ЗАТВЕРДЖЕНО
Наказ Генерального директора
Товариства з обмеженою відповідальністю
«Українська енергетична біржа»
№ 28-ОСН від 28.09.2026

ЗАТВЕРДЖУЮ
Менеджер з питань комплаєнсу
_____ / Максим ПУЗАКОВ /
«10» 09.2026 р.

ЗАТВЕРДЖУЮ
Менеджер з питань управління ризиками
_____ / Антон ШЕВЧЕНКО /
«21» 09.2026 р.

ЗАТВЕРДЖУЮ
Керівник підрозділу внутрішнього аудиту
_____ / Галина КОБЗЮК/
«10» 09.2026 р.

ПОЛОЖЕННЯ

про порядок розгляду скарг на товарній біржі –

Товариство з обмеженою відповідальністю

«Українська енергетична біржа»

(нова редакція)

Київ 2026

ЗМІСТ

1. Загальні положення 3

2. Порядок призначення відповідальної особи 3

3. Функції відповідальної особи та порядок взаємодії з іншими структурними підрозділами Біржі 4

4. Права, обов’язки та відповідальність відповідальної особи 7

5. Вимоги до скарги, терміни та порядок її розгляду 8

6. Заключні положення..... 10

1. Загальні положення

1.1. Положення про порядок розгляду скарг на товарній біржі – Товариство з обмеженою відповідальністю «Українська енергетична біржа» (далі – **Положення**) розроблено відповідно до вимог чинного законодавства України, зокрема нормативно-правових актів Національної комісії з цінних паперів та фондового ринку (далі – **НКЦПФР**), а також Статуту Товариства з обмеженою відповідальністю «Українська енергетична біржа» (далі – **Біржа**), та визначає порядок розгляду скарг, що стосуються діяльності Біржі при провадженні нею професійної діяльності на організованих товарних ринках, крім випадків, для яких законодавством України або внутрішніми документами Біржі встановлено спеціальний порядок розгляду скарг (звернень) та оскарження. Дія цього Положення поширюється на скарги, що надходять до Біржі виключно від членів Біржі, учасників біржових торгів (аукціонів), а також інших осіб, які мають доступ до біржових торгів (аукціонів) на Біржі.

1.2. Скарги (звернення) учасників біржових торгів, які не згодні з рішенням Біржового комітету про застосування до них санкцій за напрямком «Необроблена деревина та пиломатеріали» за порушення Правил Товариства з обмеженою відповідальністю «Українська енергетична біржа», Регламенту з організації та проведення біржових торгів з купівлі-продажу необробленої деревини та пиломатеріалів на товарній біржі – Товариство з обмеженою відповідальністю «Українська енергетична біржа», а також інших внутрішніх документів Біржі, не підлягають розгляду в порядку, визначеному цим Положенням. Розгляд таких скарг (звернень) здійснюється виключно відповідно до Положення про застосування Товариством з обмеженою відповідальністю «Українська енергетична біржа» санкцій за порушення Правил Товариства з обмеженою відповідальністю «Українська енергетична біржа» та інших внутрішніх документів, якими встановлюється порядок організації та проведення біржових торгів за напрямком «Необроблена деревина та пиломатеріали».

1.3. Звернення (скарги), пов’язані з питаннями корпоративної етики, доброчесності, дотримання принципів корпоративної та соціальної відповідальності, приймаються та розглядаються Біржею за процедурами, визначеними Політикою корпоративної та соціальної відповідальності Товариства з обмеженою відповідальністю «Українська енергетична біржа».

1.4. З метою забезпечення оперативного та ефективного розгляду скарг відповідно до цього Положення Біржа визначає одного або кількох працівників Біржі, відповідальних за розгляд скарг (далі – **Відповідальна особа**), з урахуванням особливостей діяльності Біржі, характеру та обсягу професійної діяльності та розмежування скарг за існуючими напрямками біржової торгівлі на Біржі. Визначення таких працівників здійснюється з дотриманням принципів незалежності, об’єктивності та уникнення конфлікту інтересів.

2. Порядок призначення відповідальної особи

2.1. Генеральний директор Біржі визначає одного або кількох працівників, відповідальних за розгляд скарг, з числа працівників Біржі, які:

- мають належний рівень професійної компетентності та досвіду;
- володіють бездоганною діловою репутацією;
- не перебувають у прямому чи опосередкованому підпорядкуванні посадових осіб, дії або бездіяльність яких можуть бути предметом скарги;
- не залучені до операційної діяльності, яка може бути предметом оскарження.

