

Приложение
к приказу НКО АО НРД
от «19» июня 2024 г. № НРД -П- 2024-190

ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ
В НКО АО НРД

1. Общие положения

- 1.1. Настоящий порядок рассмотрения обращений в НКО АО НРД (далее – Порядок) разработан в соответствии с Федеральным законом от 04.08.2023 № 442-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)» и отдельные законодательные акты Российской Федерации и о признании утратившими силу отдельных положений законодательных актов Российской Федерации» (далее - Федеральный закон № 422-ФЗ), Федеральным законом от 10.07.2002 № 86-ФЗ «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)» (далее – Федеральный закон № 86-ФЗ), Федеральным законом от 04.06.2018 № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг» (далее – Федеральный закон № 123-ФЗ), Уставом НКО АО НРД, а также с учетом рекомендаций, установленных Государственной системой документационного обеспечения управления, ГОСТ Р 7.0.97 – 2016 «Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Организационно-распорядительная документация. Требования к оформлению документов», ГОСТ Р 7.0.8-2013 «Национальный стандарт Российской Федерации. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Делопроизводство и архивное дело. Термины и определения» и сложившейся практики делопроизводства в НКО АО НРД.
- 1.2. Порядок устанавливает порядок и сроки рассмотрения обращений физического лица или юридического лица в адрес НКО АО НРД по вопросам, связанным с осуществлением НКО АО НРД деятельности депозитария, клиринговой деятельности, репозитария, а также небанковской кредитной организации (далее – Регулируемая деятельность).
- 1.3. Порядок действует с даты вступления в законную силу Федерального закона № 442-ФЗ. В случае изменения требований законодательства Российской Федерации, Порядок действует в части, им не противоречащей.
- 1.4. Термины и определения, используемые в Порядке:

Заявитель – физическое лицо или юридическое лицо, направившее обращение;

Инструкция – внутренний документ, разработанный в НКО АО НРД, регламентирующий порядок рассмотрения поступающих обращений.

Интернет-приемная – техническое решение на сайте НКО АО НРД для подачи физическим лицом или юридическим лицом обращения, в форме электронного документа. Все поступающие через интернет-приемную обращения направляются на электронный ящик: info@nsd.ru;

Обращение – обращение физического лица или юридического лица (Заявителя), связанное с осуществлением Регулируемой деятельности.

НКО АО НРД – Небанковская кредитная организация акционерное общество «Национальный расчетный депозитарий».

Термины и определения, не установленные настоящим Порядком, используются в значениях, определенных законодательством Российской Федерации и

внутренними документами НКО АО НРД.

2. Порядок и сроки рассмотрения НКО АО НРД

- 2.1. НКО АО НРД рассматривает Обращение Заявителя, связанное с осуществлением Регулируемой деятельности.
- 2.2. НКО АО НРД принимает Обращения, направленные посредством:
 - почтовой связи по адресу: Российская Федерация, 105066, город Москва, улица Спартаковская, дом 12;
 - нарочным на бумажном носителе по адресу: Российская Федерация, 105066, город Москва, улица Спартаковская, дом 12;
 - отправки через Интернет-приёмную на адрес электронной почты: info@nsd.ru.

Наличие подписи Заявителя в Обращении не требуется.

- 2.3. Информация об адресах, а также о способах приема Обращений, указанных в пункте 2.2. настоящего Порядка, размещена на официальном сайте НКО АО НРД в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" по адресу: www.nsd.ru.
- 2.4. Обращение подлежит обязательной регистрации не позднее рабочего дня, следующего за днем его поступления в НКО АО НРД. В случае поступления Обращения в форме электронного документа НКО АО НРД уведомляет Заявителя о регистрации Обращения (далее - уведомление о регистрации) не позднее дня регистрации Обращения.
- 2.5. НКО АО НРД 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.
- 2.6. В случае необходимости запроса дополнительных документов и материалов в целях объективного и всестороннего рассмотрения Обращения НКО АО НРД вправе продлить срок рассмотрения Обращения, но не более чем на 10 рабочих дней, если иное не предусмотрено федеральными законами. НКО АО НРД уведомляет Заявителя о продлении срока рассмотрения Обращения с указанием обоснования такого продления, направив Заявителю соответствующее уведомление (далее - уведомление о продлении срока).
- 2.7. 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.
- 2.8. 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 НКО АО НРД 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 направляется способом, указанным в Обращении.
- 2.9. НКО АО НРД хранит Обращения Заявителей, а также копии ответов на Обращения и копии уведомлений, в течение трех лет со дня регистрации таких Обращений.
- 2.10. Ответ на Обращение, по существу, не дается НКО АО НРД в следующих случаях:
- 1) в Обращении не указан адрес, по которому должен быть направлен ответ;
 - 2) в Обращении не указана фамилия (наименование) Заявителя;
 - 3) в Обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу НКО АО НРД, угрозы жизни, здоровью и имуществу работника НКО АО НРД, а также членов его семьи;
 - 4) текст Обращения не поддается прочтению;
 - 5) текст Обращения не позволяет определить его суть.
- 2.11. В случаях, предусмотренных подпунктами 2 – 5 пункта 2.10. настоящего Порядка, если НКО АО НРД принимает решение не рассматривать Обращения по существу, то НКО АО НРД направляет Заявителю уведомление об этом решении в течение пяти рабочих дней со дня регистрации Обращения способом, указанным в пункте 2.8. настоящего Порядка, с указанием причин невозможности рассмотрения Обращения по существу.
- 2.12. 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, НКО АО НРД вправе самостоятельно принять решение о обоснованности очередного Обращения и прекращении переписки с Заявителем по данному вопросу. Об этом решении Заявитель уведомляется в порядке, предусмотренном пунктом 2.11. настоящего Порядка.
- 2.13. В случае поступления НКО АО НРД из Банка России обращения, предусмотренного статьей 79.3 Федерального закона N 86-ФЗ, НКО АО НРД рассматривает его в соответствии с требованиями настоящей статьи, а также направляет в Банк России копию ответа на Обращение и копии уведомлений (при наличии), предусмотренных настоящей статьей, в день их направления Заявителю.
- 2.14. НКО АО НРД и его должностные лица не используют иначе, чем в целях, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации, и не разглашают 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.