



ARTCAPITAL LTD

Політика щодо скарг

1. Вступ
2. Визначення
3. Подання скарги
4. Реєстрація скарг
5. Управління скаргами
6. Суперечки із Замовниками та Учасниками
7. Варіанти зовнішнього вирішення суперечок
8. Відповідь на скарги
9. Моніторинг скарг
10. Врегулювання суперечок

1. Вступ

- 1.1. Artcapital Ltd з торговою назвою «Artcapital» є компанією, зареєстрованою в Сент-Люсії з реєстраційним номером 2024/00222 (надалі «Компанія»).
- 1.2. Ця Політика регулює ефективно, чітко та швидко розглядання скарг і суперечок, поданих до Компанії щодо діяльності та процедур Компанії.
- 1.3. Компанія веде облік скарг та має структурований процес вирішення суперечок. Компанія повинна розробити та запровадити на практиці незалежну та об'єктивну систему розгляду скарг і суперечок, яка включає:
 - 1.3.1. Письмову Політику, яка визначає, як будуть розглядатися скарги та суперечки, зокрема:
 - 1.3.1.1. Як подати скаргу або розпочати суперечку щодо дій або рішень компанії;
 - 1.3.1.2. Строки прийняття рішень щодо скарг;
 - 1.3.1.3. Інформацію, яку необхідно надати скаржникам;
 - 1.3.1.4. Доступні варіанти, коли скаргу чи суперечку не вирішено.
 - 1.3.2. Ефективне інформування клієнтів про Політику розгляду скарг та вирішення суперечок компанії.
 - 1.3.3. Реєстр скарг, у якому реєструються подробиці скарг і суперечок, а також хід їх розгляду.
 - 1.3.4. Посилання на використання зовнішніх ресурсів для вирішення суперечок для суперечок, які неможливо вирішити із використанням внутрішніх ресурсів компанії.

2. Визначення

2.1. Клієнт

- 2.1.1. Будь-яка особа, зареєстрована в Компанії.

2.2. Скарга

- 2.2.1. Скарги визначаються як конкретні запити або претензії, пов'язані з діяльністю, послугами чи продуктами Компанії, які не схвалюють діяльність або демонструють недбале ставлення Компанії та мають відповідну, конкретну та чітку вимогу.
- 2.2.2. Запит думки чи позиції з будь-якого конкретного питання або запит загальної інформації про роботу та послуги Компанії не є скаргою.
- 2.2.3. Офіційна скарга може бути отримана лише електронною поштою за адресою complaints@artcap.io.

2.3. Скаржник

- 2.3.1. Скаржником може бути фізична чи юридична особа, компанія без юридичної особи чи інша організація, яка потребує послуг Компанії, або адресат інформації чи пропозиції, пов'язаної з послугою.
- 2.3.2. Особа, яка подає офіційну скаргу за допомогою електронної пошти на complaints@artcap.io.
- 2.3.3. Коли скарга подана представником або іншою належним чином уповноваженою особою, Компанія досліджує правову основу подання, яка має бути подана Скаржником у формі, яку вимагає закон. Якщо повноваження

відсутні, Компанія звернеться безпосередньо до Заявника скарги, щоб прискорити процедуру.

2.4. Суперечка

2.4.1. Означає невіршену скаргу. Іншими словами, це питання, яке було розглянуто як скарга згідно з цією Політикою, але скаржник все ще не задоволений результатом.

2.5. Вирішення суперечок

2.5.1. Вирішення суперечок відноситься до процесів, за допомогою яких суперечки приходять до кінця. Це може статися через:

2.5.1.1. результат переговорів, коли зацікавлені сторони самі вирішують питання;

2.5.1.2. за посередництва, коли сторони користуються послугами незалежного посередника, щоб допомогти їм дійти згоди; або

2.5.1.3. арбітражний чи винесений судовим рішенням результат, коли незалежний арбітр чи суд визначає, як має бути вирішена суперечка, і виносить зобов'язуюче рішення чи наказ із цього приводу.

