ЗАТВЕРДЖЕНО
Наказ № 42-ОСН від 14.11.2024 р.
Генеральний директор
Товариства з обмеженою
відповідальністю
«Українська енергетична біржа»

_____ Олександр КОВАЛЕНКО

ПОЛОЖЕННЯ
про порядок розгляду скарг на товарній біржі - Товариство з обмеженою відповідальністю «Українська енергетична біржа» (нова редакція)

Київ - 2024

Зміст

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ 3

2. ПОРЯДОК ПРИЗНАЧЕННЯ ВІДПОВІДАЛЬНОЇ ОСОБИ 3

3. ФУНКЦІЇ ВІДПОВІДАЛЬНОЇ ОСОБИ ТА ПОРЯДОК ВЗАЄМОДІЇ З ІНШИМИ СТРУКТУРНИМИ ПІДРОЗДІЛАМИ БІРЖІ.....3

4. ОБОВ'ЯЗКИ, ПРАВА ТА ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ ВІДПОВІДАЛЬНОЇ ОСОБИ 4

5. СКАРГА, ТЕРМІНИ ТА ПОРЯДОК ЇЇ РОЗГЛЯДУ.....5

6. ЗАКЛЮЧНІ ПОЛОЖЕННЯ 6

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. Положення про порядок розгляду скарг на товарній біржі - Товариство з обмеженою відповідальністю «Українська енергетична біржа» (далі – Положення) визначає статус та регламентує діяльність відповідальної особи, на яку покладені обов'язки з розгляду скарг (далі – Відповідальна особа), мету та задачі діяльності, її функції, повноваження, організацію діяльності, обов'язки, права та відповідальність Відповідальної особи, порядок її взаємодії з Біржовим комітетом, Дирекцією та іншими структурними підрозділами Товариства з обмеженою відповідальністю «Українська енергетична біржа» (далі – Біржа), а також визначає поняття і вимоги до скарги, порядок її подання та розгляду.

1.2. Це Положення розроблено у відповідності до вимог чинного законодавства України, нормативно-правових актів Національної комісії з цінних паперів та фондового ринку, Статуту Біржі та інших внутрішніх документів Біржі.

2. ПОРЯДОК ПРИЗНАЧЕННЯ ВІДПОВІДАЛЬНОЇ ОСОБИ

2.1. Відповідальна особа призначається Генеральним директором Біржі.

2.2. Рішення про призначення Відповідальної особи оформлюється наказом Генерального директора Біржі.

2.3. Повноваження Відповідальної особи припиняються у разі:
- за бажанням Відповідальної особи, викладеному у письмовому вигляді, на адресу Генерального директора Біржі ;
- у разі прийняття Генеральним директором Біржі рішення про припинення повноважень Відповідальної особи;
- у разі звільнення Відповідальної особи з Біржі.

3. ФУНКЦІЇ ВІДПОВІДАЛЬНОЇ ОСОБИ ТА ПОРЯДОК ВЗАЄМОДІЇ З ІНШИМИ СТРУКТУРНИМИ ПІДРОЗДІЛАМИ БІРЖІ

3.1. До предмета відання (функцій) Відповідальної особи належать:
3.1.1. прийняття та розгляд скарг, що стосуються роботи Біржі;
3.1.2. аналіз поданих скарг на предмет відповідності вимог встановлених цим Положенням;
3.1.3. визначення та рекомендування стратегії відповіді на скаргу;
3.1.4. безпосереднє спілкування із скаржником в разі необхідності;
3.1.5. у разі необхідності підготовка матеріалів, інформації та доказів по скарзі для її розгляду Біржовим комітетом чи іншим органом (підрозділом) Біржі;
3.1.6. повідомлення скаржнику про результати розгляду його скарги;
3.1.7. інші питання, передбачені законодавством, Статутом Біржі та/або цим Положенням.

3.2. Для підготовки матеріалів, інформації та доказів по скарзі Відповідальна особа має право залучати інших посадових осіб та структурні підрозділи Біржі.

3.3. Відповіді на скарги готуються Відповідальною особою, або у разі необхідності іншими посадовими особами за її дорученням.

3.4. Відповідальна особа керується у своїй діяльності чинним законодавством України, Статутом Біржі, іншими внутрішніми документами Біржі, рішеннями Загальних зборів Учасників Біржі та Біржового комітету, цим Положенням.

