

iKapitalist Ltd
ПОЛИТИКА ОБРАБОТКИ ЖАЛОБ

утверждается Директором

Август 2021

Полномочия по рецензированию: Директор
Дата следующего обзора: один раз в два (2) года

1. Охват

Жалоба в соответствии с настоящей Политикой является выражением недовольства, сделанного iKapitalist Ltd. (**Компания**) или услугами, продуктами, сотрудниками Компании или процессом рассмотрения жалоб, когда ответ или решение явно или косвенно ожидается или требуется по закону. Жалоба, подпадающая под действие настоящей Политики, должна отличаться от:

- жалобы работников;
- жалобы на Кодекс поведения;
- сообщения о проблемах или правонарушениях, предназначенные только для того, чтобы довести проблему до сведения Компании, не ожидая ответа;
- запросы на обслуживание; и
- запросы на информацию.

2. Руководящие принципы

2.1 Обязательные жалобы

Компания обязуется искать и получать отзывы и жалобы об услугах, системах, практиках, процедурах, продуктах, сотрудниках и процессе рассмотрения жалоб Компании.

Любые проблемы, поднятые в отзывах или жалобах, будут рассмотрены в разумные сроки.

Лицам, подающими жалобы, будут:

- предоставлена информация о процессе рассмотрения жалоб в Компании;
- обеспечены множественными и доступными способами подачи жалоб;
- предоставлена возможность быть выслушанными, относиться к ним с уважением со стороны сотрудников и активное участие в процессе рассмотрения жалоб, где это возможно и уместно; и
- с указанием оснований для решения (решений) Компании и любых вариантов возмещения или пересмотра.

2.2 Возмещение вреда лицам, подающим жалобы

Компания предпримет все разумные шаги для обеспечения того, чтобы лица, подающие жалобы, не пострадали, потому что жалоба была подана ими или от их имени.

2.3 Анонимные жалобы

Компания не принимает и не обрабатывает анонимные жалобы.

2.4 Доступность

Компания будет следить за тем, чтобы информация о том, как и где могут быть поданы жалобы в Компанию или о Компании, была хорошо опубликована. Компания будет следить за тем, чтобы

системы Компании по управлению жалобами были легко понятны и доступны для всех, кому может потребоваться помощь.

Если лицо предпочитает или нуждается в другом лице или организации, чтобы помочь или представлять его в подаче и / или разрешении его жалобы, Компания свяжется с ним через своего представителя, если это его пожелает.

2.5 Постоянное разрешение

Там, где это возможно, жалобы должны быть разрешены при первом контакте с Компанией.

2.6 Отзывчивость

Компания незамедлительно подтвердит получение жалоб. Компания будет оценивать и приоритизировать жалобы в соответствии со срочностью и/или серьезностью поднятых вопросов. Если вопрос касается непосредственного риска, реакция будет незамедлительной и будет соответствующим образом усилена.

Компания стремится управлять ожиданиями клиентов и проинформирует их как можно скорее о следующем:

- процесс рассмотрения жалоб;
- ожидаемые сроки действий Компании;
- ход рассмотрения жалоб и причины любой задержки;
- их вероятное участие в этом процессе, и
- возможный или вероятный исход их жалобы.

Компания проинформирует вовлеченных лиц как можно скорее, когда Компания не в состоянии рассмотреть какую-либо часть их жалобы, и предоставит рекомендации о том, куда могут быть направлены такие вопросы и / или жалобы (если они известны и уместны).

Компания также проинформирует всех участников как можно скорее, когда Компания не сможет уложиться в сроки ответа на жалобу и причину задержки.

2.7 Объективность и справедливость

Компания будет рассматривать каждую жалобу добросовестно и справедливо, объективно и непредвзято.

Компания гарантирует, что лицо, рассматривающее жалобу, отличается от любого сотрудника, на чье поведение или услугу жалуются.

Конфликт интересов, будь то фактический или предполагаемый, будет решаться ответственно. В частности, внутренние проверки того, как была рассмотрена жалоба, будут проводиться лицом, не являющимся первоначальным лицом, принимающим решения.

2.8 Гибкое реагирование

Сотрудники Компании уполномочены разрешать жалобы оперативно и с минимальным количеством ненужных формальностей. Компания будет применять гибкие подходы к предоставлению услуг и решению проблем для повышения доступности для лиц, подающих жалобы, и / или их представителей.

Компания будет оценивать каждую жалобу по существу и привлекать к процессу лиц, подающих жалобы, и / или их представителя, насколько это возможно.

2.9 Уверенность

Компания будет защищать личность лиц, подающих жалобы, если это целесообразно и уместно.

