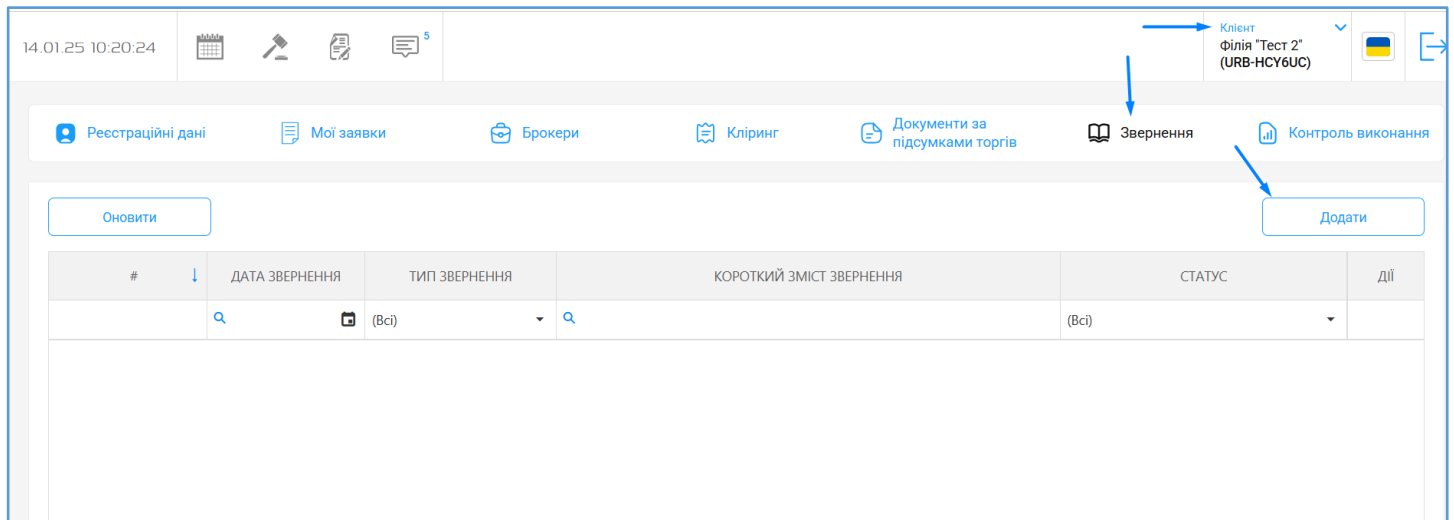


Подання звернень до Біржі з використанням ЕТС

Процедури подання, опрацювання та розгляду звернень до Біржі визначаються Порядком розгляду звернень на товарній біржі - Товариство з обмеженою відповідальністю «УКРАЇНСЬКА РЕСУРСНА БІРЖА».

Учасники торгів на Біржі подають звернення (пропозиції (зауваження), заяви (клопотання) і скарги) з використанням персонального кабінету в ЕТС Біржі.

Для подання звернення користувачу необхідно перейти в персональний кабінет на сторінку «Звернення». Дана сторінка доступна тільки в клієнтському кабінеті (кабінеті компанії). Звернення в ЕТС Біржі подаються учасником торгів із використанням КЕП уповноваженої особи заявника, «прив'язаного» до клієнтського кабінету. Таким чином, учасник торгів підтверджує авторство, цілісність та незмінність усіх даних/дій, які будуть подані/вчинені від його імені в ЕТС. Для створення звернення потрібно натиснути кнопку «Додати» над таблицею.



В формі, що відкривається, необхідно заповнити поля для створення звернення:

- Дата – поле заповнюється автоматично;
- Тип звернення – це найменування документу «заява»/«пропозиція»/«скарга»/«скарга на санкцію» (в залежності від змісту такого звернення);
- Вихідний номер звернення (за наявності);
- Короткий зміст – стислий коментар щодо суті звернення;
- Текст звернення – опис суті порушеного у зверненні питання; виклад обставин, якими особа що надсилає письмове звернення, обґрунтовує свою позицію щодо порушеного питання;
- Додаткові документи - перелік документів, що додаються до письмового звернення (за наявності).

Важливо:

1. Поля, позначені зірочкою, є обов'язковими до заповнення.
2. Назва документів, які заявник додає до звернення, автоматично вноситься до тексту звернення та відповідає назві файлів, що заявник завантажує при створенні звернення; тому, рекомендуємо називати файли, що додаються до звернення, таким чином, щоб вони відображали зміст документу, що додається.
3. Допустимий формат для завантаження додаткових документів .pdf; об'єм не більше 50МБ.

4. При подачі звернення з типом «Скарга на санкцію» в тексті звернення обов'язково має бути зазначена дата та номер рішення Біржової Ради щодо застосування санкції.

Форма звернення

Дата: *
14.01.2025

Тип звернення: *
Оберіть...

