

ЗАТВЕРДЖЕНО

Протокол засідання Наглядової ради
публічного акціонерного товариства
"Розрахунковий центр з обслуговування
договорів на фінансових ринках"
«26» січня 2024 р. № 3

ПОЛОЖЕННЯ

про порядок розгляду звернень публічного акціонерного товариства "Розрахунковий центр з обслуговування договорів на фінансових ринках"

1. Загальні положення

1.1. Це Положення про порядок розгляду звернень є внутрішнім документом публічного акціонерного товариства "Розрахунковий центр з обслуговування договорів на фінансових ринках" (далі по тексті – Положення та Розрахунковий центр), що розроблений відповідно до положень законів України «Про акціонерні товариства», «Про ринки капіталу та організовані товарні ринки», «Про звернення громадян», Ліцензійних умов провадження професійної діяльності на ринках капіталу – клірингової діяльності, затверджених рішенням Національної комісії з цінних паперів та фондового ринку 19 серпня 2021 року № 665, Стандарту №2 «Корпоративне управління в професійних учасниках ринків капіталу та організованих товарних ринків. Організація та функціонування системи внутрішнього контролю в професійних учасниках, які є підприємствами, що становлять суспільний інтерес та які не є банками», затвердженого рішенням Національної комісії з цінних паперів та фондового ринку 30 грудня 2021 року №1289, Стандарту №3 «Корпоративне управління в професійних учасниках ринків капіталу та організованих товарних ринків. Організація та функціонування системи внутрішнього контролю в професійних учасниках, які є системно важливими професійними учасниками та які не є банками», затвердженого рішенням Національної комісії з цінних паперів та фондового ринку 30 грудня 2021 року №1290, та інших нормативно-правових актів Національної комісії з цінних паперів та фондового ринку України (далі по тексті – НКЦПФР), внутрішніх документів Розрахункового центру.

1.2. Це Положення визначає порядок розгляду звернень громадян України, іноземців та осіб без громадянства, що законно знаходяться на території України, а також юридичних осіб до Розрахункового центру з питань функціонування Розрахункового центру, як професійного учасника ринку капіталу та організованих товарних ринків, моніторингу за процесом розгляду.

1.3. Аналіз відповідності цього Положення вимогам законодавства України та Стратегії діяльності (розвитку) Розрахункового центру (бізнес-стратегії) здійснюється менеджером (управителем) з питань комплаєнсу (далі по тексті – комплаєнс-менеджер).

1.4. Терміни та визначення:

громадяни – громадяни України, а також іноземці та особи без громадянства, що законно знаходяться на території України;

звернення – викладені в письмовій або усній формі громадянами, юридичними особами через своїх представників, посадовими особами та працівниками Розрахункового центру

пропозиції (зауваження), заяви (клопотання), скарги, а також конфіденційне повідомлення про неприйнятну поведінку/ порушення в діяльності Розрахункового центру;

конфіденційне повідомлення про неприйнятну поведінку/ порушення в діяльності Розрахункового центру – звернення посадової особи, працівника Розрахункового центру або третьої особи (зокрема, представника юридичної особи), яка не є посадовою особою та працівником Розрахункового центру з інформацією про неприйнятну поведінку/порушення в діяльності Розрахункового центру, щодо якого посадові особи Розрахункового центру, призначені для розгляду та проведення службового розслідування за таким зверненням, запобігають розповсюдженню інформації про ініціатора повідомлення та документів, отриманих під час розслідування, особам, у яких немає прав та повноважень на отримання такої інформації;

моніторинг – відстеження стану процесу розгляду Розрахунковим центром звернень з метою попередження порушень законодавства України, а також визначеного цим Положенням та іншими внутрішніми документами Розрахункового центру порядку розгляду таких звернень;

неприйнятна поведінка/ порушення в діяльності Розрахункового центру – дії посадових осіб та працівників Розрахункового центру, що можуть призвести до вчинення або сприяння вчиненню правопорушень, порушень вимог внутрішніх документів Розрахункового центру, неповідомлення про конфлікт інтересів під час здійснення Розрахунковим центром клірингової діяльності.

