги;
 - 2.2.8. підпис Клієнта, посада особи, яка підписала звернення, печатка заявника (у разі наявності), дата.
- 2.3. Датою подання електронного звернення є дата надходження звернення на адресу корпоративної електронної пошти Товариства. Датою подання електронного звернення, яке надійшло на адресу корпоративної електронної пошти Товариства в неробочий день та час, є наступний робочий день після дня його надходження.
- 2.4. Скарга на рішення, що оскаржувалось, може бути подана протягом одного року з моменту його прийняття, але не пізніше одного місяця з часу ознайомлення Клієнта з прийнятим рішенням. Скарги, подані з порушенням зазначеного терміну, не розглядаються.
- 2.5. Пропущений з поважної причини термін може бути поновлений Товариством.
- 2.6. Звернення, оформлені належним чином і подані у встановленому порядку, підлягають обов'язковому прийняттю та розгляду.
- 2.7. Забороняється відмова у прийнятті та розгляді звернення з посиланням на етнічне походження, соціальний статус, політичні погляди, партійну належність, стать, вік, віросповідання, сексуальну орієнтацію, сімейний стан та стан здоров'я, національність заявника, незнання мови звернення.
- 2.8. Звернення, оформлене без дотримання зазначених у цьому розділі вимог, повертається заявнику з відповідними роз'ясненнями не пізніш як через десять днів від дня його надходження.
- 2.9. Письмове звернення без зазначення місця проживання, не підписане автором (авторами), а також таке, з якого неможливо встановити авторство, визнається анонімним і розгляду не підлягає.
- 2.10. Товариством не розглядаються повторні звернення одного і того ж заявника з одного і того ж питання, якщо перше вирішене по суті.
- 2.11. Товариством не розглядаються подані скарги, а також звернення в яких містяться нецензурні висловлювання та висловлювання, неприйнятні для читання.
- 2.12. Рішення про припинення розгляду звернень приймає керівник підрозділу торгових операцій, про що повідомляється особі, яка подала звернення та повідомляється заявнику в строк не більше п'яти календарних днів з дня надходження звернення.

3. ПОРЯДОК ТА СТРОКИ ОПРАЦЮВАННЯ

- 3.1. Одержані письмові скарги реєструються в журналі скарг Товариства.
- 3.2. Після реєстрації скарги Товариство повідомляє Клієнта, який надіслав скаргу про її отримання та надає Клієнту інформацію про процес розгляду скарги.
- 3.3. Першочерговому розгляду підлягають пропозиції, заяви та скарги, в яких зазначаються факти з ознаками порушень прав громадян.
- 3.4. Підрозділ Товариства, на який покладено обов'язки щодо розгляду скарг, аналізує та вивчає всю інформацію щодо наданої скарги, її розгляду та докази, які мають відношення до скарги.
- 3.5. Підрозділ Товариства, на який покладено обов'язки щодо розгляду скарг, враховуючи всі інвестиційні послуги, що надаються Товариством та одержану інформацію здійснює оцінку й забезпечує встановлення будь-яких ризиків або порушень, які виникають чи можуть виникати та пов'язані з такою скаргою.
- 3.6. Протягом календарного місяця з дати отримання скарги Товариство розглядає, вирішує скаргу та спрямовує Клієнту остаточну відповідь про результати розгляду такої скарги. Під час проведення розгляду скарги Товариство інформує Клієнта про хід розгляду його скарги. Однак, якщо скарга не може бути розглянута протягом даного терміну, Товариство в письмовій формі інформує Клієнта про продовження терміну розгляду Скарги, причини затримки та термін, в який буде надана остаточна відповідь про результати розгляду скарги. При цьому загальний термін вирішення питань, порушених у скарзі, не може перевищувати сорока п'яти днів.
- 3.7. У випадку, якщо за результатами розгляду скарги остаточне рішення Товариства не повною мірою задовольняє вимоги Клієнта, Товариство надає Клієнту в письмовій формі власну позицію щодо отриманої скарги з детальним поясненням такої позиції та зазначає про наявні варіанти дій, в тому числі про те, що Клієнт може подати цивільний позов до суду.
- 3.8. Рішення, що приймаються Товариством, після розгляду пропозицій, заяв та скарг, можуть бути оскаржені в порядку, встановленому чинним законодавством України.
- 3.9. За фактом вирішення питання підрозділ Товариства, на який покладено обов'язки щодо розгляду скарг документально оформлює рішення по скарзі, проставляє в системі/реєстрі статус «закрито» з описом виконаних дій.
- 3.10. Підрозділ Товариства, на який покладено обов'язки щодо розгляду скарг забезпечує збереження конфіденційності всієї інформації, отриманої від Клієнта в ході розгляду скарги.
- 3.11. Підрозділ Товариства, на який покладено обов'язки щодо розгляду скарг на постійній основі аналізує дані по роботі зі скаргами для забезпечення швидкого виявлення і вирішення співробітниками Товариства повторюваних або системних проблем, потенційних правових та операційних ризиків, та вдосконалення системи обслуговування Клієнтів.

Контактна інформація підрозділу торгових операцій:

місцезнаходження/адреса для листування:
01021, м. Київ, Кловський узвіз, буд. 7, прим. 49/5;
тел. (044) 278-20-82, внутр. 121;
електронна пошта для комунікації з Клієнтами
та прийняття скарг: broker@daliz.finance