

**ПОРЯДОК
розгляду скарг
ТОВАРИСТВА З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ
«МАТЕРІАЛЬНІ АКТИВИ-2»**

м. Дніпро
2022 р.

ЗМІСТ:

I. Загальні положення.

II. Порядок розгляду скарг.

Розділ I ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1. ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «МАТЕРІАЛЬНІ АКТИВИ-2» (надалі – Товариство) здійснює професійну діяльність з торгівлі цінними паперами (брокерську, субброкерську діяльність) на підставі ліцензій Національної комісії з цінних паперів та фондового ринку (далі - НКЦПФР) та у відповідності до чинного законодавства України, нормативно-правових актів НКЦПФР, а також правил (стандартів) провадження професійної діяльності на фондовому ринку, затверджених об'єднанням/саморегулювальною організацією професійних учасників фондового ринку, членом якої є Товариство, та інших внутрішніх документів Товариства.

Порядок розгляду скарг (далі за текстом – Порядок) ТОВАРИСТВА З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «МАТЕРІАЛЬНІ АКТИВИ-2» (далі - Товариство) розроблено у відповідності до вимог чинного законодавства України, зокрема, Цивільного, Господарського та Податкового кодексів, Закону України «Про товариства з обмеженою та додатковою відповідальністю», «Про акціонерні товариства», «Про ринки капіталу та організовані товарні ринки», «Про державне регулювання ринків капіталу та організованих товарних ринків», «Про запобігання та протидію легалізації (відмивання) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення», «Про електронні документи та електронний документообіг», Вимог (правил) щодо здійснення діяльності з торгівлі цінними паперами: брокерської діяльності, дилерської діяльності, андеррайтингу, управління цінними паперами, затверджених рішенням НКЦПФР від 03.11.2020 № 640, інших нормативно-правових актів НКЦПФР, а також правил (стандартів) провадження професійної діяльності на фондовому ринку, затверджених об'єднанням/саморегулювальною організацією професійних учасників фондового ринку, членом якої є Товариство, інших внутрішніх документів Товариства.

2. У разі змін вимог законодавства, Порядок до моменту його зміни, діє в частині, що не суперечить чинному законодавству, на момент його застосування. Всі працівники Товариства зобов'язані дотримуватись вимог Порядку. Порядок, а також всі зміни до нього затверджуються керівником Товариства.

3. Терміни у цьому Порядку вживаються відповідно їх визначень, що встановлені законодавством України.

Розділ II ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ СКАРГ

1. Всі суперечки та розбіжності між Товариством та клієнтом або потенційним клієнтом вирішуються шляхом переговорів, а при недосягненні згоди – шляхом направлення клієнтом або потенційним клієнтом скарги Товариству.

2. Товариство встановлює, впроваджує та підтримує ефективні та прозорі процедури своєчасного реагування на скарги клієнтів або потенційних клієнтів. Товариство веде облік отриманих скарг та вжитих заходів щодо їх розгляду. Скарги розглядаються та вирішуються Товариством відповідно до Закону України «Про звернення громадян» та Закону України «Про інформацію».

3. Товариство публікує на власному веб-сайті інформацію щодо процедури розгляду скарг, а саме щодо:

- процедури отримання скарг;
- процедури розгляду скарг;
- контактну інформацію відповідного підрозділу, який займається розглядом скарг.

Інформація надається клієнтам або потенційним клієнтам на вимогу або під час отримання скарги. Товариство розглядає скарги клієнтів та потенційних клієнтів безкоштовно.

4. Громадяни та юридичні особи, в т.ч. професійні учасники фондового ринку, мають право направити Товариству скарги в письмовій формі з дотриманням вимог щодо оформлення скарги шляхом направлення поштою (рекомендованим листом з описом вкладень), або іншими засобами зв'язку, що забезпечують можливість фіксування часу відправлення, або особистого вручення скарги.

5. Скарга фізичної особи, що направляється до Товариства, має містити:

- прізвище, ім'я та по-батькові;
- місце проживання та засоби зв'язку;
- суть скарги (обґрунтування, докази, перелік документів, посвідчених клієнтом, що додаються до скарги);
- дату скарги;
- особистий підпис.

6. Скарга юридичної особи, що направляється до Товариства, має містити:

- повне та скорочене найменування;
- місцезнаходження та засоби зв'язку;
- суть скарги (обґрунтування, докази, перелік документів, посвідчених клієнтом, що додаються до скарги);
- вихідний номер та дату реєстрації су журналі вихідної кореспонденції юридичної особи;

- підпис уповноваженої особи та печатку юридичної особи (за наявності).

7. Усі скарги мають бути зареєстровані у журналі вхідної кореспонденції Товариства не пізніше кінця робочого дня, в який було отримано скаргу.

