



## ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ КЛІЄНТІВ ТА ПОТЕНЦІЙНИХ КЛІЄНТІВ

Шановні клієнти та потенційні клієнти!

Хочемо звернути увагу, що у разі виникнення у Вас будь-яких **заяв, пропозицій, клопотань чи скарг**, Ви маєте змогу звернутися до ТОВАРИСТВА З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ІНВЕСТИЦІЙНИЙ КАПІТАЛ УКРАЇНА» (надалі – Товариство) будь-яким із зазначених нижче способів, який є зручним для Вас, а саме:

- надіслати письмове звернення на ім'я Директора Товариства за місцезнаходженням Товариства: Україна, 01054, місто Київ, вул. Богдана Хмельницького, будинок 19-21;
- надіслати електронне письмове звернення електронною поштою на адресу: [info@icu.ua](mailto:info@icu.ua);
- залишити усне звернення уповноваженій особі Товариства під час особистого прийому у попередньо погоджений день та час за місцезнаходженням Товариства;
- залишити усне звернення, зателефонувавши на номер +380 (44) 377-70-40.

З метою якнайшвидшого оброблення усіх Ваших звернень, просимо дотримуватись наступних вимог до оформлення (викладення) письмових та усних звернень:

### **Письмове звернення повинно містити:**

- прізвище, ім'я, по батькові фізичної особи / повне найменування юридичної особи, ідентифікаційний код;
- місце проживання фізичної особи / місцезнаходження юридичної особи;
- засоби зв'язку (поштова або електронна адреса);
- суть питання;
- дата звернення;
- підпис уповноваженої особи; та
- для юридичних осіб – вихідний номер та дата реєстрації звернення у журналі вихідної кореспонденції.

### **Електронне письмове звернення повинно містити:**

- прізвище, ім'я, по батькові фізичної особи / повне найменування юридичної особи, ідентифікаційний код;
- місце проживання фізичної особи / місцезнаходження юридичної особи;
- засоби зв'язку (поштова або електронна адреса);
- суть питання;
- дата звернення;
- підпис уповноваженої особи; та
- для юридичних осіб – вихідний номер та дата реєстрації звернення у журналі вихідної кореспонденції.

Електронне письмове звернення повинно бути оформлене як скан-копія звернення з усіма реквізитами, зазначеними вище. Застосування кваліфікованого електронного підпису для цілей надсилання електронного письмового звернення не вимагається.

### **Усне звернення (в тому числі телефоном) повинно містити:**

- прізвище, ім'я, по батькові фізичної особи / повне найменування юридичної особи, ідентифікаційний код;

- місце проживання фізичної особи / місцезнаходження юридичної особи;
- засоби зв'язку (поштова/електронна адреса або номер телефону, за яким необхідно надати відповідь);
- суть питання;
- дата звернення.

Фізична особа може надіслати письмове звернення Товариству через уповноваженого представника. У такому разі до звернення повинен додаватися документ, який підтверджує повноваження представника діяти від імені такої фізичної особи.

У випадку, якщо звернення від юридичної особи підписане особою, відомості про повноваження якої не відображені в Єдиному державному реєстрі юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань, така юридична особа разом зі зверненням повинна надати документ, який підтверджує повноваження представника діяти від імені такої юридичної особи.

Мовами звернення можуть бути лише українська або англійська.

Подання звернення є безкоштовним.

**Звертаємо Вашу увагу, що звернення, оформлене без дотримання вищезазначених вимог, а також таке, з якого неможливо встановити авторство, визнається анонімним і розгляду не підлягає.**

Також не підлягають розгляду такі звернення:

- питання, порушені в отриманому Товариством зверненні, не містять даних, необхідних для прийняття обґрунтованого рішення;
- звернення надійшло від особи, що не має відповідних повноважень;
- повторне звернення не містить нової інформації по суті порушеного питання, за умови, що Товариство надало обґрунтовану відповідь на попереднє звернення;
- звернення надійшло від заявника, що визнаний судом недієздатною особою.

Розгляд Ваших звернень є важливою і відповідальною роботою для Товариства. Ваші звернення дають змогу поліпшувати роботу продуктів, сервісів та робити обслуговування кожного з Вас більш комфортним і зручним.

Додатково зазначаємо, що звернення розглядаються і вирішуються у термін **не більше одного місяця** від дня їх надходження. Якщо в місячний термін вирішити порушені у зверненні питання неможливо, Товариство може продовжити термін розгляду звернення, про що повідомляє заявнику, який подав звернення. При цьому загальний термін вирішення питань, порушених у зверненні, **не може перевищувати сорока п'яти днів**.