

УТВЕРЖДЕНО
Наблюдательным советом
НКО АО НРД
Протокол от 09.02.2018 № 2/2018

ОДОБРЕНО
Комитетом пользователей услуг
НКО АО НРД (Комитетом
пользователей услуг
центрального депозитария)
Протокол от 14.12.2017 № 39

ПОЛОЖЕНИЕ

о порядке рассмотрения жалоб и запросов клиентов

НКО АО НРД

I. Общие положения

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Федеральным законом от 07.12.2011 № 414-ФЗ «О центральном депозитариате», Федеральным законом от 05.03.1999 № 46-ФЗ «О защите прав и законных интересов инвесторов на рынке ценных бумаг», Федеральным законом от 22.04.1996 № 39-ФЗ «О рынке ценных бумаг», нормативными актами Банка России и устанавливает порядок рассмотрения поступающих в Небанковскую кредитную организацию акционерное общество «Национальный расчетный депозитарий» (НКО АО НРД, НРД) жалоб и запросов (далее – обращения) депонентов и эмитентов (далее – клиенты) и подготовки ответов по результатам их рассмотрения.

1.2. Целью рассмотрения обращений является устранение возможных нарушений и/или последствий нарушений законных прав и интересов клиентов, которые явились основанием для таких обращений, и предотвращение подобных нарушений в дальнейшей деятельности НРД, а также предоставление информации, запрашиваемой клиентами.

1.3. Поступившие в НКО АО НРД обращения, поданные в установленном порядке, подлежат обязательному рассмотрению.

1.4. Для целей настоящего Положения используются следующие термины и их определения:

«**Жалоба**» – обращение клиента к НКО АО НРД, основанием которого является предполагаемое клиентом нарушение его прав и охраняемых законом интересов со стороны НКО АО НРД в процессе оказания клиенту услуг депозитарием/центральным депозитарием.

«**Запрос**» – обращение клиента к НКО АО НРД как к депозитарию/центральному депозитарию, которое не подпадает под признаки жалобы и целью которого является получение клиентом какой-либо интересующей его информации.

II. Регистрация и учёт поступивших обращений

2.1. Поступившие в НКО АО НРД обращения принимаются подразделением, ответственным за делопроизводство и документооборот (далее – ОДиД) в соответствии с установленным порядком приёма, обработки и прохождения входящей корреспонденции. В случае поступления обращений непосредственно в структурные подразделения

НРД/работникам НРД обращения передаются на регистрацию в ОДиД не позднее одного рабочего дня, следующего за днем поступления обращения.

2.2. Обращения подлежат обязательной централизованной регистрации работниками ОДиД в системе внутреннего электронного документооборота (далее – СВЭД) НКО АО НРД в соответствии с утвержденным Регламентом работы с документами в СВЭД НКО АО НРД (далее – Регламент СВЭД).

2.3. Работник ОДиД анализирует текст обращения в соответствии с пунктом 1.4 настоящего Положения и принятыми (по согласованию с Департаментом внутреннего контроля, далее – ДВК) критериями¹, после чего регистрирует обращение, указывая соответствующее значение в поле «Рубрика»².

2.4. Поступившее обращение после его регистрации не позднее текущего рабочего дня направляется посредством СВЭД работникам НРД, включенным в соответствующий список рассылки в соответствии с классификатором входящей корреспонденции и по функциональной принадлежности исполнения. Жалоба также направляется уполномоченному должностному лицу НКО АО НРД для определения работников, ответственных за рассмотрение Жалобы, в том числе работника, ответственного за подготовку ответа на неё (далее – исполнитель).

III. Порядок и сроки рассмотрения поступивших обращений

3.1. Работники Департамента клиентских и корреспондентских отношений, уполномоченные работники (контролёры) ДВК, работники Юридического департамента и работники Департамента риск-менеджмента в обязательном порядке принимают участие в рассмотрении Жалоб, а также Запросов, затрагивающих вопросы неправомерных, по мнению клиентов, действий НРД, в том числе связанных с решениями государственных органов, и иных вопросов, которые могут быть расценены как события регуляторного/правового/репутационного риска³.

¹ Критериями являются ключевые слова, присутствующие в тексте обращения, например: «жалоба», «претензия», «объяснение причин», «ущерб», «убыток», «неисполнение», «некорректно», «незаконно», «ошибочно» и т.п.