2. Реєстрація та попередній розгляд звернень

2.1. Звернення можуть надходити до Розрахункового центру наступними каналами зв'язку:

- поштою, кур'єрською службою доставки;
- електронною поштою (на будь-яку електронну адресу, зазначену на вебсайті Розрахункового центру, в т.ч. info@settlement.com.ua, compliance@settlement.com.ua або на корпоративну електронну адресу посадової особи, працівника Розрахункового центру);
- через систему дистанційного обслуговування клірингових рахунків / субрахунків «Інтернет-кліринг».

2.2. Звернення, які надійшли поштою, кур'єрською службою доставки або надійшли на електронну адресу info@settlement.com.ua, оформлені належним чином та подані в установленому законодавством України порядку, приймаються керівником канцелярії адміністративного відділу та передаються на попередній розгляд комплаєнс-менеджеру.

2.3. Повідомлення про неприйнятну поведінку/ порушення в діяльності Розрахункового центру та інші звернення, які надійшли на електронну адресу compliance@settlement.com.ua приймаються та підлягають попередньому розгляду комплаєнс-менеджером.

2.4. У разі надходження звернень на електронні адреси посадових осіб, працівників Розрахункового центру або через систему дистанційного обслуговування клірингових рахунків / субрахунків «Інтернет-кліринг» такі звернення переадресовуються (передаються) на попередній розгляд комплаєнс-менеджеру.

2.5. Попередній розгляд звернень здійснюється з метою визначення виду звернення (заяви, клопотання, пропозиції, зауваження, скарги) та повноти дотримання вимог законодавства України та цього Положення до оформлення звернення; ознак надходження та виду звернення; належності порушених питань до повноважень Розрахункового центру;

звернень, які не підлягають розгляду та вирішенню; відповідності адресування, наявності всіх зазначених додатків, цілісності вкладень, наявності дати та підпису (для письмових звернень) заявника.

2.6. У зверненні повинно бути зазначено прізвище, ім'я, по батькові (за наявності), місце проживання громадянина, викладено суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви, скарги, прохання чи вимоги. Письмове звернення має бути підписано заявником (заявниками) із зазначенням дати.

У письмовому зверненні юридичної особи повинно бути зазначено повну назву, код ЄДРПОУ, місцезнаходження юридичної особи, викладено суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви, скарги, прохання чи вимоги. Письмове звернення юридичної особи має бути підписано керівником юридичної особи.

В зверненні в електронному вигляді, також повинно бути зазначено електронну поштову адресу, на яку заявнику необхідно надіслати відповідь, або відомості про інші засоби зв'язку з ним. Накладення електронного підпису під час надсилання електронного звернення не вимагається.

Електронне звернення може мати вигляд сканкопії або фотокопії звернення з підписом заявника із зазначенням дати.

Датою подання електронного звернення є дата його надходження на визначену електронну адресу Розрахункового центру.

Якщо електронне звернення надійшло на визначену електронну адресу у неробочий день та час, датою подання електронного звернення вважається наступний після нього робочий день.

2.7. Звернення, оформлене без дотримання вищезазначених вимог, повертається заявнику з відповідними роз'ясненнями не пізніше як через десять календарних днів від дня його надходження.

2.8. Реєстрація звернень, за винятком повідомлень про неприйнятну поведінку/ порушення в діяльності Розрахункового центру, здійснюється відповідно Положення про діловодство публічного акціонерного товариства «Розрахунковий центр з обслуговування договорів на фінансових ринках».

Реєстрація повідомлень про неприйнятну поведінку/ порушення в діяльності Розрахункового центру здійснюється комплаєнс-менеджером в створеному ним електронному реєстрі.