8. Функціональні обов'язки щодо розгляду скарг, отриманих Товариством, покладаються на Комплаєнс-офіцера.

9. Зареєстровані скарги, не пізніше другого робочого дня з дати отримання скарги, передаються керівнику Товариства або особі, що здійснює його повноваження, для розгляду та прийняття рішення, не пізніше другого робочого дня (з дати отримання скарги), про передання скарги разом з поясненнями та/або відповідними документами Комплаєнс-офіцера.

10. Скарги, які не відносяться до компетенції Товариства, разом з доданими до скарги документами, не пізніше 5 (п'яти) робочих днів, наступних за днем реєстрації надходження скарги до Товариства, повертаються скаржнику з письмовим роз'ясненням від Товариства, шляхом направлення поштою рекомендованого листа, у випадку надходження скарги поштовим відправленням, або іншими засобами зв'язку, що забезпечують можливість фіксування часу відправлення, або особистого повернення скарги.

11. Скарга розглядається протягом 30 (тридцяти) календарних днів, наступних за днем реєстрації надходження скарги до Товариства, а ті, які не потребують додаткового вивчення, – невідкладно, але не пізніше 15 (п'ятнадцяти) календарних днів від дня їх отримання. Якщо до скарги не додані (додані не в повному об'ємі) документи, необхідні для її розгляду, Товариство звертається до скаржника з запитом про надання необхідних документів, встановлюючи дату їх надання. Якщо, на встановлену у запиті Товариства дату, документи від скаржника не будуть отримані Товариством, то скарга буде розглянута Товариством на підставі наявних документів або залишена без розгляду.

12. Якщо в місячний термін вирішити порушені у скарзі питання неможливо, керівник Товариства або особа, що виконує його обов'язки, встановлює необхідний термін для її розгляду, про що повідомляється скаржнику. При цьому загальний термін вирішення питань, порушених у скарзі, не може перевищувати 45 (сорока п'яти) календарних днів.

13. Товариство має право залишити скаргу без розгляду, якщо:

- скарга оформлена без дотримання вимог пунктів 4-6 цього Порядку;
- питання, порушені в отриманій Товариством скарзі, не містять даних, необхідних для прийняття обґрунтованого рішення;
- скарга надійшла від особи, що не має відповідних повноважень;
- повторна скарга не містить нової інформації по суті порушеного питання, за умови, що Товариство надала обґрунтовану відповідь на попередню скаргу;
- скарга надійшла від скаржника, що визнаний судом недієздатною особою.

Рішення про залишення скарги без розгляду приймається керівником Товариства, або особою, що виконує його обов'язки.

Скарги, залишені без розгляду, направляються скаржнику з відповідними роз'ясненнями не пізніше як через 5 (п'ять) робочих днів наступних за днем реєстрації надходження скарги до Товариства.

14. За результатами вивчення скарги, перевірки викладених фактів та припущень, Комплаєнс-офіцер на підставі зібраних даних готує відповідь на скаргу, в якій викладається ґрунтовний аналіз скарги, за необхідності описуються вжиті Товариством заходи та рекомендації щодо вчинення скаржником певних дій для вирішення питання. У разі якщо за результатами вивчення скарги було виявлено порушення прав скаржника, що спричинено діями (бездіяльністю) співробітників та/або посадових осіб Товариства, керівнику Товариства або особі, що виконує його обов'язки, надається необхідна інформація з пропозиціями щодо уникнення подібних питань у подальшому.

15. Відповідь на скаргу за підписом керівника Товариства або особи, що виконує обов'язки керівника, направляється скаржнику поштою за адресою, вказаною скаржником у скарзі, або передається особисто скаржнику (уповноваженій особі), що підтверджується розпискою скаржника або його уповноваженою особою.

16. Під час розгляду скарги Товариство повинна спілкуватися з клієнтами або потенційними клієнтами чітко, простою та зрозумілою мовою та відповідати на скаргу своєчасно та без зайвої затримки.

17. Товариство повинна повідомляти про свою позицію стосовно скарги клієнтам або потенційним клієнтам та повідомляти клієнтів або потенційних клієнтів про наявні у них варіанти дій, в тому числі про те, що клієнт може подати цивільний позов до суду.

18. Комплаєнс-офіцер аналізує інформацію щодо надходження скарг та їх розгляду, з встановлення будь-яких ризиків або порушень, які виникають чи можуть виникати та пов'язані з такими скаргами.

19. Керівництво Товариства отримує на постійній основі, але не рідше одного разу на рік, письмових звітів з питань комплаєнсу в яких мають зазначатися, зокрема, чи були вжиті відповідні заходи у разі виявлення будь-яких недоліків. Письмовий звіт з питань комплаєнсу складається Комплаєнс-офіцером.