

УТВЕРЖДЕНО
Наблюдательным советом
НКО АО НРД
Протокол от 24.06.2024 № 9/2024

ОДОБРЕНО
Комитетом пользователей услуг
центрального депозитария
Протокол от 05.06.2024 г. № 51

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, с учетом Федерального закона 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», 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 НКО АО 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 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.

«Заявитель» – клиент НКО АО НРД, направивший обращение.

«Исполнитель» – работник НКО АО НРД, ответственный за подготовку ответа на обращение Заявителя.

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 в день поступления обращения, при этом обращения, поступившие в структурные подразделения НРД/ работникам НРД после официального времени окончания рабочего дня, могут передаваться на регистрацию в ОДиД не позднее следующего рабочего дня после дня поступления.

2.2. Обращения подлежат обязательной централизованной регистрации работниками ОДиД в Единой системе электронного документооборота (далее – СЭД) НРД в соответствии с утвержденным Положением о делопроизводстве в НКО АО НРД.

2.3. Работник ОДиД анализирует текст обращения в соответствии с определением, содержащимся в пункте 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 СЭД 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 для определения Исполнителя.

2.5. В случае поступления обращения в форме электронного документа, Заявителю направляется уведомление о регистрации обращения не позднее дня его регистрации способом, указанным в пункте 3.11 настоящего Положения.

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».

III. Порядок и сроки рассмотрения поступивших обращений

3.1. Работники Департамента клиентских отношений, уполномоченные работники 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.

3.2. Обращения, не содержащие сведений о месте нахождения (адресе) Заявителя, не рассматриваются. При этом наличие подписи Заявителя в обращении не требуется.

3.3. Ответ на обращение по существу не дается в следующих случаях:

- в обращении не указано наименование Заявителя;
- в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу НРД или угрозы жизни, здоровью и имуществу работника НРД, а также членов его семьи;
- текст обращения не поддается прочтению;
- текст обращения не позволяет определить его суть.

3.4. 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, Исполнитель вправе самостоятельно принять решение о обоснованности очередного обращения и прекращении переписки с Заявителем по данному вопросу.

3.5. Если в случаях, предусмотренных пунктами 3.3 и 3.4 настоящего Положения, Исполнитель принимает либо решение оставить обращение без ответа по существу, либо решение о прекращении переписки с Заявителем, Исполнитель подготавливает в СЭД для направления Заявителю уведомление об этом решении в течение 5 (пяти) рабочих дней со дня регистрации обращения способом, указанным в пункте 3.11 настоящего Положения, с указанием причин принятого решения.

3.6. Срок рассмотрения обращения и подготовки ответа – не более 15 (пятнадцати) рабочих дней со дня регистрации обращения, если иные сроки не предусмотрены

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

законодательством Российской Федерации. По мотивированной просьбе клиента и при наличии у НРД технической возможности, срок рассмотрения обращения может быть сокращен.

3.7. В целях объективного и всестороннего рассмотрения обращения по решению Председателя Правления, Заместителя Председателя Правления или уполномоченного ими лица НКО АО НРД вправе при рассмотрении обращения запросить дополнительные документы и материалы у Заявителя, в этом случае срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более чем на 10 (десять) рабочих дней, при этом Исполнителем подготавливается в СЭД для направления Заявителю уведомление о продлении срока способом, указанным в пункте 3.11 настоящего Положения, с указанием обоснования такого продления. В случае непредставления Заявителем запрошенных документов и материалов, обращение рассматривается на основании имеющихся документов.

3.8. Ответ Заявителю должен содержать информацию о результатах объективного и всестороннего рассмотрения обращения, а также быть обоснованным (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).

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

3.10. Ответы на обращения подлежат обязательной централизованной регистрации в СЭД работниками ОДиД в соответствии с Положением о делопроизводстве в НКО АО НРД.

3.11. Ответы на обращения клиентов, уведомления о регистрации обращений, полученных в форме электронного документа, уведомления о продлении срока рассмотрения обращения направляются:

- либо способом, указанным в обращении Заявителя,
- либо по указанным в обращении адресу электронной почты или почтовому адресу,
- либо способом, предусмотренным условиями договора, заключенного между НКО АО НРД и Заявителем,

- либо через представителей клиентов, получающих документы в подразделении НРД, осуществляющем взаимодействие с клиентами.

В СЭД НРД вносятся отметки о направлении соответствующих ответов.

3.12. В случае поступления в НКО АО НРД из Банка России обращения, предусмотренного статьей 79.3 Федерального закона «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)», обращение Заявителя рассматривается в соответствии с настоящим Положением, при этом Исполнитель подготавливает для направления в Банк России копию ответа на обращение Заявителя, а также копию уведомления о продлении срока рассмотрения обращения (при наличии), которые направляются в Банк России работником ОДиД в день их направления Заявителю.

3.13. В случае выявления НКО АО НРД при рассмотрении обращения нарушения базового стандарта или внутреннего стандарта, разработанного, согласованного и утвержденного в соответствии с требованиями Федерального закона от 13.07.2015 года № 223-ФЗ «О саморегулируемых организациях в сфере финансового рынка», Исполнитель направляет копию ответа на обращение и копию обращения в саморегулируемую организацию профессиональных участников рынка ценных бумаг, членом которой является НРД на момент направления указанных копий, для осуществления саморегулируемой организацией профессиональных участников рынка ценных бумаг контроля в порядке, предусмотренном статьей 14 указанного Федерального закона, в день направления ответа на обращение Заявителю.

IV. Контроль за исполнением обращений

4.1. Контроль за сроками направления и содержанием ответов на обращения клиентов, в том числе уведомлениями о продлении срока ответа на обращение, осуществляется Исполнителями по соответствующим обращениям.

4.2. Уполномоченные работники 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 ДВК и представляются уполномоченному органу управления НКО АО НРД.

4.4. Работники НКО АО НРД не вправе использовать иначе, чем в целях, предусмотренных настоящим Положением, 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.