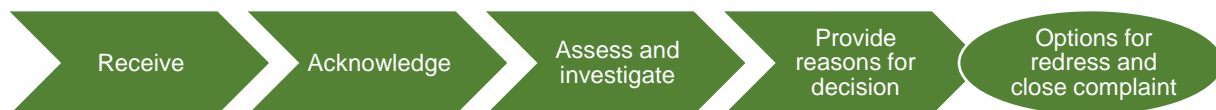
Личная информация будет раскрыта или использована Компанией только в соответствии с применимым законодательством, положениями о секретности и любыми соответствующими обязательствами по конфиденциальности.

2.10 Требования к АМІ

В соответствии с Правилами АМІ 7.3.19, Компания будет предоставлять, в ясной и заметной форме: на своем веб-сайте, во всех физических местах и в любом другом месте, которое AFSA может предписать, следующие раскрытия:

- почтовый адрес, адрес электронной почты и номер телефона для приема жалоб;
 - заявление о том, что заявитель может также довести свою жалобу до сведения АФСА;
 - почтовый адрес, веб-сайт и номер телефона АФСА; и
- такая другая информация, которую может потребовать АФСА.

3. Система управления жалобами



3.1 Введение

При реагировании на жалобы сотрудники должны действовать в соответствии с настоящей Политикой, а также любыми другими внутренними документами, обеспечивающими руководство по управлению жалобами. Сотрудники также должны учитывать любые соответствующие правила при реагировании на жалобы и отзывы.

Пять ключевых этапов в системе управления жалобами Компании изложены ниже.

3.2 Обращение жалоб

Если жалоба не была разрешена с самого начала, жалоба и подтверждающая ее информация будут записаны. Компания также присвоит уникальный идентификатор файлу жалобы.

В протоколе жалобы будут задокументированы:

- контактная информация лица, подающего жалобу;
- вопросы, поднятые лицом, подающим жалобу, и результаты, которые они хотят;
- любые другие соответствующие вопросы; и
- любая дополнительная поддержка, в которой нуждается лицо, подающее жалобу.

3.3 Признание жалоб

Компания подтвердит получение каждой жалобы в кратчайшие сроки, и желательно в течение трех (3) рабочих дней.

Будет рассмотрен наиболее подходящий носитель (например, электронная почта, письмо) для общения с лицом, подающим жалобу.

3.4 Судебная оценка и рассмотрение жалоб

Первоначальная оценка

После подтверждения получения жалобы Компания подтвердит, находится ли вопрос(ы), поднятый в жалобе, под контролем Компании. Компания также рассмотрит результат, которого добивается лицо, подающее жалобу, и, если поднимается более одного вопроса, определяет, нужно ли рассматривать каждый вопрос отдельно.

При определении того, как будет рассматриваться жалоба, Компания будет учитывать:

- Насколько серьезна, сложна или срочна жалоба;
- Как это влияет на лицо, подающее жалобу;
- Риски, связанные с задержкой разрешения жалобы; и
- Требуется ли резолюция участия других организаций.

Рассмотрение жалоб

После оценки жалобы Компания рассмотрит, как ею управлять. Для рассмотрения жалобы Компания может:

- Дать лицу, подающему жалобу, информацию или объяснение;
- Собирать информацию о продукте, человеке или области, на которую распространяется жалоба; или
- Расследовать претензии, сделанные в жалобе.

Компания будет держать лицо, подающее жалобу, в курсе прогресса, особенно если есть какие-либо задержки. Компания также сообщит о результатах жалобы, используя наиболее подходящую среду. Какие действия Компания решит предпринять, будут адаптированы к каждому случаю и будут учитывать любые законодательные требования.

3.5 Обоснование оснований для принятия решений

После рассмотрения жалобы и любого расследования поднятых вопросов Компания свяжется с лицом, подающим жалобу, и сообщит:

- результаты рассмотрения жалобы и любые действия, предпринятые Компанией;
- причина решения Компании;
- средство правовой защиты или решение, которое Компания предложила или ввела в действие; и
- любые варианты пересмотра, которые могут быть доступны заявителю, такие как внутренний пересмотр, внешний пересмотр или апелляция.

3.6 Закрытие жалобы, ведение учета, возмещение ущерба и рецензирование

Компания будет вести всесторонний учет о:

- Как Компания справилась с жалобой;
- Результат(ы) жалобы (включая то, была ли она или какой-либо ее аспект обоснованы, любые рекомендации, сделанные для решения выявленных проблем, и любые решения, принятые по этим рекомендациям, и
- Любые незавершенные действия, которые необходимо принять последующие меры.

Компания будет следить за тем, чтобы результаты должным образом внедрялись, контролировались и сообщались [менеджеру по рассмотрению жалоб] и / или высшему руководству.

[КОНЕЦ ДОКУМЕНТА]