2.2. Рішення про призначення Відповідальної особи оформлюється наказом Генерального директора Біржі, яким визначаються:

- обсяг та межі її повноважень;
- порядок заміщення на період тимчасової відсутності;
- обов'язок дотримання принципів незалежності, об'єктивності та уникнення конфлікту інтересів.

2.3. Відповідальна особа здійснює свої повноваження самостійно та незалежно. Будь-яке втручання посадових осіб Біржі, працівників структурних підрозділів або третіх осіб у процес розгляду скарг забороняється.

2.4. У разі, якщо скарга стосується дій або бездіяльності:

– Відповідальної особи;
– Генерального директора Біржі;
– осіб, які можуть прямо або опосередковано впливати на Відповідальну особу, така скарга не може розглядатися Відповідальною особою.

Така скарга підлягає обов'язковому переданню на розгляд іншій Відповідальній особі або Біржовому комітету відповідно.

2.5. Повноваження Відповідальної особи припиняються у разі:

– подання письмової заяви про припинення виконання повноважень;
– прийняття Генеральним директором Біржі мотивованого рішення про припинення повноважень Відповідальної особи;
– звільнення Відповідальної особи з Біржі.

3. Функції відповідальної особи та порядок взаємодії з іншими структурними підрозділами Біржі

3.1. До **функцій** Відповідальної особи належать.

3.1.1. **Організаційні та процесуальні функції**

Відповідальна особа:

- організовує та забезпечує процес приймання, реєстрації та розгляду скарг відповідно до цього Положення;
- контролює дотримання встановлених строків розгляду скарг;
- визначає належну процедуру розгляду скарги (загальна / спеціальна, у т.ч. з урахуванням норм спеціального законодавства);
- забезпечує фіксацію всіх етапів розгляду скарги в системі обліку.

3.1.2. **Функції первинного аналізу скарг**

Відповідальна особа:

- здійснює перевірку скарги на відповідність формальним вимогам Положення;
- визначає предмет скарги та коло осіб, дії або бездіяльність яких оскаржуються;
- перевіряє наявність або відсутність конфлікту інтересів;
- приймає рішення про повернення скарги без розгляду у випадках, передбачених Положенням.

3.1.3. **Функції розгляду скарг по суті**

Відповідальна особа:

- аналізує обставини, викладені у скарзі, та надані докази (у межах повноважень Відповідальної особи);
- витребує у структурних підрозділів Біржі інформацію, документи та пояснення, необхідні для розгляду скарги;
- оцінює відповідність дій (бездіяльності) вимогам законодавства, внутрішніх документів Біржі та правил біржової торгівлі;
- формує обґрунтовану позицію Біржі за результатами розгляду скарги.

3.1.4. **Функції взаємодії з органами Біржі**

Відповідальна особа:

- готує та подає матеріали для розгляду скарги Біржовим комітетом або іншим уповноваженим органом (підрозділом) Біржі у випадках, передбачених внутрішніми документами;
- взаємодіє з органами системи внутрішнього контролю (комплаєнс, управління ризиками, внутрішній аудит) у межах їх повноважень;
- забезпечує координацію дій структурних підрозділів, залучених до розгляду скарги, без втручання у незалежність прийняття рішення.

3.1.5. **Функції комунікації зі скаржником**

Відповідальна особа:

- здійснює комунікацію зі скаржником (у разі потреби) у письмовій та/або електронній формі та/або безпосереднє спілкування із скаржником (у разі потреби) з метою уточнення обставин скарги або отримання додаткової інформації;
- спілкується зі скаржником чіткою, простою та зрозумілою мовою;
- повідомляє скаржника про результати розгляду скарги та прийняте рішення у встановлені строки;
- інформує скаржника про продовження строку розгляду скарги (у разі такого продовження).

3.1.6. **Функції забезпечення незалежності та доброчесності**

Відповідальна особа:

- дотримується принципів незалежності, об’єктивності та неупередженості;
- утримується від розгляду скарг, у разі наявності конфлікту інтересів;
- ініціює передачу скарги іншій уповноваженій особі або Біржовому комітету у випадках, передбачених Положенням;
- забезпечує нерозголошення конфіденційної інформації та комерційної таємниці.

