ЗАТВЕРДЖЕНО
Наказом Директора ТОВ «ТІ-ІНВЕСТ»
№ 15 від 29.04.2024

Директор ТОВ «ТІ-ІНВЕСТ» _____ Р.Ф.Зесенко

Додаток 1
до Порядку і строків розгляду звернень клієнтів або потенційних клієнтів
та професійних учасників ринків капіталу

## ПРОЦЕДУРА РОЗГЛЯДУ СКАРГ КЛІЄНТІВ АБО ПОТЕНЦІЙНИХ КЛІЄНТІВ

1. Процедура розгляду скарг (далі – Процедура) розроблена у відповідності до Вимог (правил) щодо здійснення діяльності з торгівлі цінними паперами: брокерської діяльності, дилерської діяльності, андеррайтингу, управління цінними паперами, що затверджені Рішенням Національної комісії з цінних царерів та фондового ринку №640 від 03.11.2020 р., Закону України «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг», Закону України «Про звернення громадян», Закону України «Про інформацію», Закону України «Про захист персональних даних».
2. Подання (надсилання) клієнтом або потенційним клієнтом скарги до ТОВ «ТІ-ІНВЕСТ» (далі за текстом – «ТІ-ІНВЕСТ») передбачає його згоду на обробку, використання персональних даних відповідно до Закону України «Про захист персональних даних».
3. Процедура визначає загальний порядок розгляду скарг клієнтів та потенційних клієнтів щодо надання інвестиційних послуг ТІ-ІНВЕСТом.
4. Клієнти або потенційні клієнти мають право направити ТІ-ІНВЕСТу скаргу в письмовій формі шляхом направлення скарги поштою, з використанням мережі Інтернет, засобів електронного зв'язку (електронна скарга), особистого вручення або через законного представника.

Для направлення скарги засобами електронного зв'язку до ТІ-ІНВЕСТа: complaint.trader@ti-invest.com.ua

В електронній скарзі також має бути зазначено електронну поштову адресу, на яку скаржнику може бути надіслано відповідь, або відомості про інші засоби зв'язку з ним. При цьому, датою подання скарги, яка надсилається на електронну пошту, є дата його надходження на адресу електронної пошти (e-mail). Датою подання скарги, яка надійшла на адресу електронної пошти (e-mail) в неробочий день та час, є наступний робочий день після дня його надходження.

Для направлення письмової скарги поштою до ТІ-ІНВЕСТа: вул. Велика Васильківська/Басейна, буд. 1-3/2, м. Київ, 01024, Україна, ТОВ «ТІ-ІНВЕСТ».

Для особистого вручення скарги до ТІ-ІНВЕСТу, скаржник (законний представник) звертається за адресою: вул. Велика Васильківська/Басейна, буд. 1-3/2, м. Київ, 01024, Україна, ТОВ «ТІ-ІНВЕСТ», у робочі дні з 09:30 до 18:30 (перерва з 12:30 до 13:30).

5. Усі скарги реєструються у журналі вхідної кореспонденції ТІ-ІНВЕСТа не пізніше кінця робочого дня, в який була отримана письмова скарга.
6. Скарги розглядаються відповідним підрозділом/відповідальною особою з комплаєнс (з питань комплаєнсу), на які покладено обов'язки щодо розгляду скарг, 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.
7. Скарга розглядається та вирішуються ТІ-ІНВЕСТом відповідно до Закону України «Про звернення громадян».
8. Скарга Клієнта або потенційного клієнта фізичної особи має містити:
   - прізвище, ім'я та по-батькові;
   - місце проживання та засоби зв'язку;
   - суть скарги;
   - дату скарги;
   - особистий підпис, прізвище та ініціали.
9. Скарга Клієнта або потенційного Клієнта юридичної особи має містити:
   - - повне та скорочене найменування;
   - місцезнаходження та засоби зв'язку;
   - суть скарги;
   - вихідний номер та дату реєстрації звернення у журналі вихідної кореспонденції;
   - підпис уповноваженої особи та печатку підприємства (за наявності).
10. ТІ-ІНВЕСТ має право повернути клієнту або потенційному клієнту скаргу без розгляду якщо:
    - скарга оформлена без дотримання вище зазначених вимог;
    - питання, порушені в отриманій ТІ-ІНВЕСТом скарзі не містять даних та інформації, необхідні 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 ТІ-ІНВЕСТ надав обґрунтовану відповідь на попередню скаргу;
    - скарга надійшла від клієнта або потенційного клієнта, що визнаний судом недієздатною особою.
11. Рішення про залишення скарги без розгляду приймається відповідним підрозділом/відповідальною особою з комплаєнс (з питань комплаєнсу) ТІ-ІНВЕСТа.
12. Скарги, залишені без розгляду, направляються скаржнику з відповідними роз'ясненнями не пізніше, як через п'ять робочих днів від дня отримання скарги ТІ-ІНВЕСТом.
13. Відповідь на скаргу за підписом відповідного підрозділу/відповідальної особи з комплаєнс (з питань комплаєнсу), направляється скаржнику поштою за адресою, вказаною ним у скарзі, або передається особисто скаржнику (уповноваженій особі скаржника), що підтверджується розпискою скаржника або його уповноваженою особою.
14. 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.
15. Якщо в місячний термін вирішити порушені у скарзі питання неможливо, відповідний підрозділ/відповідальна особа з комплаєнс (з питань комплаєнсу), встановлює необхідний термін для його розгляду, про що повідомляється особі, яка подала скаргу.
16. При цьому загальний термін вирішення питань, порушених у скарзі, не може перевищувати сорока п`яти днів.