² Обращениям, относящимся к категории «Запрос», присваивается рубрика «Обращение»; обращениям, относящимся к категории «Жалоба», присваивается рубрика «Жалоба».

³ Определения указанных рисков содержатся в «Правилах управления рисками НРД, связанными с осуществлением деятельности центрального депозитария».

3.2. Обращения, не содержащие сведений о наименовании или месте нахождения (адресе) обратившегося лица (далее – заявитель), а также не подписанные заявителем, признаются анонимными и не рассматриваются.

3.3. Обращение может быть оставлено без рассмотрения, если оно является повторным и не содержит новых данных, а все изложенные в нём доводы ранее полно и объективно рассматривались, и заявителю был дан ответ. Одновременно заявителю направляется извещение об оставлении обращения без рассмотрения со ссылкой на данный ранее ответ.

3.4. НКО АО НРД вправе при рассмотрении обращения запросить дополнительные документы и сведения у заявителя. В случае отсутствия запрошенных документов к указанному сроку обращение рассматривается на основании имеющихся документов, либо заявителю направляется обоснованный отказ в рассмотрении его обращения.

3.5. Срок рассмотрения обращения и подготовки ответа – не более 30 (тридцати) календарных дней со дня поступления обращения; для обращений, не требующих дополнительного изучения и проверки – не более 15 (пятнадцати) календарных дней. По мотивированной просьбе клиента и при наличии у НРД технической возможности, срок рассмотрения обращения может быть сокращен. Днём поступления обращения считается дата регистрации в НКО АО НРД оригинала обращения, полученного по почте/курьером либо электронного документа, подписанного электронной подписью и полученного по каналу электронного взаимодействия, определенного клиентом в Договоре об обмене электронными документами. По совместному решению исполнителя и уполномоченного работника (контролера) ДВК может быть рассмотрено обращение, полученное по факсу или в сканированном виде по электронной почте, и направлен на него ответ.

3.6. Письменный ответ заявителю о результатах рассмотрения обращения должен содержать обоснованный (со ссылкой на соответствующие требования законодательства Российской Федерации/соответствующей юрисдикции, в том числе нормативных актов Банка России, внутренних документов НКО АО НРД, договоров, имеющих отношение к рассматриваемому вопросу, а также на фактические обстоятельства рассматриваемого вопроса) ответ на каждый изложенный заявителем довод.

3.7. Ответ на обращение клиента подписывает уполномоченное лицо в соответствии с действующим Приказом «О регистрации, рассмотрении и подписании входящей и исходящей корреспонденции, а также иных документов НКО АО НРД».

3.8. Ответы на обращения подлежат обязательной централизованной регистрации работниками ОДиД в соответствии с Регламентом СВЭД.

3.9. Ответы на обращения клиентов направляются посредством почтовой связи по адресу, указанному в обращении, или через представителей клиентов, получающих документы в подразделении НРД, осуществляющем взаимодействие с клиентами, либо по каналу электронного взаимодействия с клиентом, определенному Договором об обмене электронными документами, в формате электронного документа, подписанного электронной подписью. При необходимости копии ответов могут быть направлены по факсу или по электронной почте в сканированном виде. В СВЭД НРД вносятся отметки о направлении соответствующих ответов.

IV. Контроль за исполнением обращений

4.1. Контроль за сроками направления и содержанием ответов на обращения клиентов осуществляется работниками НКО АО НРД, назначенными исполнителями по соответствующим обращениям.

4.2. Уполномоченные работники (контролёры) ДВК осуществляют дополнительный контроль за сроками направления и содержанием ответов на Жалобы, а также осуществляют учёт и анализ вопросов, содержащихся в указанных Жалобах, в том числе анализ следующих данных:

- количество и характер рассмотренных Жалоб клиентов;
- количество и характер решений, принятых органами управления НКО АО НРД в пределах их компетенции по Жалобам клиентов.

4.3. Результаты контроля за сроками направления и содержанием ответов на Жалобы, а также анализ показателей динамики Жалоб и анализ соблюдения НКО АО НРД прав клиентов, предложения органам управления НКО АО НРД, направленные на устранение отражённых в Жалобах недостатков, а также на улучшение работы с Жалобами клиентов, отражаются в периодических отчётах уполномоченных работников (контролёров) ДВК и представляются уполномоченному органу управления НКО АО НРД.