

ЗАТВЕРДЖЕНО
Рішенням Біржової ради
Товариства з обмеженою відповідальністю
«УКРАЇНСЬКА РЕСУРСНА БІРЖА»

Протокол №2 від 15 січня 2025 року

Голова Біржової ради



Бірюк С.О.

**ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ
НА ТОВАРНІЙ БІРЖІ - ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ
ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «УКРАЇНСЬКА РЕСУРСНА БІРЖА»**

м. Київ, 2025

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. Порядок розгляду звернень на товарній біржі - Товариство з обмеженою відповідальністю «УКРАЇНСЬКА РЕСУРСНА БІРЖА» (далі - Порядок) розроблений відповідно до внутрішніх документів Товариства з обмеженою відповідальністю «УКРАЇНСЬКА РЕСУРСНА БІРЖА» (далі – Біржа), чинного законодавства України, нормативно-правових актів Національної комісії з цінних паперів та фондового ринку (далі – НКЦПФР) та визначає процедуру подання, опрацювання та розгляду Біржею звернень, права та обов'язки відповідальної особи, на яку покладено обов'язки з розгляду та опрацювання звернень (далі – Відповідальна особа), порядок її взаємодії з виконавчим органом Біржі, іншими структурними (функціональними) підрозділами Біржі, працівниками Біржі та суб'єктами звернення.

1.2. Порядок є обов'язковим для виконання Біржею (в тому числі її працівниками, органами управління), а також суб'єктами звернення на Біржу.

1.3. Цей Порядок, зміни та доповнення до нього набувають чинності з моменту його/їх затвердження рішенням Біржової ради Біржі, якщо інше не визначено рішенням Біржової ради Біржі.

1.4. Біржа доводить до відома зацікавлених осіб цей Порядок, зміни та доповнення до нього, шляхом розміщення на офіційному вебсайті Біржі в мережі Інтернет за адресою: <https://urb.ua>. Біржа може додатково використовувати інші способи інформування зацікавлених осіб відповідно до цього Порядку.

1.5. Питання, не врегульовані цим Порядком, регулюються Правилами Біржі, іншими внутрішніми документами Біржі, чинним законодавством України, нормативно-правовими актами НКЦПФР, рішеннями органів управління Біржі.

1.6. У межах застосування даного Порядку поняття «звернення» розуміється як викладені відповідно до вимог цього Порядку пропозиції (зауваження), заяви (клопотання) і скарги.

2. ПОРЯДОК ПРИЗНАЧЕННЯ ВІДПОВІДАЛЬНОЇ ОСОБИ ТА ПРИПИНЕННЯ ЇЇ ПОВНОВАЖЕНЬ

2.1. Відповідальна особа призначається Директором Біржі з числа штатних працівників Біржі, які володіють достатніми знаннями про:

- електронну торгову систему Біржі;
- типи торгів, що проводяться у відповідних секціях Біржі;
- інформацію та документи, що становлять професійну таємницю або

віднесено до інформації з обмеженим доступом.

2.2. Директор Біржі може призначити декілька Відповідальних осіб.

2.3. Відповідальна особа є підзвітною та підконтрольною Директору Біржі.

2.4. Повноваження Відповідальної особи припиняються:

2.4.1. за письмовою заявою Відповідальної особи;

2.4.2. у разі прийняття Директором Біржі рішення про припинення повноважень Відповідальної особи;

2.4.3. у разі звільнення Відповідальної особи зі штатної посади на Біржі.

3. ЗАВДАННЯ, ФУНКЦІЇ ТА ПРАВОВИЙ СТАТУС ВІДПОВІДАЛЬНОЇ ОСОБИ

3.1. До завдань та функцій Відповідальної особи належать:

3.1.1. встановлення особи, яка звертається до Біржі від імені членів Біржі, учасників торгів та інших осіб;

3.1.2. аналіз поданих звернень на предмет відповідності вимог, визначених цим Порядком;

3.1.3. розгляд звернень, що стосуються професійної діяльності Біржі;

3.1.4. скерування окремих питань для дослідження, підготовки необхідних матеріалів/пропозицій/інформації структурним (функціональним) підрозділам Біржі та/або окремим працівникам;

3.1.5. формування проекту відповіді на звернення;

3.1.6. безпосереднє спілкування (в усному порядку або засобами електронної пошти) із заявником/скаржником (в разі необхідності);

3.1.7. підготовка відповіді на звернення та надання Директору Біржі для погодження та підписання;

3.1.8. надання підписаної відповіді на звернення для відправлення заявнику;

3.1.9. інші питання, передбачені нормативно-правовими актами НКЦПФР, Правилами Біржі, іншими внутрішніми документами Біржі, цим Порядком.

