

ПОЛІТИКА РОЗГЛЯДУ СКАРГ

1. ВСТУПНІ ПОЛОЖЕННЯ

Dragon Capital (далі також - «Компанія») цим визначає Політику розгляду скарг, включаючи особливості реєстрації скарг та залучення відповідних сторін.

Dragon Capital діє в інтересах своїх клієнтів та заінтересованих сторін, прагнучи відповідати найвищим стандартам у веденні бізнесу. Ці стандарти визначені в законодавстві, Кодексі корпоративної етики та у відповідних політиках і процедурах.

Кожен клієнт чи заінтересована сторона може подати скаргу щодо діяльності Компанії стосовно надання послуг.

Для цілей цієї Політики та відповідно до нормативних стандартів, **скарга** клієнта чи заінтересованої сторони визначається як:

повідомлення (усні, електронною поштою, факсом, листом), в якому висловлюється невдоволення щодо діяльності, фінансової операції, послуги або продукту за участю будь-якої компанії з групи Dragon Capital чи її персоналу.

2. ПРОЦЕДУРА РОЗГЛЯДУ СКАРГ

Спосіб подання скарги:

- Через менеджера по роботі з клієнтами та партнерами (відповідно до інформації на сайті Dragon Capital)
- Електронною поштою: grievance@dragon-capital.com

Підтвердження отримання скарги

Dragon Capital намагатиметься підтвердити отримання впродовж **48** годин після надходження скарги.

Dragon Capital має право запросити в особи, яка подала скаргу (далі - «особа»), додаткову інформацію, якщо визнає скаргу неповною. Особа зобов'язана забезпечити відповідну співпрацю.

Внутрішній процес розгляду скарги

Dragon Capital вносить подані скарги у відповідну внутрішню систему скарг.

Dragon Capital повністю розгляне скаргу, ретельно та неупереджено, а також об'єктивно оцінить предмет скарги, послідовно і оперативно, як і те, які коригувальні дії можуть бути доречними.

У відповіді на скаргу Компанія пропонує дії щодо виправлення ситуації або відхиляє скаргу із зазначенням причин.

Строки розгляду скарги

Строк розгляду скарги не повинен перевищувати **30** календарних днів з дати її отримання.

Якщо скарга не може бути розглянута у встановлений строк, то до закінчення 30-денного строку особу буде поінформовано про причини продовження та орієнтовний строк, протягом якого буде розглянута скарга.

3. МОЖЛИВІСТЬ ОСКАРЖЕННЯ

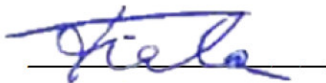
Якщо особа не задоволена рішенням щодо скарги, вона може подати повторну скаргу, обов'язково зазначивши аргументовані причини незгоди з вирішенням первинної скарги.

Повторна скарга розглядається у загальному порядку. У разі якщо у повторній скарзі не зазначено аргументовані причини незгоди з вирішенням первинної скарги, то така повторна скарга залишається без розгляду.

4. ЗАКЛЮЧНІ ПОЛОЖЕННЯ

Політика розгляду скарг є загальнодоступним документом та оприлюднена на веб-сайті Dragon Capital.

Я, Томаш Фіала, декларуючи прагнення до золотого стандарту ведення бізнесу, затверджую цю Політику розгляду скарг для використання в групі компаній Dragon Capital.



Томаш Фіала