

ЗАТВЕРДЖЕНО
Наказ №8-ОСН від 01.11.2024 р.
Директор Товариства з обмеженою
відповідальністю «Український
кліринговий дім»



Олена ВЕЛИКА

ПОЛОЖЕННЯ
про порядок розгляду скарг в
Товаристві з обмеженою відповідальністю
«Український кліринговий дім»

Зміст

| | |
|--|---|
| 1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ..... | 3 |
| 2. ПОРЯДОК ПРИЗНАЧЕННЯ ВІДПОВІДАЛЬНОЇ ОСОБИ..... | 3 |
| 3. ФУНКЦІЇ ВІДПОВІДАЛЬНОЇ ОСОБИ ТА ПОРЯДОК ВЗАЄМОДІЇ З ІНШИМИ СТРУКТУРНИМИ ПІДРОЗДІЛАМИ ТОВАРИСТВА | 3 |
| 4. ОБОВ'ЯЗКИ, ПРАВА ТА ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ ВІДПОВІДАЛЬНОЇ ОСОБИ | 4 |
| 5. СКАРГА, ТЕРМІНИ ТА ПОРЯДОК ЇЇ РОЗГЛЯДУ | 5 |
| 6. ЗАКЛЮЧНІ ПОЛОЖЕННЯ..... | 7 |

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. Положення про порядок розгляду скарг в Товаристві з обмеженою відповідальністю «Український кліринговий дім» (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 Наглядовою радою, Директором та іншими структурними підрозділами Товариства з обмеженою відповідальністю «Український кліринговий дім» (далі – Товариство), 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 Товариства та інших внутрішніх документів Товариства.

2. ПОРЯДОК ПРИЗНАЧЕННЯ ВІДПОВІДАЛЬНОЇ ОСОБИ

2.1. Відповідальна особа призначається Директором Товариства.

2.2. Рішення про призначення Відповідальної особи оформлюється наказом Директора Товариства.

2.3. Повноваження Відповідальної особи припиняються::

- за бажанням Відповідальної особи, викладеному у письмовому вигляді Директору Товариства;
- у разі прийняття Директором Товариства рішення про припинення повноважень Відповідальної особи;
- у разі звільнення Відповідальної особи з Товариства.

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

3.1. До предмета відання (функцій) Відповідальної особи належать:

3.1.1. прийняття та розгляд скарг, що стосуються роботи Товариства;

3.1.2. аналіз поданих скарг на предмет відповідності вимогам, встановленим 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 Наглядовою радою чи іншим органом (підрозділом) Товариства;

3.1.6. повідомлення скаржнику про результати розгляду його скарги;

3.1.7. інші питання, передбачені законодавством, внутрішніми документами Товариства, Статутом Товариства та/або цим Положенням.

3.2. Для підготовки матеріалів, інформації та доказів по скарзі Відповідальна особа має право залучати інших працівників та структурні підрозділи Товариства.

3.3. Відповіді на скарги готуються Відповідальною особою, або у разі необхідності іншими працівниками за її дорученням (за погодженням з керівником такого працівника).

3.4. Відповідальна особа керується у своїй діяльності чинним законодавством України, Статутом Товариства, іншими внутрішніми документами Товариства, рішеннями Загальних зборів Учасників Товариства та Наглядової ради, цим Положенням.

4. ОBOB'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 Товариства, інших працівників документи та інформацію, за умови нерозголошення конфіденційної інформації, професійної таємниці та комерційної таємниці, необхідну для прийняття рішення з питань компетенції Відповідальної особи;

4.1.2. проводити зустрічі з членами Наглядової ради, 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 та менеджером з питань управління ризиками чи особою, яка поєднує їх функції, аудитором внутрішнім (за наявності), іншими працівниками для обговорення питань, що відносяться до компетенції Відповідальної особи;

4.1.3. вносити Директору 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 Товариства 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 внутрішніх документів Товариства, 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 спілкуватися зі скаржником чітко, простою та зрозумілою мовою та відповідати на скарги в строки передбачені цим Положенням та іншими внутрішніми документами Товариства;
- 4.2.4. у разі необхідності надавати Наглядовій раді 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 діяти виключно в інтересах Товариства;
- 4.2.7. не розголошувати та не використовувати конфіденційну інформацію, професійну таємницю та комерційну таємницю Товариства, 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 Товариства;
- 4.2.9. виконувати інші обов'язки, визначені внутрішніми документами Товариства та чинним законодавством України.
- 4.3. Відповідальна особа несе відповідальність згідно вимог чинного законодавства України та/або внутрішніх документів Товариства, у тому числі:
- 4.3.1. за розголошення конфіденційної інформації, професійної таємниці 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, що подається до Товариства, з метою оскарження дій Товариства чи працівників Товариства та з вимогою про поновлення прав і захист законних інтересів учасників клірингу, порушених діями (бездіяльністю), рішеннями Товариства, оформлене та подане з дотриманням вимог визначених Положенням.

5.2. Скарга, яка подається Товариству, обов'язково повинна містити:

- найменування документу «Скарга»;
- вихідний номер скарги та дату;

- повне найменування особи, що подає скаргу, її місцезнаходження, поштова адреса для листування, зазначення засобів зв'язку;
- зміст та підстави подачі скарги;
- вимоги скаржника;
- перелік додатків до скарги;
- підпис керівника юридичної особи /фізичної особи – підприємця та печатка (за наявності) або уповноваженої особи із долученням документів на підтвердження її повноважень.

5.3. Скарга надсилається на поштову адресу, вказану на вебсайті Товариства в розділі «Контакти» або з використанням мережі Інтернет на електронну адресу Товариства: info@uaclearing.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. Товариство веде електронний облік скарг учасників клірингу, 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.

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 кожен 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 працівників, керівників та інших працівників Товариства 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 Товариством 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 Товариства або в електронній формі на електронну адресу Товариства.

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

5.11. Розгляд скарги розпочинається не пізніше наступного робочого дня з моменту її отримання Товариством і не може перевищувати 30 (тридцяти) календарних днів. У виключних випадках строк розгляду скарги може бути продовжено рішенням Наглядової ради

або Відповідальною особою Товариства. У такому випадку Відповідальна особа Товариства інформує скаржника про це не пізніше наступного робочого дня, з дня прийняття рішення про продовження строку розгляду скарги засобами електронної пошти Товариства.

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

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

6. ЗАКЛЮЧНІ ПОЛОЖЕННЯ

6.1. Положення набуває чинності з дати його затвердження наказом Директора Товариства.

6.2. Зміни та доповнення до Положення вносяться шляхом затвердження Директором Товариства Положення у новій редакції, яке вводиться в дію та доводиться до відома зацікавлених осіб відповідним наказом Директора Товариства.

6.3. У разі невідповідності будь-якої частини цього Положення чинному законодавству України, чинній редакції Статуту Товариства, або Положенню про Наглядову раду, в тому числі у зв'язку з прийняттям нових актів законодавства України, нормативно-правових актів Національної комісії з цінних паперів та фондового ринку, це Положення буде діяти лише в тій частині, що не буде суперечити чинному законодавству України, чинній редакції Статуту Товариства, Положенню про Наглядову раду, 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 Товариства, чинним законодавством України, рішеннями Загальних зборів Учасників та Наглядової ради.

Всього прошито, розвано, пронісеровано та скріплено підписом та
печаткою на _____) аркушах

Директор

Олена ВЕЛИКА