3.2. Відповідальна особа має право:

3.2.1. для підготовки матеріалів, інформації та доказів по зверненню, у письмовій чи усній формах запитувати й отримувати у керівників структурних

(функціональних) підрозділів Біржі, окремих працівників Біржі (в межах їх компетенції) документи та інформацію в процесі опрацювання звернення;

3.2.2. проводити зустрічі з посадовими особами Біржі та окремими працівниками Біржі для обговорення питань, що відносяться до компетенції Відповідальної особи;

3.2.3. вносити письмові пропозиції щодо вдосконалення роботи Відповідальної особи;

3.2.4. інші права в межах виконання завдань та функцій, передбачених цим Порядком, внутрішніми документами Біржі та/або чинним законодавством України.

3.3. Відповідальна особа зобов'язана:

3.3.1. мати та підтримувати достатній рівень кваліфікації;

3.3.2. чесно та сумлінно здійснювати покладені на неї функції в межах та на підставі цього Порядку, вимог чинного законодавства України, Правил Біржі та інших внутрішніх документів Біржі;

3.3.3. об'єктивно і вчасно аналізувати звернення на предмет їх відповідності до вимог Порядку, перевіряти викладені в них факти та додані докази;

3.3.4. під час розгляду звернень спілкуватися із суб'єктом звернення (скаржником, заявником) чітко, простою та зрозумілою мовою, та відповідати/надсилати письмову відповідь на звернення в межах строку, визначеного цим Порядком;

3.3.5. не розголошувати та не використовувати конфіденційну інформацію, комерційну та професійну таємницю Біржі, яка їй стала відома під час виконання своїх функцій, на свою користь чи на користь третіх осіб;

3.3.6. під час виконання своїх обов'язків дотримуватися принципів незалежності, чесності, об'єктивності, конфіденційності та професійної етики відповідно до вимог чинного законодавства України, цього Порядку та інших внутрішніх документів Біржі;

3.3.7. доповідати Директору Біржі про результати своєї діяльності;

3.3.8. виконувати інші обов'язки, визначені внутрішніми документами Біржі та чинним законодавством України.

3.4. Біржа на регулярній основі забезпечує проведення підготовки та оцінювання навиків Відповідального працівника, в тому числі шляхом здійснення заходів, передбачених регуляторними актами НКЦПФР.

4. ПОРЯДОК ПОДАННЯ ЗВЕРНЕНЬ

4.1. Звернення може бути подане окремою особою (індивідуальне) та групою осіб (колективне).

4.2. Звернення у формі пропозицій та заяв можуть подаватися в усній чи письмовій формах.

Скарги подаються скаржниками виключно у письмовій формі.

4.3. Усні звернення викладаються за допомогою засобів телефонного зв'язку на номери телефонів, вказаних на офіційному вебсайті Біржі: <https://urb.ua>, та скеровуються Відповідальній особі. Якщо вирішити порушені в усному зверненні питання безпосередньо під час телефонної розмови неможливо, воно розглядається у тому ж порядку, що й письмове звернення. Про результати розгляду усного звернення заявнику повідомляється письмово або усно, за його бажанням. Якщо заявник застосовує ненормативну лексику, вдається до образ або його звернення містить заклики до розпалювання національної, расової, релігійної ворожнечі, працівник Біржі, що приймає усне звернення, може припинити спілкування з ним.

Біржа забезпечує запис розмов з особами, які звертаються в усній формі, а також зберігання таких записів розмов, протягом 1 (одного) року.

4.4. Письмове звернення особи, що не має статусу учасника торгів, надсилається на юридичну адресу Біржі: 03150, Україна, місто Київ, вул. Лабораторна, будинок 14/91, приміщення № 39А або з використанням мережі Інтернет на електронну адресу Біржі: customers@urb.ua із дотриманням вимог Закону України «Про електронні документи та електронний документообіг» та Закону України «Про електронну ідентифікацію та електронні довірчі послуги».

4.5. Особи, що мають статус учасників торгів, подають письмові звернення через персональний кабінет в ЕТС Біржі, що забезпечує електронний облік звернень учасників торгів з автоматизованою наскрізною нумерацією за видами таких звернень з фіксацією дати та часу отримання звернення від учасника торгів. Послідовність дій учасника торгів при подачі звернення з використанням ЕТС визначається відповідною інструкцією, що затверджується Директором Біржі та оприлюднюється на вебсайті Біржі.

