



ПОЛИТИКА РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ

Дата составления:	16/01/17
Одобрение:	Совет директоров
Право собственности:	ARUMPRO CAPITAL LIMITED
Контактное лицо:	Ольга Христу
Вид документа:	ПОЛИТИКА РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ
Применение:	Все сотрудники и клиенты
География применения:	Республика Кипр
Дата последних изменений:	
Дата последнего обзора:	
Дата следующего обзора:	16/01/18
Версия документа:	1.0
Другие языки:	Не применяются

Введение

ArumPro Capital Limited (далее именуемая "Компания") является кипрской инвестиционной компанией, учрежденной и зарегистрированной в соответствии с законодательством Республики Кипр под номером HE352951. Компания уполномочена и находится под контролем Комиссии по ценным бумагам и биржам Кипра («CySec») согласно лицензии № 323/17.

Настоящая Политика создана в соответствии с Законом об инвестиционных услугах, осуществлении инвестиционной деятельности и деятельности регулируемых рынков от 2007 года, со всеми поправками и всеми соответствующими вспомогательными законодательными актами (Правила CySEC).

Рассмотрение жалоб и претензий

Целью настоящей Политики является определить процедуру, которой необходимо следовать, и соответствующие действия, которые необходимо предпринять ArumPro Capital Ltd ("Компания") в случае получения жалобы от кого-либо из клиентов, чтобы обеспечить соблюдение Компанией параграфа 13 Директивы DI 144-2007-01 Комиссии по ценным бумагам и биржам Кипра (далее именуемой "CySEC") и Условий ведения деятельности для Кипрских инвестиционных компаний.

Определения

"Заявитель" означает любое лицо, физическое или юридическое, которое имеет право подать жалобу Компании, и которое уже её подало.

"Жалоба" означает заявление о неудовлетворенности оказанием инвестиционных услуг, переданное на рассмотрение Компанией заявителем.

Компания должна разработать, внедрить и поддерживать эффективные и прозрачные процедуры для рационального и оперативного рассмотрения жалоб или претензий, полученных от розничных или потенциальных розничных клиентов, и вести учет каждой жалобы или претензии, а также мер, принятых для разрешения жалобы.

Кроме того, Компании необходимо:

- Применять политику по работе с жалобами, которая определяется и одобряется старшим руководством и советом директоров, которые будут нести ответственность за ее реализацию и осуществление контроля над соблюдением политики Компанией.
- Удостовериться, чтобы у Компании имеется отдел по работе с жалобами, который позволяет проводить справедливые расследования по жалобам, а также идентифицировать и смягчить возможные конфликты интересов.

Политика

Жалобы или претензии клиентов сначала рассматриваются Вспомогательным офисом/Отделом открытия счетов. Однако окончательное решение по нетривиальным жалобам или претензиям должно быть одобрено Старшим руководством.

Заявитель должен заполнить Бланк жалобы, установленный Компанией, который доступен на сайте www.arumcapital.eu. Заполнив бланк, его следует оправить на бумажном носителе вместе с копией документа, удостоверяющего личность заявителя и любой другой документацией, имеющей отношение к жалобе, по адресу 2 Gregory Afxentiou Street, 2nd floor, Office 201, 4003, Limassol, Cyprus или отправить по электронной почте на complaints@arumcapital.eu

Порядок действий, которому должна следовать Компания при рассмотрении жалоб и претензий клиентов, следующий:

- а) Жалоба или претензия сначала рассматривается сотрудником Вспомогательного офиса/Отдела открытия счетов. Сотрудник, получивший жалобу или претензию, должен предпринять необходимые действия, чтобы надлежащим образом разрешить жалобу или претензию.
- б) Жалоба или претензия, в той форме, в которой она была получена, в кратчайшие сроки (в течение трех рабочих дней) должна быть направлена Начальнику того отдела, в котором рассматривается жалоба.
- в) Сотрудник Вспомогательного офиса/Отдела открытия счетов направляет письменное письмо с подтверждением, информирующее заявителя о том, что

жалоба или претензия находятся в процессе рассмотрения, и направлена в соответствующий отдел/сотрудникам, указывая все детали, чтобы заявитель знал, кто занимается его/ее жалобой или претензией. Вместе с письмом заявителю бесплатно предоставляется экземпляр Политики Компании по рассмотрению жалоб клиентов.

d) Сотрудник, помимо вышеизложенного, должен приложить все усилия, чтобы незамедлительно разрешить жалобу или претензию, если такая возможность имеется, чтобы клиенту не пришлось официально оформлять жалобу. Сотрудник в таком случае не должен:

- i. Брать на себя какие-либо обязательства перед клиентом.
- ii. Рассматривать любые вопросы касающиеся наилучшего исполнения.
- iii. Рассматривать любые вопросы юридического характера.
- iv. Связывать Компанию обязательствами по принятию каких-либо действий до официального рассмотрения вопроса.

Компания устанавливает срок в 5 рабочих дней с момента получения жалобы в качестве стандартного срока проведения расследования. Если расследование завершено менее чем за 5 рабочих дней, то заявитель будет немедленно проинформирован о результатах расследования по его завершению. Однако если жалоба не была разрешена в течение стандартного срока проведения расследования, Компания в подробностях опишет заявителю о причинах задержки, статусе хода расследования и предполагаемой дате окончания расследования.

