

ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ

Порядок розгляду скарг та інших звернення клієнтів, потенційних клієнтів та професійних учасників фондового ринку, що запроваджений СП ТОВ «ДРАГОН КАПІТАЛ», надає актуальну інформацію про процес розгляду таких звернень та надання відповідей на них. З вимогами до змісту звернень, порядку їх надання тощо Ви можете ознайомитись, переглянувши повну версія порядку тут — https://dragon-capital.com/content/uploads/complaints_handling_regulations.pdf.

Ефективність та актуальність даного порядку буде перевірятися та підтримуватися СП ТОВ «ДРАГОН КАПІТАЛ» на регулярній основі.

Якщо у Вас виникли спірні питання під час надання інвестиційних послуг, якщо Ви бажаєте зробити зауваження щодо невідповідності якості наданих послуг задекларованим або якщо Ви просто бажаєте зробити роботу СП ТОВ «ДРАГОН КАПІТАЛ» кращою, пишіть, будь-ласка, нам на електронну адресу: complaints@dragon-capital.com.

Для цілей узгодження дня та часу особистого прийому керівництвом СП ТОВ «ДРАГОН КАПІТАЛ», будь ласка, звертайтеся за номером телефону: 044- 490-71-20.

Всі звернення будуть розглянуті безкоштовно та без зайвої затримки.

За результатами розгляду звернення Вам буде надано відповідь на поставлені питання та будуть зазначені наші позиція та коментарі по суті звернення.

Ви будете повідомлені про можливі варіанти дій, включаючи можливість подати позов до суду.

Всі відповіді будуть надані простою та зрозумілою мовою.

Звернення розглядаються і вирішуються у строк 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. Якщо в місячний строк вирішити порушені у зверненні питання неможливо, Вам буде повідомлено на який строк продовжено розгляд Вашого звернення. При цьому загальний строк вирішення питань, порушених у зверненні, не може перевищувати сорока п'яти днів.