Вихідний номер:

Короткий зміст: *

Текст звернення: *

Додаткові документи
Натисніть або перетягніть файл

Сформувати звернення Відміна

Форма звернення

Дата: *
14.01.2025

Тип звернення: *
Скарга

Вихідний номер:
55

Короткий зміст: *
суть порушеного у зверненні питання

Текст звернення: *
Вклад обставин, якими особа, що надсилає письмове звернення, обґрунтовує свою позицію щодо порушеного питання

Додаткові документи
ТТН.pdf
Рахунок.pdf
Скрін переписки.pdf
Натисніть або перетягніть файл

Сформувати звернення Відміна

Після заповнення форми звернення, при натисканні кнопки «Відміна» відображається вікно з підтвердженням даної дії. При натисканні «Так», форма звернення закривається і дані не зберігаються. При натисканні «Ні» - вікно з попередженням зникає.

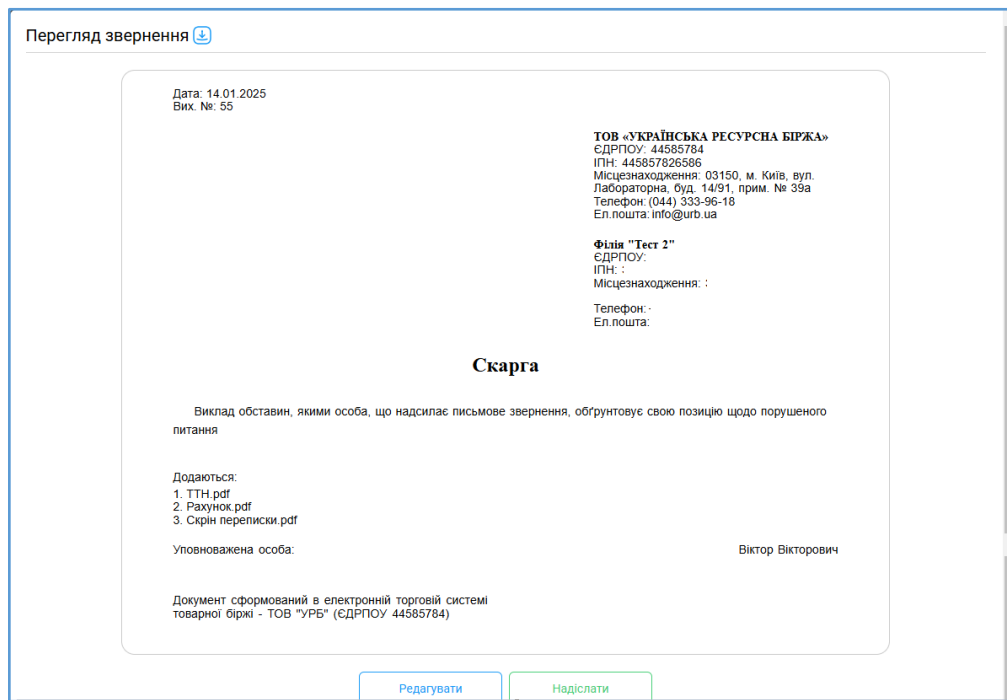
Форма звернення буде закрита, а внесені дані не будуть збережені. Продовжити?

Так Ні

Після натискання на кнопку «Сформувати звернення» відкривається вікно для перегляду автоматично сформованого звернення з можливістю завантажити його в .pdf форматі (іконка зі стрілочкою) на ПК заявника.


В разі, якщо документ потребує коригування (додавання тексту, додаткових документів, перейменування додаткових документів відповідно до їх змісту тощо), необхідно натиснути кнопку «Редагувати». В такому випадку користувач повертається до форми звернення і вносить відповідні зміни.

В разі, якщо документ звернення не потребує внесення змін, натискаємо на кнопку «Надіслати». В такому випадку створюється файл звернення і надсилається на Біржу.



Після надсилання звернення на Біржу таблиця звернень в персональному кабінеті заповнюється наступним чином:

- # - номер звернення. Формується наступним чином X-Y, де X - це номер по порядку для конкретного типу звернення, Y- велика літера типу звернень (З-заява, П-пропозиція, С - скарга, СС- скарга на санкцію), наприклад: 1-З, 1-С, 1-СС, 1-П;
- Дата звернення – дата подання звернення;
- Тип звернення – найменування документу «заява»/ «пропозиція»/«скарга»/«скарга на санкцію» (в залежності від змісту такого звернення);
- Короткий зміст - стислий коментар щодо суті звернення;
- Статус – поточний статус даного звернення.

