

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

1. Акционерное общество «Санкт-Петербургская Валютная Биржа» (далее – АО СПВБ) рассматривает обращения физических и юридических лиц (далее – Заявитель), связанные с осуществлением АО СПВБ деятельности организатора торговли и клиринговой деятельности в соответствии с Федеральными законами от 21.11.2011 № 325-ФЗ «Об организованных торгах», от 07.02.2011 № 7-ФЗ «О клиринге, клиринговой деятельности и центральном контрагенте».

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 обращения (далее – Уведомление о регистрации) 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 законодательством Российской Федерации и 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 или уполномоченного ими лица вправе продлить срок рассмотрения обращения, но не более чем на 10 рабочих дней, если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации и иными нормативными актами Банка России. АО СПВБ обязано уведомить Заявителя о продлении срока рассмотрения обращения с указанием обоснования такого продления, направив Заявителю соответствующее уведомление (далее – Уведомление о продлении срока).

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 хранит 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, Общество направляет 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.

13. В случае поступления в АО СПВБ из Банка России обращения, предусмотренного статьей 79.3 Федерального закона от 10.07.2002 № 86-ФЗ «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)», АО СПВБ рассматривает его в соответствии с требованиями настоящего Порядка, а также направляет в Банк России копию ответа на обращение и копии уведомлений (при наличии), предусмотренных настоящим Порядком, в день их направления Заявителю.

14. АО СПВБ и его должностные лица не вправе использовать иначе, чем в целях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, 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, инсайдерскую информацию, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

15. Документы и сведения, в том числе содержащие информацию, в отношении которой установлены требования, обеспечивающие ее конфиденциальность, предоставляются органам государственной власти и местного самоуправления по их мотивированным запросам в порядке и сроки, предусмотренные законодательством Российской Федерации, с соблюдением мер по обеспечению конфиденциальности и безопасности передаваемой информации.

16. Настоящий Порядок подлежит раскрытию на официальном сайте АО СПВБ в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» не позднее 3 рабочих дней, следующих за днем его утверждения.