3. Розгляд звернень

3.1. Комплаєнс-менеджер за результатами попереднього розгляду звернення, яке надійшло до Розрахункового центру, інформує голову Правління про його надходження та надає пропозиції щодо визначення підрозділу (посадової особи), яка буде розглядати його по суті та готувати відповідь заявнику за результатами розгляду звернення.

За рішенням голови Правління звернення може розглядатись комплаєнс-менеджером. У такому випадку комплаєнс-менеджер, у разі потреби, може залучати інших посадових осіб, працівників Розрахункового центру для розгляду звернення та підготовки відповіді заявнику за результатами такого розгляду.

3.2. Звернення розглядаються і вирішуються у термін не більше одного місяця від дня їх надходження, а ті, які не потребують додаткового вивчення, – невідкладно, але не пізніше п'ятнадцяти календарних днів від дня їх отримання.

Якщо в місячний термін вирішити порушені у зверненні питання неможливо, комплаєнс-менеджер вносить на розгляд Правління пропозицію щодо встановлення необхідного терміну для його розгляду, про що повідомляє особу, яка подала звернення. При цьому загальний

термін вирішення питань, порушених у зверненні, не може перевищувати сорока п'яти календарних днів.

На обґрунтовану письмову вимогу особи термін розгляду звернення може бути скорочено.

3.3. Не допускається розголошення одержаних зі звернень громадян відомостей про особисте життя громадян без їх згоди чи відомостей, що становлять державну або іншу таємницю, яка охороняється законом, конфіденційної та іншої інформації, якщо це порушує права та законні інтереси громадян. Не допускається з'ясування даних про особу громадянина, що не стосуються звернення. На прохання громадянина, висловлене в будь-якій формі, не підлягають розголошенню його прізвище, місце проживання та роботи.

3.4. Звернення вважається вирішеним, якщо розглянуто всі порушені в ньому питання, за потреби ужито необхідних заходів щодо його виконання і заявника повідомлено про результати розгляду звернення.

3.5. За результатами розгляду звернення на поштову або електронну адресу заявника надається відповідь за підписом голови Правління Розрахункового центру або особи, яка виконує його обов'язки.

3.6. Реєстрація та відправлення листів-відповідей на звернення здійснюється відповідно до Положення про діловодство публічного акціонерного товариства «Розрахунковий центр з обслуговування договорів на фінансових ринках».

3.7. Відповідь за результатами розгляду колективного звернення надсилається особі, яка у зверненні підписана першою або адресу якої зазначено.

3.8. Не підлягають розгляду та вирішенню:

- повторні звернення від одного й того самого громадянина або юридичної особи з одного й того самого питання, якщо перше вирішено по суті, а також скарги, подані з порушенням строків, визначених статтею 17 Закону України «Про звернення громадян», а також звернення осіб, визнаних судом недієздатними;

- письмові звернення без зазначення місця проживання, не підписані автором (авторами), а також такі, за якими не можна встановити авторство (анонімні звернення).

3.9. У разі виявлення за результатами розгляду звернення фактів, які потребують проведення службового розслідування, таке службове розслідування проводиться у відповідності до розділу 6 цього Положення.

4. Моніторинг процесу розгляду звернень

4.1. На контролі в Розрахунковому центрі перебувають усі зареєстровані комплаєнс-менеджером звернення, за винятком звернень, що не підлягають розгляду.

4.2. Посадові особи та працівники Розрахункового центру, які призначені виконавцями за розгляд звернень забезпечують своєчасну та якісну підготовку відповіді за таким зверненням.

4.3. Зняття з контролю доручень за зверненнями проводиться комплаєнс-менеджером тільки після надання вичерпної відповіді на порушені у зверненні питання, а також даних про те, коли і ким надано відповідь.

4.4. Комплаєнс-менеджер здійснює моніторинг процесу розгляду звернень, які стосуються функціонування Розрахункового центру та забезпечує зберігання матеріалів

діловодства, яке ведеться у процесі розгляду звернення, відповідно до вимог внутрішніх документів Розрахункового центру. Висновки за результатами проведеного моніторингу включаються до звіту про комплаєнс Наглядовій раді, а також в щоквартальній інформації Правління про комплаєнс-ризик.