3.1.7. **Завершальні та контрольні функції**

Відповідальна особа:

- забезпечує належне документування результатів розгляду скарги;
- визначає та готує обґрунтовану позицію Біржі щодо скарги, у тому числі рекомендацій щодо способу та змісту відповіді;
- передає матеріали скарги на зберігання відповідно до встановлених строків;
- ініціює внесення пропозицій щодо вдосконалення процедур розгляду скарг та внутрішніх документів Біржі.

3.1.8. **Виконує інші функції**, передбачені законодавством України, Статутом Біржі, цим Положенням чи іншими внутрішніми документами Біржі.

3.2. З метою належного та об’єктивного розгляду скарг Відповідальна особа має право запитувати та отримувати від посадових осіб і структурних підрозділів Біржі документи, інформацію та пояснення, необхідні для розгляду скарги, у межах, визначених законодавством та внутрішніми документами Біржі.

3.3. Відповіді на скарги готуються Відповідальною особою самостійно. Залучення інших працівників Біржі до підготовки відповіді допускається виключно за дорученням

Відповідальної особи та не може обмежувати її незалежність або впливати на зміст остаточної позиції Біржі.

3.4. Під час виконання своїх функцій Відповідальна особа діє незалежно та керується вимогами чинного законодавства України, Статутом Біржі, цим Положенням, іншими внутрішніми документами Біржі, рішеннями Загальних зборів Учасників Біржі, Біржового комітету.

4. Права, обов'язки та відповідальність відповідальної особи

4.1. Відповідальна особа в межах своїх функцій **має право**:

4.1.1. у письмовій чи усній формах запитувати та отримувати від керівників структурних підрозділів Біржі та інших працівників документи, інформацію та пояснення, необхідні для виконання покладених на неї функцій, з дотриманням вимог щодо нерозголошення конфіденційної інформації чи комерційної/професійної таємниці;

4.1.2. проводити робочі зустрічі та наради з посадовими особами Біржі та/або керівниками структурних підрозділів (включаючи керівників підрозділів системи внутрішнього контролю, або осіб, що наділені їх повноваженнями) для обговорення питань, віднесених до компетенції Відповідальної особи;

4.1.3. ініціювати та вносити письмові пропозиції щодо вдосконалення процедури розгляду скарг, в тому числі щодо внесення змін та доповнень до цього Положення;

4.1.4. інші права, передбачені цим Положенням, іншими внутрішніми документами Біржі та чинним законодавством України.

4.2. Відповідальна особа **зобов'язана**:

4.2.1. чесно, сумлінно, незалежно та професійно здійснювати покладені на неї функції відповідно до вимог чинного законодавства України, нормативно-правових актів НКЦПФР, Статуту Біржі, цього Положення та інших внутрішніх документів Біржі;

4.2.2. об'єктивно, неупереджено та своєчасно аналізувати подані скарги, перевіряти викладенні в них обставини та оцінювати надані докази;

4.2.3. під час розгляду скарг забезпечувати належну комунікацію зі скаржником, викладати позицію Біржі чіткою, зрозумілою та коректною мовою і надавати відповіді на скарги в строки, встановлені цим Положенням;

4.2.4. надавати Біржовому комітету матеріали, інформацію та докази, необхідні для прийняття рішення за результатами розгляду скарги (у випадку розгляду скарги Біржовим комітетом);

4.2.5. за результатами розгляду скарги забезпечити належне інформування скаржника про прийняте рішення;

4.2.6. діяти виключно в інтересах Біржі, дотримуючись принципів незалежності та уникнення конфлікту інтересів;

4.2.7. забезпечувати збереження конфіденційної інформації та комерційної таємниці Біржі та не допускати їх використання на свою користь чи на користь третіх осіб;

4.2.8. 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 чи комерційної таємниці, що стали їй відомі у зв'язку із виконанням функцій (повноважень) відповідно до цього Положення;

4.3.2. за неналежне, неякісне та несвоєчасне виконання функцій, визначених цим Положенням.

5. Вимоги до скарги, терміни та порядок її розгляду

5.1. Під скаргою у цьому Положенні розуміється подане Біржі у письмовій або електронній формі звернення, спрямоване на оскарження дій або бездіяльності Біржі, її працівників, членів Біржі, учасників торгів (клієнтів Біржі), інших осіб пов'язаних з діяльністю Біржі, оформлене та подане з дотриманням вимог цього Положення.

