

УТВЕРЖДЕН

приказом Председателя Правления
АО СПВБ
от 24.06.2024 № 01-101/24-п

**Порядок рассмотрения обращений, полученных
Акционерным обществом «Санкт-Петербургская Валютная Биржа»**

1. Акционерное общество «Санкт-Петербургская Валютная Биржа»¹ рассматривает обращения физических и юридических лиц², связанные с осуществлением АО СПВБ деятельности организатора торговли и клиринговой деятельности в соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011 № 325-ФЗ «Об организованных торгах» и Федеральным законом от 07.02.2011 № 7-ФЗ «О клиринге, клиринговой деятельности и центральном контрагенте»³.
2. **АО СПВБ обеспечивает прием обращений, направленных следующими способами:** посредством почтовой связи или нарочным на бумажном носителе, по адресу в пределах места нахождения АО СПВБ, адресу места нахождения представительства АО СПВБ, указанным в едином государственном реестре юридических лиц, а также направленных на адрес электронной почты АО СПВБ. При этом наличие подписи Заявителя в обращении не требуется.
3. Информация об адресах, указанных в п. 2 размещена на официальном сайте АО СПВБ в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».
4. Обращение подлежит обязательной регистрации не позднее рабочего дня, следующего за днем его поступления АО СПВБ. В случае поступления обращения в форме электронного документа АО СПВБ обязано уведомить Заявителя о регистрации обращения⁴ не позднее дня регистрации обращения способом, предусмотренным п. 8 настоящего Порядка.
5. АО СПВБ рассматривает обращение и по результатам его рассмотрения направляет Заявителю ответ на обращение в течение 15 рабочих дней со дня регистрации обращения, если иные сроки не предусмотрены Федеральными законами и иными нормативными актами Банка России.
6. В случае необходимости запроса дополнительных документов и материалов в целях объективного и всестороннего рассмотрения обращения АО СПВБ по решению Председателя Правления, Первого заместителя Председателя Правления или уполномоченного ими лица вправе продлить срок рассмотрения обращения, но не более чем на 10 рабочих дней, если иное не предусмотрено Федеральными законами и иными нормативными актами Банка России. АО СПВБ обязано уведомить Заявителя о продлении

¹ Далее – АО СПВБ.

² Далее – Заявитель.

³ Далее – Федеральные законы.

⁴ Далее – Уведомление о регистрации.

срока рассмотрения обращения с указанием обоснования такого продления, направив Заявителю соответствующее уведомление⁵.

7. Ответ на обращение должен содержать информацию о результатах объективного и всестороннего рассмотрения обращения, быть обоснованным и включать ссылки на имеющие отношение к рассматриваемому в обращении вопросу требования законодательства Российской Федерации, документы и (или) сведения, связанные с рассмотрением обращения, а также на фактические обстоятельства рассматриваемого в обращении вопроса.

8. Ответ на обращение, а также Уведомление о регистрации, Уведомление о продлении срока направляются Заявителю в зависимости от способа поступления обращения в письменной форме по указанным в обращении адресу электронной почты или почтовому адресу либо способом, предусмотренным условиями договора, заключенного между АО СПВБ и Заявителем. В случае, если Заявитель при направлении обращения указал способ направления ответа на обращение в форме электронного документа или на бумажном носителе, ответ на обращение должен быть направлен способом, указанным в обращении.

9. АО СПВБ обязано хранить обращения Заявителей, а также копии ответов на обращения и копии уведомлений, предусмотренных настоящим Порядком, в течение трех лет со дня регистрации таких обращений.

10. **Ответ на обращение, по существу, не дается АО СПВБ в следующих случаях:**

- в обращении не указан адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- в обращении не указана фамилия (наименование) Заявителя;
- в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу АО СПВБ, угрозы жизни, здоровью и имуществу работника АО СПВБ, а также членов его семьи;
- текст обращения не поддается прочтению;
- текст обращения не позволяет определить его суть.

11. Если в случаях, предусмотренных пп. 2 - 5 п. 10 АО СПВБ принимает решение не рассматривать обращение по существу, оно должно направить Заявителю уведомление об этом решении в течение 5 рабочих дней со дня регистрации обращения способом, указанным в п. 8 настоящего Порядка, с указанием причин невозможности рассмотрения обращения по существу.

12. В случае, если в обращении содержится вопрос, на который Заявителю неоднократно давались ответы по существу в связи с ранее направляемыми им обращениями, и при этом не приводятся новые доводы или обстоятельства, АО СПВБ вправе самостоятельно принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с Заявителем по данному вопросу. Об этом решении Заявитель уведомляется в порядке, предусмотренном п. 11 настоящего Порядка.

⁵ Далее – Уведомление о продлении срока.

13. В случае поступления АО СПББ из Банка России обращения, предусмотренного статьей 79.3 Федерального закона от 10 июля 2002 года № 86-ФЗ «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)», АО СПББ обязано рассмотреть его в соответствии с требованиями настоящего Порядка, а также направить в Банк России копию ответа на обращение и копии уведомлений (при наличии), предусмотренных настоящим Порядком, в день их направления Заявителю.
14. АО СПББ и его должностные лица не вправе использовать иначе, чем в целях, предусмотренных Федеральными законами, и разглашать в какой-либо форме полученные при рассмотрении обращения персональные данные Заявителя, а также информацию, составляющую коммерческую, служебную, банковскую тайну, тайну страхования и иную охраняемую законом тайну, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации.
15. Настоящий Порядок утверждается Председателем Правления АО СПББ, если Уставом АО СПББ не установлено иное.
16. Настоящий Порядок подлежит раскрытию на официальном сайте АО СПББ в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» не позднее 3 рабочих дней, следующих за днем его утверждения.