5. Конфіденційне повідомлення про неприйнятну поведінку/ порушення в діяльності Розрахункового центру та порядок його розгляду

5.1. Посадові особи та працівники Розрахункового центру відповідно до вимог Кодексу поведінки (етики), інших внутрішніх документів Розрахункового центру зобов'язані повідомляти про будь-які факти або поведінку, що призводять до порушень норм законодавства України, внутрішніх документів Розрахункового центру та про будь-яку іншу неприйнятну поведінку, про яку їм стало відомо.

Посадові особи, працівники Розрахункового центру, а також треті особи, які не є посадовими особами та працівниками Розрахункового центру, але мають інформацію про неприйнятну поведінку/порушення в діяльності Розрахункового центру, можуть надати конфіденційне повідомлення у будь-який прийнятний для них спосіб, у тому числі, шляхом надсилання звернення у електронному вигляді на адресу compliance@settlement.com.ua, яка зазначена на офіційному вебсайті Розрахункового центру.

Доступ до такої адреси має виключно комплаєнс-менеджер.

На таку адресу можуть також направлятися звернення та скарги у електронному вигляді, які стосуються функціонування Розрахункового центру.

5.2. Конфіденційні повідомлення про неприйнятну поведінку/порушення в діяльності Розрахункового центру (далі по тексті – повідомлення) можуть стосуватися, але не виключно:

- будь-яких порушень законодавства України з питань здійснення професійної діяльності Розрахункового центру на ринках капіталу та організованих товарних ринках, положень внутрішніх документів та/або процедур Розрахункового центру, у тому числі таких як Кодекс поведінки (етики), що покликаний запобігати корупційним діям та хабарництву, правил/процедур, що застосовуються до закупівель та здійснення витрат Розрахункового центру, прозорості надання послуг;

- будь-якої поведінки, що призводить до конфлікту інтересів, який виникає з недотримання правил та контрольних процедур для таких ситуацій (наприклад, конфлікт працівника в операції закупівлі, коли його особистий інтерес переважає службовий обов'язок);

- подання недостовірної фінансової, статистичної та управлінської звітності; злочинів у сфері службової діяльності; кримінальних правопорушень у сфері господарської діяльності; порушень режиму застосування санкцій, в тому числі міжнародних; легалізації (відмивання) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансування тероризму та фінансування розповсюдження зброї масового знищення; неконкурентної практики; шахрайства; хабарництва; корупції; порушення прав споживачів; інших порушень законодавства України, внутрішніх документів Розрахункового центру.

5.3. Розгляд повідомлень здійснює комплаєнс-менеджер, який обов'язково вживає заходів щодо забезпечення конфіденційності персональних даних про особу, яка повідомляє інформацію.

5.4. Після отримання повідомлення комплаєнс-менеджер надає відповідь особі, яка надіслала інформацію, про його отримання, реєструє повідомлення у реєстрі (що створюється та ведеться ним в електронному вигляді), здійснює попередній аналіз повідомлення та, у разі необхідності, зв'язується з особою, яка повідомила інформацію, для отримання додаткових документів та/або інформації.

5.5. За результатами попереднього розгляду повідомлення комплаєнс-менеджер:

- забезпечує конфіденційність інформації та даних про особу, яка повідомляє інформацію, для захисту її від несправедливих, репресивних або дискримінаційних наслідків такого повідомлення;
- здійснює попередню оцінку інформації в повідомленні та інформує Наглядову раду та Правління про факт отримання повідомлення;
- за необхідності розпочинає службове розслідування відповідно до розділу 6 цього Положення;
- доводить до відома особи, яка повідомляє інформацію (якщо існує канал двосторонньої комунікації, за яким можливо надати відповідь), що повідомлення розглянуто і розпочато службове розслідування або розгляд закрито. Таке інформування здійснюється із забезпеченням конфіденційності даних стосовно посадової особи (працівника) Розрахункового центру, яка здійснила порушення вимог законодавства України або внутрішніх документів Розрахункового центру (у випадку виявлення порушення).