В таблиці другого рівня (відкривається шляхом натискання на іконку ) відображаються файли усіх наданих документів:

- № - порядковий номер документа, що містить звернення;
- Тип документа: для сформованого системою звернення – тип звернення (Скарга, Заява, Скарга на санкцію, Пропозиція); для документів, що додавалися як додатки - “Додатки до звернення”;
- Назва документа – оригінальна назва файлу;
- Дата додавання документа – дата додавання документа у ЕТС;
- Дії – завантаження документа на ПК.

| # | ДАТА ЗВЕРНЕННЯ | ТИП ЗВЕРНЕННЯ | КОРОТКИЙ ЗМІСТ ЗВЕРНЕННЯ | СТАТУС | Дії |
|-----|---------------------|---------------|-------------------------------------|--------|-----|
| 4-С | 14.01.2025 12:00:21 | Скарга | суть порушеного у зверненні питання | Подано | |

| № | ТИП ДОКУМЕНТА | НАЗВА ДОКУМЕНТА | ДАТА ДОДАВАННЯ ДОКУМЕНТА | Дії |
|---|----------------------|---------------------|--------------------------|-----|
| 1 | Скарга | Скарга.pdf | 14.01.2025 12:00:21 | |
| 2 | Додатки до звернення | ТПН.pdf | 14.01.2025 12:00:22 | |
| 3 | Додатки до звернення | Рахунок.pdf | 14.01.2025 12:00:22 | |
| 4 | Додатки до звернення | Скрін переписки.pdf | 14.01.2025 12:00:22 | |

Звернення, яке подане із порушенням встановлених Біржею вимог, або порушене питання в якому не належить до повноважень (компетенції) Біржі, до розгляду не приймається та повертається особі, що його надіслала. Відповідальна особа Біржі змінює статус звернення в ЕТС на **«Повернено без розгляду»**, з зазначенням причини повернення. В такому випадку заявник отримує на електронну пошту повідомлення з причиною повернення звернення без розгляду, а в ЕТС дане повідомлення відображається у вигляді іконки конверта в полі **«Дія»**.

| # | ДАТА ЗВЕРНЕННЯ | ТИП ЗВЕРНЕННЯ | КОРОТКИЙ ЗМІСТ ЗВЕРНЕННЯ | СТАТУС | Дії |
|-----|---------------------|---------------|-------------------------------------|------------------------|-----|
| 4-С | 14.01.2025 12:00:21 | Скарга | суть порушеного у зверненні питання | Повернено без розгляду | |

Для ознайомлення з текстом повідомлення заявнику потрібно натиснути на іконку . Відкриється вікно з текстом повідомлення:

Повідомлення

Шановний учасник торгів! Ваше звернення не може бути розглянуто Біржею у зв'язку із _____

[Ознайомлений](#)

Для подачі звернення з урахуванням зауважень Біржі потрібно створити нове звернення.

В разі, якщо для розгляду звернення Біржа потребує отримання додаткової інформації (документів), статус звернення буде змінено на **«На розгляді. Запит Біржі»**, а в полі **«Дії»** з'являється іконка **«+»** для додавання документів на запит та з текстом повідомлення про запит Біржі (що, в свою чергу, дублюється на електронну пошту заявника). В таблиці другого рівня додається документ запиту з типом **«Запит Біржі»**, який можна завантажити на ПК заявника та детально ознайомитись із запитом Біржі:

14.01.25 15:23:23

Клієнт
Філія "Тест 2"
(URB-НСУБС)

Реєстраційні дані Мої заявки Брокери Кліринг Документи за підсумками торгів Звернення Контроль виконання

Оновити Додати

| # | ДАТА ЗВЕРНЕННЯ | ТИП ЗВЕРНЕННЯ | КОРОТКИЙ ЗМІСТ ЗВЕРНЕННЯ | СТАТУС | Дії |
|-----|---------------------|---------------|-------------------------------------|--------------------------|-------------|
| 4-С | 14.01.2025 12:00:21 | Скарга | суть порушеного у зверненні питання | На розгляді. Запит Біржі | + ↓ ↓ |

| № | ТИП ДОКУМЕНТА | НАЗВА ДОКУМЕНТА | ДАТА ДОДАВАННЯ ДОКУМЕНТА | Дії |
|---|----------------------|---------------------|--------------------------|-----|
| 1 | Скарга | Скарга.pdf | 14.01.2025 12:00:21 | ↓ |
| 2 | Додатки до звернення | ТТН.pdf | 14.01.2025 12:00:22 | ↓ |
| 3 | Додатки до звернення | Рахунок.pdf | 14.01.2025 12:00:22 | ↓ |
| 4 | Додатки до звернення | Скрін переписки.pdf | 14.01.2025 12:00:22 | ↓ |
| 5 | Запит Біржі | Запит Біржі.zip | 14.01.2025 15:22:52 | ↓ |

Для подання документів на запит Біржі заявнику потрібно натиснути на «+» в полі «Дії» та в вікні «Документи на запит» додати підготовлені документи, натиснувши кнопку «Додати»:

Документи на запит

ТТН.pdf ×

Рахунок.pdf ×

Натисніть або перетягніть файл

Увага! Відповідь на запит Біржі має бути подана одним відправленням. Переконайтесь що всі необхідні документи додано. В разі перевищення об'єму файлів що становить 50МБ додайте заархівовані файли (.zip, .rar)

Додати
Закрити

Увага! Відповідь на запит Біржі має бути подана одним відправленням. Переконайтесь що всі необхідні документи додано. В разі перевищення ліміту об'єму файлів, що становить 50МБ, додайте заархівовані файли (.zip, .rar).

