

ЗАТВЕРДЖЕНО

Наглядовою радою ПрАТ «КІНТО»

(Протокол засідання від

15.05.2023)

Голова засідання

В.Б.Лукашевич



ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ ТА СКАРГ

У ПРИВАТНОМУ АКЦІОНЕРНОМУ ТОВАРИСТВІ "КІНТО"

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. Цей порядок визначає процедуру приймання, реєстрації, розгляду звернень та скарг Клієнтів та контролю за їх виконанням у Приватному акціонерному товаристві «КІНТО» (далі – Товариство).

1.2. Порядок розроблено відповідно до Закону України «Про звернення громадян», Інструкції з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, об'єднаннях громадян, на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форм власності, в засобах масової інформації, затвердженої постановою Кабінету міністрів України від 14.04.1997 р. № 348 та інших нормативно-правових актів України.

1.3. Клієнти Товариства – фізичні та юридичні особи інвестори, які отримують або мають намір отримати фінансову послугу.

1.4. Звернення та скарги Клієнтів – викладені в письмовій або усній формі питання поточного обслуговування, пропозиції (зауваження), заяви (клопотання) та скарги, які виникли у клієнта та потребують відповіді.

1.5. Клієнт має право звернутися до Національної комісії з цінних паперів та фондового ринку та до суду відповідно до законодавства України за захистом своїх прав та інтересів щодо вирішення порушених у зверненнях питань, уключаючи випадки, якщо Товариством не надано відповідь на звернення у встановлений законодавством України 30 денний термін для розгляду звернень або отримана відповідь не задовільнила клієнта.

1.6. Керівні посадові особи Товариства та особи, відповідальні за розгляд звернень та скарг несуть відповідальність за відмову в прийнятті та розгляді звернення, порушення терміну розгляду звернення та інші порушення прав Клієнтів на звернення згідно із законодавством України.

1.7. Порядок погоджується Правлінням та затверджується Наглядовою радою Товариства та розміщується на офіційному веб-сайті для публічного інформування Клієнтів.

2. ВИМОГИ ДО ОФОРМЛЕННЯ ЗВЕРНЕНЬ ТА СКАРГ

2.1. Письмове звернення може бути отримане Товариством особисто від Клієнта або через уповноважену ним особу (повноваження якої оформлені відповідно до законодавства) за місцезнаходженням Товариства, засобами поштового зв'язку, електронною поштою за адресою, розміщеною на офіційному веб-сайті Товариства.

2.2. Звернення повинно відповідати вимогам Закону України «Про звернення громадян», а саме: у зверненні має бути зазначено прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання громадянина, викладено суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги. Письмове звернення повинно бути підписано заявником (заявниками) із зазначенням дати.

2.3. Звернення від юридичних осіб повинні 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 повинно бути надруковано, підписано уповноваженою особою заявника. Підпис заявника скріплюється печаткою юридичної особи (при наявності) із зазначенням дати.

2.4. Електронне звернення підписується із застосування кваліфікованого електронного підпису уповноваженої особи.

2.5. Письмове звернення без зазначення місця проживання, не підписане автором (авторами), а також таке, з якого неможливо встановити авторство, визнається анонімним і розгляду не підлягає.

2.6. У зверненні також має бути зазначено спосіб отримання відповіді (електронна пошта, поштова адреса), відомості про інші засоби зв'язку, інші відомості, які на думку клієнта, необхідно вказати для розгляду питання по суті.

2.7. Форма звернення фізичної особи додається (Додаток 1).

2.8. Звернення, оформлені без дотримання зазначених вимог, залишаються без розгляду.

2.9. До звернення додаються документи та докази, що підтверджують зазначені в ньому відомості. Товариство не має права вимагати від Клієнта надання відомостей або документів, які не стосуються розгляду звернення.

3. РОЗГЛЯД ТА ОПРАЦЮВАННЯ ЗВЕРНЕНЬ

3.1. Під час розгляду звернень та скарг, зокрема але не виключно, Товариство керується:

- Законом України «Про звернення громадян»,
- Законом України «Про доступ до публічної інформації»,
- Законом України «Про ринки капіталів та організовані товарні ринки»
- Законом України «Про інститути спільного інвестування»
- Законом України «Про недержавне пенсійне забезпечення»
- Інструкцією з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, об'єднаннях громадян, на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форм власності, в засобах масової інформації,
- нормативно-правовими актами Національної комісії з цінних паперів та фондового ринку та внутрішніми нормативними документами Товариства.

3.2. Усі письмові та електронні звернення приймаються та реєструються у день їх надходження, а ті, що надійшли у неробочий день на наступний робочий день.

На вимогу Клієнта на другому екземплярі звернення або його копії Товариством фіксується дата прийняття звернення, реєстраційний номер, підпис уповноваженої особи.

3.3. Опрацювання телефонних звернень та скарг клієнтів здійснюється Товариством відповідно до внутрішніх процедур по роботі з телефонними зверненнями. Якщо для вирішення порушеного питання та/або перевірки вказаної клієнтом інформації необхідно опрацювати додаткові документи, матеріали тощо, Клієнту пропонують надати письмову заяву та, у разі необхідності, додаткові документи будь-яким зручним способом (засобами поштового зв'язку, електронною поштою тощо).