Порядок действий в случае получения официальной жалобы или претензии:

- a) При получении жалобы или претензии в письменном виде, она должна быть направлена в соответствующий отдел, который наилучшим образом подходит для разрешения жалобы.
- b) Сотрудник Вспомогательного офиса/Отдела открытия счетов должен связаться с клиентом, чтобы уведомить его/ее о том, что жалоба или претензия была получена, и по ней проводится расследование.
- c) При получении жалобы или претензии в письменном виде необходимо получить и зафиксировать следующие сведения:
 - Идентификационные данные любого клиента, подавшего жалобу или претензию.
 - Услуги, предоставленные Компанией и имеющие отношение к сути жалобы или претензии.

- Сотрудник, ответственный за предоставление таких услуг.
 - Отдел, к которому принадлежит сотрудник.
 - Дата получения и регистрации жалобы или претензии.
 - Содержание жалобы или претензии.
 - Капитал и стоимость финансовых инструментов, принадлежащих клиенту.
 - Размер ущерба, который понес клиент.
 - Ссылка на любой соответствующий обмен между Компанией и клиентом.
- d) События, которые привели к появлению жалобы или претензии, должны рассматриваться и оцениваться на основе информации, предоставленной клиентом.
- e) Факты, указанные клиентом, которые были проверены на предмет необходимости получения какой-либо дополнительной информации из архива Компании (электронная почта, записанные телефонные звонки, цифровые данные и т. д.).
- f) Обо всех нетривиальных жалобах или претензиях должно быть сообщено Старшему руководству, а их разрешение должно быть им ободрено.
- g) По окончании расследования составляется отчет с указанием фактов и предоставляется на рассмотрение руководству, который принимает решение об официальном ответе клиенту и действиях, которые необходимо предпринять.
- h) По окончании расследования сотрудник Вспомогательного офиса/Отдела открытия счетов информирует заявителя в письменной форме, используя простой и понятный язык, о результатах расследования и действиях, предпринимаемых для удовлетворения требования(-й) заявителя без какой-либо ненужной задержки.

Если предоставленные результаты расследования не полностью удовлетворяют требования заявителя, Компания должна предоставить заявителю письменное объяснение своей позиции в вопросе и указать на право заявителя урегулировать жалобу, например, с помощью CySEC, Финансового омбудсмена, механизма Альтернативного разрешения споров или соответствующих судов.

В случае, когда жалоба или претензия клиента еще актуальна, руководство совместно с начальником (-ами) отдела (-ов), к которому относится жалоба или претензия, должно предпринять необходимые действия с целью выявить и установить:

- Причину отказа от процедуры.
- Слабые места во внутреннем контроле.
- Реализацию внутреннего контроля, который предотвратит появление любых жалоб или претензий в будущем.

Все предлагаемые процедуры должны быть одобрены старшим руководством на собрании после завершения расследования.

Вышеупомянутая процедура должна быть раскрыта в обобщенной форме заявителю, согласно подписанному соглашению о предоставлении инвестиционных услуг.

Постоянная работа с жалобами

Компания обязуется постоянно анализировать данные по обработке жалоб, чтобы они определяли и устраняли любые повторяющиеся или систематические проблемы, а также потенциальные юридические и операционные риски, например, посредством:

- Анализа причин индивидуальных жалоб с целью выявления основных причин, характерных для каждого типа жалоб;
- Учета влияния основных причин на другие процессы или финансовые возможности, в том числе на те, на которые прямо не жаловались; а также
- Корректирования таких основных причин, когда это разумно.

Отчет о жалобах

Информация о жалобах, полученных Компанией, должна быть раскрыта CySEC, посредством предоставления Документа по форме 144-01-16. Упомянутый Документ предоставляется в CySEC в электронной форме каждые три месяца.

Ведение учета полученных жалоб или претензий

Вспомогательный офис/Отдел открытия счетов отвечает за ведение учета полученных жалоб или претензий. В частности, Начальник Вспомогательного офиса, или его заместитель, ведет учет каждой жалобы и мер, предпринятых для разрешения такой жалобы.

Жалоба должным образом регистрируется во внутреннем архиве в момент ее получения. Начальник Вспомогательного офиса или его заместитель, должен вести централизованный учет всех жалоб, с указанием следующей информации:

- имя, адрес и номер счета (если имеется) заявителя;
- дата получения жалобы;
- отдел (-ы), привлеченный (-е) к проведению расследования по жалобе с указанием имен ответственных лиц;
- описание типа жалобы;
- описание жалобы.

Компания должна хранить все жалобы и претензии в течение минимум пяти лет.

Предоставление отчетности в CySEC

Компания обязана предоставлять в Комиссию информацию о полученных Компанией жалобах и о том, как они разрешаются. Компания заполняет Форму T144-002-01 и предоставляет ее в CySEC в электронном виде. Упомянутая Форма предоставляется ежемесячно в течение 5 дней после окончания отчетного месяца.

Обновления

Компания производит периодический пересмотр Политики минимум раз в год. Политика соответствует операционной модели Компании, и поэтому в случае любых изменений в деятельности, они будут должным образом отражены в настоящем Документе.