

“Затверджую”
Директор ТОВ «ЕНЕРГЕТИЧНА
РЕЄСТРАЦІЙНА КОМПАНІЯ»
Наказ №24 від 29.12.2023р.
Степаненко О.М.



**Положення
про Порядок розгляду скарг та інших звернень
депонентів, клієнтів та потенційних клієнтів ТОВ
«ЕНЕРГЕТИЧНА РЕЄСТРАЦІЙНА КОМПАНІЯ»**

м. Київ - 2023 р.

1. Загальні положення

1.1. Відповідно до Закону України «Про звернення громадян», Закону України «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг», Закону України «Про ринки капіталу та організовані товарні ринки» це Положення визначає порядок розгляду різного характеру пропозицій, заяв, скарг (далі по тексту разом – звернення), що надходять до ТОВАРИСТВА З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ЕНЕРГЕТИЧНА РЕЄСТРАЦІЙНА КОМПАНІЯ» (далі по тексту – Товариство), що має ліцензії депозитарної діяльності депозитарної установи та професійної діяльності на ринках капіталу з торгівлі фінансовими інструментами, що передбачає субброкерську та брокерську діяльність.

1.1.1. Пропозиція (зауваження) - звернення, де висловлюються порада, рекомендація щодо діяльності Товариства.

1.1.2. Заява (клопотання) - звернення із проханням про сприяння реалізації закріплених Конституцією та чинним законодавством прав та інтересів заявника або повідомлення про порушення чинного законодавства чи недоліки в діяльності Товариства, а також висловлення думки щодо поліпшення її діяльності. Клопотання - письмове звернення з проханням про визнання за особою відповідного статусу, прав чи свобод тощо.

1.1.3. Скарга - звернення з вимогою про поновлення прав і захист законних інтересів, порушених діями (бездіяльністю) чи рішеннями Товариства (її органів управління та/або працівників).

1.2. Порядок пред'явлення та розгляду претензій суб'єктів господарювання в рамках господарських правовідносин з Товариством регулюється відповідними актами законодавства та договорами.

1.2.1. Скарга розглядається Товариством безкоштовно.

1.2.2. Під час розгляду заяви (скарги) уповноважені особи повинні спілкуватися з депонентами, клієнтами або потенційними клієнтами простою та зрозумілою мовою та відповідати на заяву (скаргу) своєчасно та без зайвої затримки.

1.2.3. Не погоджуючись з висунутим рішенням, депонент, клієнт або потенційний клієнт має право звернутися до з відповідною заявою до НКЦПФР або до суду.

1.3. Звернення, у тому числі скарги на дії (бездіяльність) сертифікованого фахівця чи іншого працівника Товариства, що може бути підставою для дисциплінарної відповідальності, надаються виключно у письмовій формі (поштою, через засоби електронного зв'язку (електронне звернення), чи передаються керівнику Товариства чи його заступнику на особистому прийомі.

Звернення повинно бути підписано заявником із зазначенням дати. Електронне звернення повинно мати вигляд скан-копії звернення з підписом заявника із зазначенням дати. В електронному зверненні також має бути зазначено електронну поштову адресу, на яку заявнику може бути надіслано відповідь, або відомості про інші засоби зв'язку з ним.

Поштою звернення надсилаються на адресу за місцезнаходженням Товариства: 01601, м. Київ, провулок Госпітальний, 4-Б кімн. 238.

Електронне звернення надсилається на електронну пошту Товариства : zber@erk.org.ua;

Скарга розглядається та вирішується Товариством відповідно до Закону України «Про звернення громадян»

Скарга депонента, клієнта чи потенційного клієнта фізичної особи має містити:

- прізвище, ім'я, по батькові;
- місце проживання та засоби зв'язку;
- суть та дату порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги;
- особистий підпис, прізвище та ініціали.

Скарга депонента, клієнта чи потенційного клієнта юридичної особи має містити:

- повне та скорочене найменування;
- місцезнаходження та засоби зв'язку;
- суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги;
- вихідний номер та дату реєстрації звернення в журналі вхідної кореспонденції;
- підпис уповноваженої особи та печатку підприємства (за наявності).

