

Рекомендации по подаче обращений в НКО АО НРД по вопросам направления электронной формы W8-BEN

Подача обращений:

- Все обращения необходимо направлять на адрес электронной почты ew8@nsd.ru;
- В настоящее время в НРД отсутствует возможность принимать обращения, направленные на отличные от ew8@nsd.ru адреса электронной почты или по телефону.
- Перед подачей обращения по вопросу технических сбоев или ошибок в системе следует выполнить следующие действия:
 - убедиться, что программное обеспечение на устройстве, на котором производится заполнение формы, соответствует техническим требованиям;
 - при наличии возможности проверить заполнение формы на устройстве (соответствующем техническим требованиям), отличном от того, на котором при заполнении произошла ошибка;
 - сохранить ссылку на электронную форму;
 - сделать снимок экрана (screenshot) ошибки для последующей передачи в НРД.
- Обращение, подаваемое в НРД, должно содержать в себе следующие данные:
 - ФИО заявителя (полностью);
 - наименование брокера, в котором обслуживается заявитель;
 - ссылка на электронную форму W8-BEN, полученную от брокера;
 - информация об устройстве, на котором производится заполнение формы:
 - версия ОС;
 - используемый браузер (наименование и версия);
 - ПО для просмотра формы (в случае ошибок при просмотре);
 - снимок экрана (screenshot), на котором отчетливо различим текст или пиктограмма ошибки;
- В случае отсутствия в обращении части или всех данных из списка выше возможность ответа на поданное обращение не гарантируется.

Режим обработки обращений в НРД:

- Обращения обрабатываются с 10:00 до 18:00 по московскому времени в рабочие дни;
- В случае получения обращения в нерабочее время, оно поступает в обработку на следующий рабочий день;
- В процессе обработки обращения у специалистов НРД могут возникнуть уточняющие вопросы к заявителю. Вопросы направляются на электронную почту, с которой было подано обращение.
- В случае отсутствия ответа на уточняющие вопросы в течение 3 рабочих дней (включая день отправки вопроса) с момента их отправки обращение признается неактуальным и работы по нему прекращаются.

Технические требования к устройству, на котором производится заполнение формы:

- тип устройства: персональный компьютер;
- ОС: Windows 7 или Windows 10;
- используемый браузер: Internet Explorer 11 или Google Chrome (v. 84 или более поздняя);
- ПО для просмотра заполненной формы: Adobe Reader DC (v. 2020 или более поздняя).