4. ОБОВ'ЯЗКИ, ПРАВА ТА ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ ВІДПОВІДАЛЬНОЇ ОСОБИ

4.1. Відповідальна особа в рамках компетенції має право:
4.1.1. у письмовій чи усній формах запитувати й отримувати у керівників структурних підрозділів Біржі, інших працівників документи та інформацію, за умови нерозголошення конфіденційної інформації та комерційної таємниці, необхідну для прийняття рішення з питань компетенції Відповідальної особи;
4.1.2. проводити зустрічі з членами Біржового комітету, Дирекції/Генеральним директором, Головою/членами Комітету з питань аудиту та управління ризиками, Головою/членами Комітету з питань призначень та винагород, Головою/членами Комітету з питань комплаєнсу, менеджером з питань комплаєнсу, менеджером з питань управління ризиками, аудитором внутрішнім, іншими посадовими особами для обговорення питань, що відносяться до компетенції Відповідальної особи;
4.1.3. вносити письмові пропозиції щодо вдосконалення роботи Відповідальної особи, в тому числі – щодо внесення змін до цього Положення;
4.1.4. інші права в межах виконання завдань та функцій, передбачених цим Положенням, внутрішніми документами Біржі та/або чинним законодавством України.

4.2. Відповідальна особа зобов'язана:
4.2.1. здійснювати покладені на неї функції відповідно до цього Положення, вимог чинного законодавства України, Статуту та інших актів внутрішнього регулювання Біржі, нормативно-правових актів Національної комісії з цінних паперів та фондового ринку, чесно та сумлінно;
4.2.2. об'єктивно і вчасно аналізувати скарги на предмет їх відповідності Положенню, перевіряти викладені в скарзі факти та додані докази;
4.2.3. під час розгляду скарг повинна спілкуватися зі скаржником чітко, простою та зрозумілою мовою та відповідати на скарги в строки передбачені цим Положенням та іншими внутрішніми документами Біржі;
4.2.4. у разі необхідності надавати Біржовому комітету матеріали, інформацію та докази з метою прийняття рішення за результатом розгляду скарги;
4.2.5. після прийняття рішення повідомляти скаржника про результати розгляду скарги;
4.2.6. під час користування своїми правами і виконанням обов'язків повинна діяти виключно в інтересах Біржі;
4.2.7. не розголошувати та не використовувати конфіденційну інформацію та комерційну таємницю Біржі, яка стала відома під час виконання своїх функцій, на свою користь чи на користь третіх осіб;
4.2.8. під час виконання своїх обов'язків дотримуватися принципів незалежності, чесності, об'єктивності, конфіденційності та професійної етики відповідно до вимог чинного законодавства України, цього Положення та інших внутрішніх документів Біржі;
4.2.9. виконувати інші обов'язки, визначені внутрішніми документами Біржі та чинним законодавством України.

4.3. Відповідальна особа несе відповідальність згідно вимог чинного законодавства України та/або внутрішніх документів Біржі, у тому числі:

4.3.1. за розголошення конфіденційної інформації та комерційної таємниці, яка стала відома у зв’язку із здійсненням нею повноважень, відповідно до цього Положення;
4.3.2. за неякісне та неповне виконання завдань і функцій, визначених цим Положенням.

5. СКАРГА, ТЕРМІНИ ТА ПОРЯДОК ЇЇ РОЗГЛЯДУ

5.1. Під скаргою розуміється викладене в письмовій або електронній формі звернення, заява, тощо, що подається до Біржі, з метою оскарження дій Біржі, працівників Біржі, або дій членів Біржі, учасників торгів, учасників клірингу (клієнтів Біржі) та їх клієнтів, інших осіб на Біржі, оформлене та подане з дотриманням вимог визначених Положенням.

5.2. Скарга, яка подається на Біржу, обов’язково повинна містити:
- найменування документу «Скарга»;
- вихідний номер скарги та дату;
- найменування особи, що подає скаргу;
- зміст та підстави оскаржуваного питання;
- вимоги скаржника;
- підпис керівника юридичної особи /фізичної особи – підприємця та печатка (за наявності).