2.6. Питання підтримки

2.6.1. Будь-яка проблема, про яку компанію повідомили через клієнтську службу.

2.6.2. Будь-яке питання, яке не надійшло електронною поштою на complaints@artcap.io.

3. Подання скарги

3.1. Скаржник, якщо можливо, повинен якнайшвидше повідомити Компанію про подію або дату події, яка є предметом скарги. Це необхідно для того, щоб Компанія могла якомога ефективніше розслідувати скаргу.

3.2. Скарга буде вважатися офіційною лише в тому випадку, якщо скаржник надішле скаргу електронною поштою на адресу complaints@artcap.io.

3.3. Також клієнти мають можливість відправити питання до Служби підтримки нашої Компанії наступним чином:

3.3.1. поштою,

3.3.2. телефоном,

3.3.3. письмово, або

3.3.4. усно, в обох випадках подаються особисто.

3.4. Будь ласка, зверніть увагу, що якщо будь-який із наведених вище альтернативних варіантів використовується, щоб привернути увагу Компанії до проблеми підтримки, тоді ця проблема буде розглядатися як звернення до Служби підтримки.

3.5. Співробітники Відділу по роботі з клієнтами можуть допомогти Скаржнику у складанні та поданні скарги. Скаржник повинен надсилати скарги, пов'язані з послугами, що надаються на підставі Договору про онлайн-торгівлю, на електронну адресу complaints@artcap.io

3.6. З будь-яких інших питань підтримки клієнт може звернутися до Відділу по роботі з клієнтами Компанії. Контакти Відділу по роботі з клієнтами постійно доступні на головній сторінці Компанії.

3.7. Телефонна лінія Відділу по роботі з клієнтами доступна для вирішення будь-яких питань по телефону. Якщо клієнт зателефонує за іншим номером телефону Компанії, він буде перенаправлений в Відділ по роботі з клієнтами. Компанія забезпечує цілодобову пряму телефонну лінію з Відділом по роботі з клієнтами.

4. Реєстрація скарг

4.1. Компанія реєструє всі скарги, отримані на електронну адресу complaints@artcap.io по мірі їх розгляду. Реєстр повинен містити принаймні таку інформацію:

- 4.1.1. опис скарги,
- 4.1.2. опис події або факту, що є предметом скарги,
- 4.1.3. дату подання скарги,
- 4.1.4. заходи, вжиті для врегулювання або вирішення скарги,
- 4.1.5. у разі відмови - мотивування відмови,
- 4.1.6. термін розгляду скарги,
- 4.1.7. ім'я особи, відповідальної за виконання,
- 4.1.8. дату надання відповіді на скаргу.

4.2. Компанія приділяє особливу увагу запобіганню збору даних про клієнта, за винятком запису даних з метою вирішення скарги. Усі особисті дані, отримані у зв'язку з розглядом скарги, мають бути видалені із записів або зроблені непридатними для ідентифікації. Компанія розглядає скарги у рамках прозорої системи; їх можна знайти та відстежити на кожному етапі процедури.

4.3. Компанія записує всі телефонні розмови між Відділом по роботі з клієнтами та клієнтом щодо будь-яких питань підтримки та зберігає голосовий запис протягом одного року. Про це клієнта повідомляють на початку розмови. Компанія повинна зробити цей запис доступним для прослуховування клієнтом.

5. Управління скаргами

5.1. Компанія розглядає всі скарги та Скаржників однаково, без будь-якої дискримінації, відповідно до процедури, що регламентується цією Політикою.

6. Суперечки із Замовниками та Учасниками

6.1. Щоб максимізувати шанси на успішне вирішення ситуації, Компанія:

- 6.1.1. Вислухає, що скаже скаржник.
- 6.1.2. Вимагатиме документальні докази, якщо це необхідно для перевірки фактів.
- 6.1.3. Зрозуміє юридичні зобов'язання компанії, звернувшись за консультацією до відповідної організації споживачів залежно від характеру суперечки.
- 6.1.4. Надасть точну інформацію про варіанти, які має скаржник для вирішення проблеми.