Звернення в ЕТС Біржі подаються учасником торгів із використанням КЕП. Таким чином, учасник торгів підтверджує авторство, цілісність та незмінність усіх даних/дій, які будуть подані/вчинені від його імені в ЕТС.

4.6. Письмове звернення повинне містити такі обов'язкові реквізити:

- найменування документу «заява»/«пропозиція»/«скарга»/«скарга на санкцію» (за вибором особи, що надсилає письмове звернення та в залежності від змісту такого звернення);
- вихідний номер письмового звернення (за наявності) та дату;

- дату та номер рішення Біржової ради Біржі щодо застосування санкцій (для скарг, які подаються з метою оскарження рішень Біржової ради щодо застосування санкцій);
- найменування особи, що надсилає письмове звернення;
- суть порушеного у зверненні питання;
- виклад обставин, якими особа, що надсилає письмове звернення, обґрунтовує свою позицію щодо порушеного питання;
- клопотання/пропозиції/вимоги особи, що надсилає звернення;
- спосіб (поштове відправлення/електронний документ) отримання відповіді на звернення із зазначенням відповідних адрес отримувача (для звернень, які подаються без використання ЕТС);
- перелік документів, що додаються до письмового звернення (за наявності);
- підпис особи, яка подає звернення.

4.7. Особа, що надсилає письмове звернення, додає до нього належним чином засвідчені копії всіх документів, які підтверджують викладені ним обставини (за наявності).

4.8. Письмове звернення учасника торгів, яке подається через персональний кабінет в ЕТС Біржі, підписується керівником юридичної особи/фізичною особою – підприємцем.

Письмове звернення, яке надсилається на юридичну або електронну адресу Біржі, підписується керівником (іншою уповноваженою особою) юридичної особи /фізичною особою – підприємцем або їх представниками.

У разі залучення заявником/скаржником до дій, передбачених цим Порядком, представника або іншої уповноваженої особи, у зверненні додатково зазначається прізвище, ім'я та по-батькові представника, номер телефону, адреса електронної пошти представника. До письмового звернення додається документ, що підтверджує повноваження представника або іншої уповноваженої особи.

Повноваження представників мають бути посвідчені такими документами: нотаріально-засвідченою довіреністю від імені фізичної особи - підприємця; довіреністю від імені юридичної особи за підписом посадової особи, уповноваженої на це законом, статутом або положенням, а також документами, що посвідчують службове становище і повноваження її керівника. Повноваження адвоката як представника можуть також посвідчуватись ордером та договором. До ордера обов'язково додається договір або ж витяг із договору, у якому зазначаються повноваження адвоката як представника або обмеження його прав на вчинення окремих дій. Витяг засвідчується підписом сторін договору.

4.9. Письмове звернення в електронному вигляді, яке надсилається на електронну адресу Біржі: customers@urb.ua, повинне містити у вкладенні (attachment) файл з текстом такого звернення, а також усі перелічені додатки у

форматі .pdf, підписані удосконаленим або кваліфікованим електронним підписом автора, який створюється з використанням засобу кваліфікованого електронного підпису і базується на кваліфікованому сертифікаті відкритого ключа.

4.10. Датою подання письмового звернення в електронній формі є дата його надходження на електронну адресу Біржі або дата реєстрації звернення в ЕТС Біржі (для звернень, які подаються учасниками торгів). Якщо письмове звернення в електронній формі надійшло на електронну адресу Біржі у неробочий день та час, датою подання такого звернення вважається наступний після нього робочий день.

4.11. Звернення, подане без використання ЕТС, реєструється у дату його надходження до Біржі відповідно до вимог діловодства.

5. ПОРЯДОК ОПРАЦЮВАННЯ ТА РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ

5.1. Опрацювання звернення починається Відповідальною особою не пізніше наступного робочого дня з дати його подання до Біржі.

5.2. Під час опрацювання звернень Відповідальною особою встановлюються:

- особа, яка звертається до Біржі від імені заявника;
- повнота дотримання вимог до оформлення звернення та повноважень особи, яка звертається до Біржі від імені заявника, визначених цим Порядком;
- ознаки надходження та вид звернення;
- належність порушених питань до повноважень (компетенції) Біржі;
- відповідність адресування, наявність всіх зазначених додатків, цілісність вкладень, наявність дати та підпису заявника та інших обов'язкових реквізитів.

