

ЗАТВЕРДЖЕНО

Наказ № 93 від 31.08.2021 р.

Директор

ТОВ «ФІРМА «МОТОР-ДІЛЕР»

 Н.С. Дунаєнко



**ПОЛОЖЕННЯ  
ПРО ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ СКАРГ  
ТОВ «ФІРМА «МОТОР-ДІЛЕР»**

1. Це Положення про порядок розгляду скарг (далі – Положення) є внутрішнім документом ТОВАРИСТВА З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ФІРМА «МОТОР-ДІЛЕР» (далі – Інвестиційна фірма).

2. Інвестиційна фірма покладає функціональні обов'язки щодо розгляду скарг на відповідну особу.

3. Відповідальна особа, на яку покладено обов'язки щодо розгляду скарг, аналізує інформацію щодо надходження скарг та їх розгляду, з встановленням будь-яких ризиків або порушень, які виникають чи можуть виникати та пов'язані з такими скаргами.

4. Клієнти або потенційні клієнти мають право направити Інвестиційній фірмі скарги в письмовій формі шляхом направлення її поштою, з використанням мережі Інтернет, засобів електронного зв'язку або особистого вручення заявником.

5. Скарга фізичної особи має містити:

- прізвище, ім'я та по – батькові;
- місце проживання та засоби зв'язку;
- суть питання;
- дату;
- особистий підпис.

6. В скарзі, направленої засобами електронного зв'язку, також має бути зазначено електронну поштову адресу, на яку заявнику може бути надіслано відповідь, або відомості про інші засоби зв'язку з ним.

7. Скарга юридичної особи має містити:

- повне та скорочене найменування;
- місцезнаходження та засоби зв'язку;
- суть питання;

- вихідний номер та дату реєстрації скарги у журналі вихідної кореспонденції;

- підпис уповноваженої особи підприємства.

8. Усі скарги реєструються у журналі вхідної кореспонденції Інвестиційної фірми не пізніше кінця робочого дня, в який було отримано скаргу. Зареєстровані скарги передаються керівнику або особі, що здійснює його повноваження, для розгляду та прийняття не пізніше другого робочого дня рішення про передання скарги разом з поясненнями та/або відповідними документами відповідальній особі, на яку покладено обов'язки щодо розгляду скарг.

9. Під час розгляду скарги Інвестиційна фірма спілкується з клієнтами або потенційними клієнтами простою та зрозумілою мовою та відповідає на скаргу своєчасно та без зайвої затримки.

10. Інвестиційна фірма має право повернути клієнту або потенційному клієнту скаргу без розгляду якщо:

- скарга оформлена без дотримання вимог пункту 5 або пункту 6 розділу цього Положення;

- питання, порушені в отриманій 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 Інвестиційна фірма надала обґрунтовану відповідь на попередню скаргу;
- скарга надійшла від особи, що визнана судом недієздатною.

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

12. Скарги, залишені без розгляду, направляються клієнту або потенційному клієнту з відповідними роз'ясненнями не пізніше як через п'ять робочих днів від дня її отримання.

13. За результатами вивчення порушеного у скарзі питання, перевірки викладених фактів та припущень, відповідальна особа, на яку покладено обов'язки щодо розгляду скарг, на підставі зібраних даних готує відповідь на скаргу, в якій викладає ґрунтовний аналіз порушеного у ній питання, за необхідності описує вжиті Інвестиційною фірмою заходи та рекомендації щодо вчинення клієнтом або потенційним клієнтом певних дій для вирішення питання. У разі якщо за результатами вивчення скарги було виявлено порушення прав клієнта або потенційного клієнта, що спричинено діями (бездіяльністю) співробітників та/або посадових осіб Інвестиційної фірми, відповідальна особа, на яку покладено обов'язки щодо розгляду скарг надає керівнику або особі, що виконує його обов'язки, необхідну інформацію з пропозиціями щодо уникнення подібних питань у подальшому.

14. Відповідь на скаргу за підписом керівника або особи, що виконує обов'язки керівника, направляється клієнту або потенційному клієнту поштою за адресою, вказаною у скарзі, або передається особисто клієнту або потенційному клієнту (його уповноваженій особі).

15. Скарги розглядаються і вирішуються у термін 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 термін вирішити порушені у скарзі питання неможливо, керівник або особа, що виконує його обов'язки, встановлюють необхідний термін для її розгляду, про що повідомляється особі, яка подала скаргу. При цьому загальний термін вирішення питань, порушених у скарзі, не може перевищувати сорока п'яти днів.

16. Інвестиційна фірма повідомляє про свою позицію стосовно скарги клієнтам або потенційним клієнтам та повідомляє клієнтів або потенційних клієнтів про наявні у них варіанти дій, в тому числі про те, що клієнт може подати цивільний позов до суду.

17. Інвестиційна фірма розглядає скарги клієнтів та потенційних клієнтів безкоштовно.