5.6. Інформація та усі персональні дані, що отримані за результатами розгляду та службового розслідування, обробляються згідно з вимогами чинного законодавства України. Персонал, який залучається до процесу роботи з повідомленнями, зобов'язаний забезпечувати конфіденційність отриманої інформації.

6. Проведення службового розслідування за результатами розгляду звернення

6.1. Проведення службового розслідування здійснюється у випадку, якщо комплаєнс-менеджер за результатами розгляду звернення робить висновки щодо наявності в діяльності Розрахункового центру, його працівників або посадових осіб ознак порушення норм законодавства, внутрішніх документів Розрахункового центру або неприйнятної поведінки. Проведення службового розслідування включає в себе наступні етапи:

- аналіз інформації, що надійшла в повідомленні або іншому зверненні;
- визначення комплаєнс-менеджером кола посадових осіб, працівників Розрахункового центру, які мають бути залучені до участі в службовому розслідуванні;
- визначення обсягу та переліку додаткової інформації, що необхідна для аналізу; направлення відповідних запитів до посадових осіб (керівників структурних підрозділів);
- проведення інтерв'ю (за потреби) з посадовими особами та працівниками Розрахункового центру;
- аналіз інформації, отриманої в ході службового розслідування;
- формування висновків щодо наявності фактів порушення норм законодавства, внутрішніх документів Розрахункового центру або неприйнятної поведінки;
- підготовка звіту за результатами службового розслідування;
- ознайомлення Наглядової ради та Правління з результатами службового розслідування.

6.2. Загальний термін проведення службового розслідування, не може перевищувати тридцяти календарних днів.

6.3. Комплаєнс-менеджер з метою з'ясування обставин факту неприйнятної поведінки або порушення в діяльності Розрахункового центру має право:

- за потреби залучати до участі в службовому розслідуванні інших посадових осіб, працівників Розрахункового центру, що володіють відповідною експертизою, без ініціювання окремого наказу голови Правління;

- запитувати інформацію, що стосується службового розслідування, у керівників структурних підрозділів або їх працівників без інформування про це (з метою дотримання конфіденційності) безпосереднього керівника таких працівників;

- вимагати пояснень, в тому числі письмових, від посадових осіб, працівників Розрахункового центру щодо конкретних фактів, що стосуються предмету службового розслідування;

- ініціювати відсторонення посадової особи, працівника Розрахункового центру від виконання службових обов'язків за наявності достатніх підстав підозрювати таку особу у причетності до неприйнятної поведінки або порушення в діяльності Розрахункового центру;

- не розкривати на запит членів та/або голови Правління, керівників структурних підрозділів Розрахункового центру будь-яку інформацію, що стосується предмету службового розслідування, до остаточної формалізації його результатів у вигляді окремого документу, складання якого передбачено цим Положенням.

6.4. У разі прийняття рішення комплаєнс-менеджером про залучення інших посадових осіб, працівників Розрахункового центру до проведення службового розслідування, такі посадові особи, працівники:

- не мають підпорядковуватися за організаційною структурою чи функціями особі, з приводу якої здійснюється розслідування;

- не можуть мати будь-який потенційний інтерес у зв'язку з повідомленням, який може поставити під сумнів неупередженість/справедливість процесу прийняття рішення;

- повинні забезпечувати конфіденційність щодо персональних даних заявника.