3.4. Звернення, які надійшли на електронну адресу Товариства або шляхом заповнення електронної форми на офіційному веб-сайті Товариства, перед реєстрацією роздруковуються на папері та обробляються відповідальним співробітником Товариства.

3.5. Після реєстрації звернення передається Голові Правління Товариства або його заступнику для визначення відповідального працівника (виконавця) для опрацювання та підготовки відповіді на звернення.

3.6. Звернення, що стосується конфлікту інтересів, передаються на розгляд особі, відповідальній за контроль (комплаєнс). Такі звернення розглядаються у порядку, визначеному Положенням про виявлення, запобігання та управління конфліктами інтересів в Товаристві.

3.7. Товариство має право не розглядати повторні звернення від одного і того ж Клієнта з одного і того ж питання, якщо на перше звернення надано відповідь по суті, та звернення осіб, визнаних судом недієздатними. Рішення про припинення розгляду такого звернення направляється Клієнту тими ж засобами, якими воно отримано.

4. ПОРЯДОК ТА СТРОКИ НАДАННЯ ВІДПОВІДЕЙ

4.1. Розгляд звернень та скарг, надання відповідей на них здійснюється Товариством в рамках чинного законодавства України об'єктивно та всебічно, із забезпеченням реального виконання рішень, прийнятих у зв'язку зі зверненням/скаргою, обов'язковим повідомленням Клієнтів визначеними засобами комунікації (засобами поштового або електронною поштою тощо) про результати розгляду звернення або скарги, та з урахуванням строків.

4.2. Відповідальний працівник (виконавець), отримавши звернення, розглядає його та за результатами вивчення та перевірки готує висновки, а в разі виявлення порушень надає пропозиції щодо їх усунення.

4.3. За результатами розгляду звернення або скарги відповідальний працівник (виконавець) готує проект відповіді Клієнту та передає його на погодження керівнику департаменту до компетенції яких відносяться порушені у зверненні питання, а після погодження – на підпис посадовій особі Товариства. Після підписання відповідальний працівник контролює надсилання відповіді Клієнту способом, зазначеним у зверненні.

Письмова відповідь надається на письмове та електронне звернення заявника та повинна містити:

- номер та дату реєстрації звернення;
- відповідь по суті на питання порушене у зверненні;
- або підстави відмови у наданні відповіді на звернення/залишення його без розгляду з належним обґрунтуванням;
- заходи, що були вжиті Товариством щодо виявлених порушень;
- інформацію про право Клієнта звернутися до Національної комісії з цінних паперів та фондового ринку та до суду за захистом своїх прав та інтересів.

4.4. При наявності одночасно кількох звернень від одного Клієнта (повторних, додаткових), Товариство має право надати одну відповідь на всі звернення, перелічивши у відповіді всі звернення щодо яких надаються пояснення / інформація / відповідь.

4.5. Відповіді на звернення та скарги надаються українською мовою. На звернення Клієнта-нерезидента відповідь надається англійською мовою.

4.6. Всі звернення та скарги, незалежно від форми та джерела надходження до Товариства, підлягають обов'язковому розгляду у термін не більше 30 тридцяти календарних днів від дня їх надходження, а ті, які не потребують додаткового вивчення, - невідкладно, але не пізніше 15 (п'ятнадцяти) днів від дня їх отримання.

Якщо у визначений термін вирішити порушені у зверненні питання неможливо, встановлюється додатковий термін, необхідний для його розгляду, про що повідомляється особі, яка подала звернення. При цьому загальний термін вирішення питань, порушених у зверненні, не може перевищувати 45 (сорока п'яти) календарних днів.

Термін розгляду звернення зупиняється на час до отримання витребуваних Товариством документів, що необхідні для вирішення питання, порушеного у зверненні.

5. ЗАКЛЮЧНІ ПОЛОЖЕННЯ

5.1. Це Положення набуває чинності з дати його затвердження Наглядовою Радою.

5.2. Зміни та доповнення до цього Положення оформлюються шляхом викладення Положення у новій редакції. З дати набрання чинності нової редакції Положення припиняється дія попередньої редакції.

5.3. У випадку невідповідності будь-якої частини цього Положення законодавству України, нормативно-правовим актам Комісії або Статуту, в тому числі у зв'язку із прийняттям нових актів законодавства України або нормативно-правових актів Комісії, це Положення буде діяти лише в тій частині, що не суперечить законодавству України, нормативно-правовим актам Комісії або Статуту.

Виконавчий директор



Веремієнко С.М.

Форма звернення/скарги фізичної особи

Прізвище	
Ім'я	
По батькові	
Місце проживання громадянина (повна поштова адреса)	
Електронна адреса (e-mail)	
Номер телефону	
Суть питання	
Спосіб відправлення відповіді на звернення (необхідне підкреслити)	Поштою Електронною поштою
Дата звернення	
Підпис	

Виконавчий директор

Веремієнко С.М.



Генерал Харматові рогов
ПРАТ «КІНТО»
Сусисевич В. О.



Пронумеровано,
прошито та скріплено
печаткою
Б. Д. З. Я. М. Б.
аркуші