**«ЗАТВЕРДЖЕНО»**

**Директор**

**ТОВ «ПРДТ ФОНДОВИЙ ЦЕНТР»**

**Голопотелюк О. В.**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**Наказ № 2 від « 10 » лютого 2025 р. Вводиться в дію з « 10 » лютого 2025 р.**

**ХІ. Порядок і строки розгляду звернень (скарг) клієнтів або потенційних клієнтів та професійних учасників фондового ринку**

Цей документ є складовою Положення про провадження діяльності з торгівлі фінансовими інструментами в ТОВ "ПРДТ ФОНДОВИЙ ЦЕНТР" та встановлює порядок і строки розгляду звернень клієнтів або потенційних клієнтів та професійних учасників фондового ринку.

1. Вимоги цього Розділу поширюються на випадки розгляду скарг, які пов’язані із здійсненням Інвестиційною фірми професійної діяльності на ринках капіталу в рамках укладеного з клієнтом договору. Інші скарги розглядаються у порядку, визначеному Законом України «Про звернення громадян».
2. При виникненні правопорушення з боку Інвестиційної фірми її клієнт та інші професійні учасники ринку цінних паперів мають право звернутися до керівника Інвестиційної фірми із письмовою заявою (скаргою).
3. При зверненні до керівника клієнт повинен керуватися умовами генерального договору, який він уклав із Інвестиційною фірмою або іншого договору, укладеного з клієнтом.
4. Звернення до керівника оформлюється у вигляді письмової заяви (скарги), яка має містити таку інформацію:
5. назва та місцезнаходження Інвестиційної фірми;
6. прізвище, ім’я, по батькові керівника Інвестиційної фірми та назву його посади;
7. прізвище, ім’я, по батькові, адреса та засоби зв’язку особи, яка звертається із заявою або повну назву, код за ЄДРПОУ, місцезнаходження юридичної особи. Якщо юридична особа є професійним учасником фондового ринку, то зазначається серія, номер та дата видачі ліцензії НКЦПФР на право здійснювати професійну діяльність;
8. посилання на пункти договору та норму Цивільного кодексу України, інших чинних нормативних документів, які, на думку заявника, були порушені, та момент виникнення порушень;
9. зміст заяви щодо вимоги, або пропозиції про усунення виявлених порушень;
10. підпис заявника для фізичної особи або - підпис уповноваженої особи та печатка для юридичної особи (в разі її наявності);
11. дата та місце (населений пункт) подання заяви.
12. Заява (скарга) подається клієнтом протягом 10 (десяти) календарних днів з дня, коли клієнт дізнався, або повинен був дізнатися про порушення своїх прав.
13. Заява (скарга) підлягає обов’язковій реєстрації у журналі реєстрації вхідної кореспонденції Інвестиційної фірми.
14. Розгляд отриманої заяви здійснюється керівником або особою, яку відповідним наказом (іншим внутрішнім документом Інвестиційної фірми) призначено керівником, та на яку покладено функції щодо внутрішнього контролю.
15. Строк розгляду заяви (скарги) не повинен перевищувати 30 (тридцяти) календарних днів з дати реєстрації заяви у журналі реєстрації вхідної кореспонденції.
16. При розгляді заяви (скарги) особа, яка її розглядає, керується чинним законодавством України, внутрішніми документами Інвестиційної фірми, правилами, регламентом та іншими внутрішніми документами оператора організованого ринку при здійсненні операцій з ЦП/ІФІ на організованому ринку, у випадку здійснення операцій з цінними паперами на організованому ринку, а також змістом договору, що був укладений між Інвестиційною фірмою та клієнтом.
17. До розгляду заяви (скарги)  клієнт має право залучати свого уповноваженого представника, в тому числі - який виконує функції з юридичної підтримки (правового супроводу) клієнта, а також свідків правопорушення.
18. Інвестиційна фірма публікує на власному веб-сайті (про що повідомляється клієнт (потенційний клієнт) під час подання скарги) процедуру розгляду скарги, а саме: інформацію про процедури отримання та розгляду скарг та контактну інформацію відповідного підрозділу, який займається їх розглядом.
19. Скарга розглядається Інвестиційною фірмою безкоштовно.
20. Під час розгляду заяви (скарги) уповноважені особи повинні спілкуватися з клієнтами або потенційними клієнтами простою та зрозумілою мовою та відповідати на заяву (скаргу) своєчасно та без зайвої затримки.
21. Інвестиційна фірма повинна повідомляти про свою позицію стосовно скарги після її розгляду клієнтам або потенційним клієнтам та про наявні у них варіанти дій, в тому числі про те, що клієнт може звернутись до НКЦПФР та/або подати позов до суду.
22. За наслідком розгляду заяви (скарги) приймається рішення та складається у 2-х примірниках, один з яких передається заявнику під підпис.
23. Не погоджуючись з висунутим рішенням, клієнт має право звернутися до з відповідною заявою до НКЦПФР або до суду.
24. Особа або підрозділ Інвестиційної фірми, на який покладено обов’язки щодо розгляду скарг, повинен аналізувати інформацію щодо надходження скарг та їх розгляду, з метою встановлення будь-яких ризиків або порушень, які виникають чи можуть виникати та пов’язані з такими скаргами.