5.2. Скарга, повинна містити такі обов'язкові реквізити :

- найменування документа «Скарга»;
- дату та вихідний номер скарги (за наявності);
- повне найменування юридичної особи або прізвище, ім'я, по батькові фізичної особи-підприємця (скаржника);
- виклад обставин, що є підставою для подання скарги;
- чітко сформульовані вимоги скаржника;
- перелік документів, що додаються до скарги (у разі їх наявності);

– підпис керівника юридичної особи/фізичної особи-підприємця, а також відбиток печатки юридичної особи (за наявності).

5.3. Скарга надсилається на поштову адресу, вказану на вебсайті Біржі в розділі «Контакти», або в електронній формі на електронні адреси Біржі: info@ueex.com.ua, docs@ueex.com.ua (для скарг (звернень) учасників біржових торгів за напрямком «Необроблена деревина та пиломатеріали»); із дотриманням вимог законодавства України у сфері електронного документообігу та електронної ідентифікації.

5.4. Біржа веде електронний облік скарг, із застосуванням автоматизованої наскрізної нумерації та фіксацією: (1) дати і часу надходження скарги; (2) відомостей про скаржника; (3) етапів та результатів її розгляду.

5.5. На підтвердження обставин, викладених у скарзі, скаржник надає докази. У разі неможливості самостійного подання доказів, скаржник зазначає такі докази, причини неможливості їх подання з прохання про їх витребування Біржею.

5.6. До скарги додаються копії документів (належним чином посвідчені згідно вимог чинного законодавства), що підтверджують викладені у ній обставини.

5.7. Скарга, подана без дотримання вимог пунктів 5.2., 5.3., 5.5, 5.6. Положення, повертається скаржнику з відповідними роз’ясненнями в межах строку розгляду скарги.

5.8. Скарги, що містять наклеп, 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, а також заклики до розпалювання національної, расової, релігійної ворожнечі або інші протиправні дії, Біржею не розглядаються. Подання таких скарг тягне за собою відповідальність, передбачену законодавством України.

5.9. Скарга, яка відповідає вимогам цього Положення, реєструється у день її надходження та передається Відповідальній особі для розгляду відповідно до вимог внутрішніх документів Біржі з організації діловодства. Розгляд скарги розпочинається не пізніше наступного робочого дня з дня її реєстрації.

5.10. Строк розгляду скарги не повинен перевищувати 30 (тридцяти) календарних днів, починаючи з дня наступного за днем її реєстрації. У виключних випадках строк розгляду скарги може бути продовжено за рішенням Відповідальної особи або Біржового комітету з обов’язковим письмовим повідомленням скаржника не пізніше наступного робочого дня з дня прийняття такого рішення.

5.11. За результатами розгляду скарги Відповідальна особа забезпечує направлення скаржнику письмової або електронної відповіді із викладенням прийнятого рішення та його обґрунтування.

5.12. Матеріали скарги, документи та результати її розгляду зберігаються Біржею не менше 5 (п'яти) років, якщо інший строк не встановлений законодавством України

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

6. Заключні положення

6.1. Це Положення набуває чинності з дати його затвердження наказом Генерального директора Біржі. Положення затверджується наказом Генерального директора Біржі після затвердження посадовими особами системи внутрішнього контролю Біржі в межах їх повноважень, а саме, менеджером з питань комплаєнсу, менеджером з питань управління ризиками, керівником підрозділу внутрішнього аудиту.

6.2. Зміни та доповнення до цього Положення вносяться шляхом затвердження Генеральним директором Біржі Положення у новій редакції (після затвердження посадовими особами системи внутрішнього контролю Біржі в межах їх повноважень), яке вводиться в дію відповідним наказом та доводиться до відома зацікавлених осіб у встановленому Біржею порядку.

6.3. У разі невідповідності будь-якої частини цього Положення чинному законодавству України (зокрема нормативно-правовим актам НКЦПФР), Статуту Біржі або іншим внутрішнім документам Біржі, це Положення застосовується в частині, що їм не суперечить.

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, що не врегульовані цим Положенням, регулюються чинним законодавством України (зокрема нормативно-правовими актами НКЦПФР), Статутом Біржі, рішеннями Загальних зборів Учасників та Біржового комітету, іншими внутрішніми документами Біржі.

Генеральний директор
ТОВ «УЕБ» Олександр КОВАЛЕНКО

Всього прошнуровано, пронумеровано та скріплено підписом та печаткою на 10 (десять) аркушах

Генеральний директор _____ Олександр КОВАЛЕНКО