Після подання заявником документів на запит Біржі статус звернення змінюється на «**На розгляді. Надана відповідь на запит**», в полі «Дії» зникає можливість додавання документів та повідомлення про запит, а в таблиці другого рівня відображаються додані документи з типом «**Документи на запит**»:


14.01.25 15:33:31

Клієнт
Філія "Тест 2"
(URB-НСУБС)

Реєстраційні дані | Мої заявки | Брокери | Кліринг | Документи за підсумками торгів | Звернення | Контроль виконання

Оновити | Додати

| # | ДАТА ЗВЕРНЕННЯ | ТИП ЗВЕРНЕННЯ | КОРОТКИЙ ЗМІСТ ЗВЕРНЕННЯ | СТАТУС | Дії |
|-----|----------------------|---------------------|-------------------------------------|--|-----|
| 4-С | 14.01.2025 12:00:21 | Скарга | суть порушеного у зверненні питання | На розгляді. Надана відповідь на запит | |
| № | ТИП ДОКУМЕНТА | НАЗВА ДОКУМЕНТА | | ДАТА ДОДАВАННЯ ДОКУМЕНТА | Дії |
| 1 | Скарга | Скарга.pdf | | 14.01.2025 12:00:21 | ↓ |
| 2 | Додатки до звернення | ТТН.pdf | | 14.01.2025 12:00:22 | ↓ |
| 3 | Додатки до звернення | Рахунок.pdf | | 14.01.2025 12:00:22 | ↓ |
| 4 | Додатки до звернення | Скрін переписки.pdf | | 14.01.2025 12:00:22 | ↓ |
| 5 | Запит Біржі | Запит Біржі.zip | | 14.01.2025 15:22:52 | ↓ |
| 6 | Документи на запит | ТТН.pdf | | 14.01.2025 15:33:21 | ↓ |
| 7 | Документи на запит | Рахунок.pdf | | 14.01.2025 15:33:22 | ↓ |


Після розгляду Біржею звернення, заявнику надається відповідь Біржі, статус звернення змінюється на **«Розглянуто. Надано відповідь»**, в полі **«Дії»** з'являється  з текстом повідомлення про надання Біржею відповіді (що, в свою чергу, дублюється на електронну пошту заявника). В таблиці другого рівня з'являється документ відповіді з типом **«Відповідь Біржі»**, який можна завантажити на ПК заявника для детального ознайомлення і зберігання:

14.01.25 16:28:34

Клієнт
Філія "Тест 2"
(URB-НСУБС)

Реєстраційні дані | Мої заявки | Брокери | Кліринг | Документи за підсумками торгів | Звернення | Контроль виконання

Оновити | Додати

| # | ДАТА ЗВЕРНЕННЯ | ТИП ЗВЕРНЕННЯ | КОРОТКИЙ ЗМІСТ ЗВЕРНЕННЯ | СТАТУС | Дії |
|-----|----------------------|---------------------|-------------------------------------|------------------------------------|---|
| 4-С | 14.01.2025 12:00:21 | Скарга | суть порушеного у зверненні питання | Розглянуто. Надано відповідь Біржі |  |
| № | ТИП ДОКУМЕНТА | НАЗВА ДОКУМЕНТА | | ДАТА ДОДАВАННЯ ДОКУМЕНТА | Дії |
| 1 | Скарга | Скарга.pdf | | 14.01.2025 12:00:21 | ↓ |
| 2 | Додатки до звернення | ТТН.pdf | | 14.01.2025 12:00:22 | ↓ |
| 3 | Додатки до звернення | Рахунок.pdf | | 14.01.2025 12:00:22 | ↓ |
| 4 | Додатки до звернення | Скрін переписки.pdf | | 14.01.2025 12:00:22 | ↓ |
| 5 | Запит Біржі | Запит Біржі.zip | | 14.01.2025 15:22:52 | ↓ |
| 6 | Документи на запит | ТТН.pdf | | 14.01.2025 15:33:21 | ↓ |
| 7 | Документи на запит | Рахунок.pdf | | 14.01.2025 15:33:22 | ↓ |
| 8 | Відповідь Біржі | Відповідь Біржі.zip | | 14.01.2025 16:28:23 | ↓ |