6.5. Комплаєнс-менеджер та інші особи, які залучаються до проведення службового розслідування, в процесі з'ясування обставин виникнення факту неприйнятної поведінки або порушення в діяльності Розрахункового центру зобов'язані:

- дотримуватись норм законодавства України, що можуть бути застосовані до такої діяльності;

- дотримуватись положень Кодексу поведінки (етики);

- дотримуватись норм положення про структурний підрозділ, в якому вони працюють та норм посадових інструкцій;

- діяти з розумною обачністю;

- просити в разі потреби (у випадку наявності каналу зворотного зв'язку) надати згоду на обробку його персональних даних ініціатора повідомлення;

- захищати конфіденційність особи – ініціатора повідомлення;

- не розголошувати та не створювати умов для розголошення інформації про перебіг та/або результати службового розслідування факту неприйнятної поведінки або порушення в діяльності Розрахункового центру, окрім випадків, що прямо передбачені цим Положенням або відповідним рішенням Наглядової ради Розрахункового центру.

6.6. За результатами проведеного службового розслідування комплаєнс-менеджер:

- узагальнює результати розслідування;

- спільно з зацікавленими структурними підрозділами (посадовими особами) визначає необхідні заходи для зниження ризику;

- направляє результати розслідування до юридичного відділу для отримання висновку стосовно доцільності звернення Розрахункового центру з повідомленням про правопорушення до правоохоронних органів;

- у разі позитивного висновку юридичного відділу про ознаки кримінального правопорушення та наявності відповідних підстав інформує Правління Розрахункового центру про необхідність звернення (подання заяви) до правоохоронних органів;

- спільно з відділом по роботі з персоналом визначає дисциплінарні заходи, які необхідно вжити;

- інформує посадову особу (працівника) Розрахункового центру стосовно якої здійснювалось розслідування, у разі виявлення фактів порушення вимог законодавства України, внутрішніх документів Розрахункового центру та про необхідність притягнення такої особи до відповідальності;

- розробляє план заходів, направлених на уникнення відповідних порушень у майбутньому;

- самостійно або спільно з посадовими особами, працівниками Розрахункового центру, які були залучені до розслідування, готує звіт Наглядовій раді та інформацію Правлінню за результатами розслідування з пропозиціями щодо зниження ризику та недопущення подібних порушень в майбутньому.

6.7. Звіт за результатами службового розслідування, щонайменше повинен містити:

- джерела інформації без зазначення персональних даних особи-ініціатора повідомлення;
- період розгляду;
- перелік учасників розгляду та/або залучених структурних підрозділів;
- детальний опис предмету розгляду;
- детальний опис результатів розгляду;
- висновки щодо наявності або відсутності порушень в діяльності Розрахункового центру або фактів неприйнятної поведінки його посадових осіб чи працівників;
- резюме за результатами розгляду для відповіді особі-ініціатору.

У випадку виявлення фактів порушень в діяльності Розрахункового центру або фактів неприйнятної поведінки його посадових осіб чи працівників Звіт за результатами службового розслідування також повинен містити:

- висновки щодо причин виникнення фактів порушень в діяльності Розрахункового центру або фактів неприйнятної поведінки його посадових осіб чи працівників;
- перелік осіб, чії дії або бездіяльність з високою часткою вірогідності спричинили порушення положень законодавства України, внутрішніх документів Розрахункового центру /факти неприйнятної поведінки;
- виявлені недоліки системи внутрішнього контролю;
- пропозиції Правлінню, Наглядовій раді, відповідним структурним підрозділам (за наявності).

7. Прикінцеві положення

7.1. Це Положення затверджується Наглядовою радою Розрахункового центру та набуває чинності з моменту його затвердження, якщо інше не визначено рішенням Наглядової ради.

7.2. Зміни та доповнення до цього Положення затверджуються Наглядовою радою Розрахункового центру. Внесення змін та доповнень здійснюється шляхом затвердження нової редакції цього Положення.

7.3. Якщо будь-яка частина цього Положення перестає відповідати законодавству України та/або Статуту, то відповідна частина цього Положення втрачає чинність і Положення застосовується лише в тій частині, що не суперечить законодавству України та Статуту.

Голова Наглядової ради



Андрій СУПРУН