5.3. Скарга надсилається на адресу, вказану на вебсайті Біржі в розділі «Контакти» або з використанням мережі Інтернет на електронну адресу Біржі: info@ueex.com.ua із дотриманням вимог Закону України «Про електронні документи та електронний документообіг» та Закону України «Про електронну ідентифікацію та електронні довірчі послуги».

5.4. Біржа веде електронний облік скарг учасників торгів, з автоматизованою наскрізною нумерацією, протоколюванням дій, що містять інформацію про дату та час отримання скарги, особу, яка її подала, результати розгляду скарги.

5.5. На підтвердження обставин, якими обґрунтовується скарга, скаржник надає докази, а в разі неможливості – зазначає докази, надання яких самостійно є неможливим, із обов’язковим зазначенням причин та прохання Біржі про їх витребування.

5.6. До скарги додаються копії (належним чином посвідчені) всіх документів, що приєднуються до неї.

5.7. Скарга, оформлена без дотримання вимог зазначених в пункті 5.2. Положення або така, що не містить відомостей про обставин, якими обґрунтовуються вимоги скаржника, та не містить доказів, що підтверджують кожну обставину, повертається скаржнику з відповідними роз’ясненнями, в межах строку розгляду скарги.

5.8. Подання скарги, яка містить наклеп і образи, дискредитацію органів державної влади, органів місцевого самоврядування, об'єднань громадян та їхніх посадових осіб, керівників та інших посадових осіб Біржі та інших підприємств, установ і організацій незалежно від форм власності, заклики до розпалювання національної, расової, релігійної ворожнечі та інших дій, тягне за собою відповідальність, передбачену чинним законодавством. Такі скарги Біржею не розглядаються та не містять обов’язку надати відповідь згідно чинного законодавства та цього Положення.

5.9. Відповідальною особою розглядається одержана скарга, якщо вона належно оформлена та надійшла в письмовій формі на юридичну адресу Біржі або в електронній формі на електронну адресу Біржі.

5.10. Скарга реєструється у день її надходження до Біржі відповідно до вимог внутрішніх документів Біржі з організації діловодства.

5.11. Розгляд скарги розпочинається не пізніше наступного робочого дня з моменту її надходження на Біржу і не може перевищувати 30 (тридцяти) календарних днів. У виключних випадках строк розгляду скарги може бути продовжено рішенням Біржового комітету або уповноваженою особою на Біржі. У такому випадку Відповідальна особа Біржі інформує скаржника не пізніше наступного робочого з дня прийняття рішення про продовження строку розгляду скарги засобами електронної пошти Біржі.

5.12. Про результати розгляду скарги скаржник інформується Відповідальною особою в письмовій формі або в електронній формі засобами електронної пошти Біржі.

5.13. Прийняте за результатами розгляду скарги рішення Біржі може бути оскаржене в судовому порядку.

6. ЗАКЛЮЧНІ ПОЛОЖЕННЯ

6.1. Положення набуває чинності з дати його затвердження наказом Генерального директора Біржі.

6.2. Зміни та доповнення до Положення вносяться шляхом затвердження Генеральним директором Біржі Положення у новій редакції, яке вводиться в дію та доводиться до відома зацікавлених осіб відповідним наказом Генерального директора Біржі.

6.3. У разі невідповідності будь-якої частини цього Положення чинному законодавству України, чинній редакції Статуту Біржі, або Положенню про Біржовий комітет, в тому числі в зв’язку з прийняттям нових актів законодавства України, нормативно-правових актів Національної комісії з цінних паперів, це Положення буде діяти лише в тій частині, що не буде суперечити чинному законодавству України, чинній редакції Статуту Біржі, Положенню про Біржовий комітет, іншим нормативним актам.

6.4. Припинення дії чи недійсність будь-якого з пунктів цього Положення не тягне за собою недійсність чи припинення дії інших пунктів Положення.

6.5. Питання, не врегульовані цим Положенням, регулюються Статутом, іншими внутрішніми документами Біржі, чинним законодавством України, рішеннями Загальних зборів Учасників та Біржового комітету.

Всього прошнуровано, пронумеровано та скріплено підписом та печаткою на ( ) аркушах

Одноосібний засник
ТОВ «УКД» Олександр КОВАЛЕНКО