Звернення, оформлені без дотримання цих вимог, не розглядаються.

Звернення розглядаються і вирішуються у термін не більше 30 (тридцяти) календарних днів з дати отримання звернення (реєстрації в журналі реєстрації вхідної кореспонденції). Якщо протягом 30 днів вирішити порушені у скарзі питання неможливо, Товариство встановлює необхідний термін для його розгляду, про що повідомляється особі, яка подала скаргу.

При цьому загальний термін вирішення питань, порушених у скарзі, не може перевищувати сорока п'яти днів.

Статус опрацювання звернення заявник може дізнатись звернувшись за номером (044) 494-43-73.

Відкликати своє звернення заявник може звернувшись до Товариства тим же каналом зв'язку, яким надсилалось першочергово.

Звернення (скарги), які не підлягають розгляду та вирішенню:

- звернення (скарга) оформлено без дотримання вище зазначених вимог;
- звернення (скарга) надійшло від особи, що не має відповідних повноважень;
- повторні звернення від одного і того ж заявника з одного і того ж питання, якщо перше вирішено по суті;
- звернення надійшло від депонента, клієнта або потенційного клієнта, що визнаний судом недієздатною особою.

Не допускається зловживання правом на звернення до Товариства, у тому числі з метою ініціювання розгляду питання про дисциплінарну відповідальність сертифікованого фахівця чи іншого працівника Товариства без достатніх підстав, і використання зазначеного права як засобу тиску на такого працівника, в т.ч. у зв'язку із провадженням ним професійної діяльності на фондовому ринку.

1.4. Звернення/скарга підлягає обов'язковій реєстрації у журналі реєстрації вхідної кореспонденції Товариства.

2. Порядок розгляду звернень

2.1. Розгляд отриманої заяви здійснюється керівником або особою, яку призначено керівником, та на яку покладено функції щодо внутрішнього контролю.

2.2. Строк розгляду заяви (скарги) не повинен перевищувати 30 (тридцяти) календарних днів з дати реєстрації заяви у журналі реєстрації вхідної кореспонденції.

Якщо в місячний строк вирішити порушені у зверненні питання неможливо, керівник Товариства визначає необхідний додатковий строк для його розгляду, про що повідомляється особі, яка подала звернення.

Товариство розглядає звернення, не стягуючи плати.

2.4. При розгляді заяви (скарги) особа, яка її розглядає, керується чинним законодавством України, внутрішніми документами Товариства, 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 Товариством та клієнтом.

2.5. За результатами перевірки відомостей, зазначених у зверненні про дисциплінарний проступок працівника Товариства, складається довідка на ім'я керівника Товариства, яка має містити викладення обставин, виявлених під час перевірки, висновки та пропозиції щодо наявності підстав для притягнення працівника до дисциплінарної відповідальності.

2.6. За результатами розгляду звернення на адресу заявника, що була зазначена ним у зверненні чи під час особистого прийому, направляється відповідне роз'яснення або повідомлення, що мають бути викладені простою та зрозумілою мовою.

2.7. Особа або підрозділ Товариства, 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.

3. Організація особистого прийому

3.1. Особистий прийом заявників проводиться керівником Товариства у попередньо погоджений з ними день та час за місцезнаходженням Товариства. Інформація про засоби зв'язку для цілей узгодження дня та часу прийому розміщується на офіційному сайті Товариства.

3.2. Усі звернення заявників на особистому прийомі реєструються в журналі і розглядаються у тому ж порядку, що й письмове звернення, надіслане поштою. Результати розгляду повідомляються заявнику у порядку, визначеному у п.2.6. цього Положення.

4. Зберігання звернень

4.1. Письмові та електронні звернення і матеріали до них зберігаються Товариством упродовж 3 років. Після закінчення зазначеного строку - знищуються, про що складається відповідний акт.

Прочитано, пронумеровано та скріплено
підписом та печаткою

Н. Гончар

Директор

О.М. Степаненко