Встановлення особи, яка звертається до Біржі від імені заявника, здійснюється Відповідальною особою з урахуванням положень, визначених п. 4.8 цього Порядку.

5.3. Письмове звернення, яке подане із порушенням вимог, визначених цим Порядком, або порушене питання в якому не належить до повноважень (компетенції) Біржі, Відповідальною особою до розгляду не приймається та повертається особі, що його надіслала, з відповідними письмовими роз'ясненнями не пізніше 2 (двох) робочих днів, починаючи з наступного робочого дня за датою їх подання до Біржі.

5.4. Звернення, щодо яких з боку Біржі не було здійснено дій, передбачених п. 5.3 Порядку, вважаються такими, що прийняті до розгляду Біржею.

5.5. Прийняті до розгляду скарги розглядаються і вирішуються у термін не більше 10 (десяти) робочих днів, починаючи з наступного робочого дня за датою їх подання до Біржі.

Всі інші прийняті до розгляду звернення розглядаються і вирішуються у термін не більше одного місяця, починаючи з наступного робочого дня за датою їх подання до Біржі.

5.6. Відповідальна особа має право для вирішення порушеного у зверненні питання запитувати у заявника додаткові документи, які розкривають зміст інформації, що була зазначена у зверненні. Заявник протягом 3 (трьох) робочих днів з дня, наступного за днем отримання запиту від Біржі (якщо інший термін не зазначений у самому запиті Біржі), має надати до Біржі відповідні пояснення, документи, інформацію, що стосуються порушеного у запиті питання.

Надсилання Біржею запитів здійснюється у той же спосіб, яким було отримано звернення.

5.7. Надання заявником (його уповноваженою особою/представником) додаткової інформації/документів згідно з п. 5.6 Порядку здійснюється у той же спосіб, яким було надано звернення, або шляхом надсилання на електронну адресу Біржі: customers@urb.ua із дотриманням вимог п. 4.9 цього Порядку.

5.8. У разі отримання Біржею додаткової інформації/документів, поданої заявником на запит Біржі, термін розгляду звернення може бути продовжений. Рішення про встановлення необхідного терміну для розгляду звернення приймається Директором Біржі, про що особа, яка подала звернення, повідомляється не пізніше наступного робочого дня з дня прийняття рішення про продовження терміну розгляду звернення.

При цьому, загальний термін вирішення питань, порушених у зверненні, не може перевищувати 45 (сорока п'яти) календарних днів.

5.9. Відповідальна особа забезпечує розгляд звернення та подає проект відповіді на погодження Директору Біржі. У разі необхідності, структурним (функціональним) підрозділам Біржі/окремим працівникам Біржі (співвиконавцям) може доручатися дослідження порушеного у зверненні питання та підготовка необхідних матеріалів/інформації/пропозицій.

5.10. Співвиконавці зобов'язані подавати матеріали/інформацію/пропозиції Відповідальній особі протягом першої половини строку, відведеного на розгляд звернення.

5.11. Звернення вважається вирішеним, якщо розглянуто всі порушені в ньому питання, прийнято обґрунтоване рішення і заявника повідомлено про результати розгляду звернення і прийняте рішення.

5.12. У разі якщо прийняте до розгляду звернення та/або документи, які розкривають зміст інформації, що була зазначена у зверненні, не містять даних,

необхідних для прийняття обґрунтованого рішення, заявник у встановлений цим Порядком термін повідомляється про результати розгляду звернення з відповідними роз'ясненнями.

5.13. За результатами розгляду звернення заявнику надається відповідь за підписом Директора Біржі або іншої особи, уповноваженої Директором або Біржовою радою.

5.14. Особа, що подала звернення, інформується у той же спосіб, яким було надано звернення, якщо інший спосіб повідомлення не було вказано в зверненні. У разі, якщо звернення передбачало інший спосіб повідомлення, заявник несе усі витрати пов'язані з таким повідомленням. Належним наданням повідомлення заявнику вважається його надсилання Біржею.

6. ЗАКЛЮЧНІ ПОЛОЖЕННЯ

6.1. У разі невідповідності положень цього Порядку чинному законодавству України у зв'язку із прийняттям нових актів законодавства України, нормативно-правових актів НКЦПФР, норми цього Порядку продовжують діяти в частині, що не суперечить чинному законодавству України.

6.2. Питання, не врегульовані цим Порядком, регулюються чинним законодавством України, внутрішніми документами Біржі та/або окремими рішеннями Біржової ради та/або інших посадових осіб та органів Біржі.