7. Варіанти зовнішнього вирішення суперечок

7.1. Компанія буде мати наявні варіанти для зовнішньої врегулювання суперечок та відповідний варіант для будь-якої конкретної суперечки. Для успішного

використання зовнішньої врегулювання суперечок потрібно виконати кілька кроків, як вказано нижче:

7.1.1. Крок 1 - зрозуміти суперечку.

7.1.2. Крок 2 - зрозуміти варіанти врегулювання суперечки.

7.1.3. Крок 3 - вибрати відповідний метод врегулювання суперечки.

7.1.4. Крок 4 – звернутися до альтернативного постачальника послуг із врегулювання суперечок.

7.1.5. Крок 5 - підготуватися до процесу альтернативного врегулювання суперечки.

7.1.6. Крок 6 - працювати на досягнення успішного результату врегулювання.

7.2. Відділ по роботі з клієнтами

7.2.1. Якщо можливо, всі питання підтримки повинні бути вирішені без зволікань.

Якщо негайне вирішення проблеми з усною підтримкою неможливо або клієнт відмовляється від запропонованого рішення на місці, співробітник Компанії фіксує скаргу та позицію Компанії в меморандумі та передає їх до Відділу по роботі з клієнтами, якщо питання підтримки не було надіслано безпосередньо до Відділу по роботі з клієнтами. Подібним чином працівники Компанії пересилають усі питання підтримки, надіслані в письмовій формі, до Відділу по роботі з клієнтами. Відділ по роботі з клієнтами несе відповідальність за вирішення скарг. Співробітники Відділу по роботі з клієнтами проінформують вас про відповідний процес.

7.2.2. Якщо ви звертаєтесь до нас від імені іншої особи, ми можемо попросити вас надати докази згоди цієї особи на подання вами її скарги. Ми прагнемо вирішити питання протягом п'яти (5) робочих днів залежно від характеру скарги та гарантуємо, що максимальний час для відповіді на скаргу не перевищить 30 днів.

7.3. Комплаєнс-офіцер

7.3.1. Якщо працівники Відділу по роботі з клієнтами не можуть вирішити проблему ефективно або протягом короткого періоду часу (48 годин), вони передають її комплаєнс-офіцеру Компанії. Клієнт, якщо він/вона не погоджується з рішенням, запропонованим Відділом по роботі з клієнтами, також має право звернутися безпосередньо до комплаєнс-офіцеру.

7.4. Директори Компанії

7.4.1. В організації Компанії директори Компанії мають найвищий рівень повноважень при ухваленні рішень щодо врегулювання скарг. Директори Компанії вирішують ті скарги, які не можуть бути вирішені комплаєнс-офіцером або які потребують втручання вищого рівня.

8. Відповідь на скарги

8.1. Компанія прагне забезпечити максимально ефективний та результативний процес вирішення скарг. Компанія:

8.1.1. Негайно підтвердить отримання скарги.

8.1.2. Ретельно вивчить скаргу.

- 8.1.3. Надать скаржнику письмову відповідь із зазначенням результатів розслідування та будь-яких вжитих дій.

9. Моніторинг скарг

- 9.1. Компанія відстежуватиме і розглядатиме скарги, щоб:
 - 9.1.1. Виявити тенденції або проблеми, що повторюються.
 - 9.1.2. Поліпшити послуги та процеси Компанії.
 - 9.1.3. Забезпечити дотримання нормативних вимог.

10. Врегулювання суперечок

- 10.1. Компанія прагне вирішувати суперечки чесно та вчасно. Компанія буде:
 - 10.1.1. Дотримуватися процедур врегулювання суперечок, викладених у цій політиці.
 - 10.1.2. Намагатися вирішувати суперечки за допомогою переговорів, посередництва або арбітражу, залежно від обставин.
 - 10.1.3. Забезпечувати чітке доведення результату процесу вирішення суперечок до всіх сторін, що беруть участь.