

УТВЕРЖДЕН
приказом НКО НКЦ (АО)
от «19» июня 2024 года
№НКЦ-П-2024-116

**ПОЛОЖЕНИЕ
О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ
В НКО НКЦ (АО)**

г. Москва
2024 г.

1. Общие положения

- 1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений в НКО НКЦ (АО) (далее - Положение) разработано 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 02.12.1990 № 395-1-ФЗ «О банках и банковской деятельности» (далее - Федеральный закон № 395-1-ФЗ),
 - Федеральным законом от 07.02.2011 № 7-ФЗ «О клиринге, клиринговой деятельности и центральном контрагенте» (далее - Федеральный закон № 7-ФЗ),
 - Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» (далее - Федеральный закон № 152-ФЗ),
 - «ГОСТ Р 7.0.97-2016. Национальный стандарт Российской Федерации. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Организационно-распорядительная документация. Требования к оформлению документов» (утв. Приказом Росстандарта от 08.12.2016 N 2004-ст),
 - «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» (утв. Приказом Росстандарта от 17.10.2013 N 1185-ст),
 - Уставом НКО НКЦ (АО),
 - сложившейся практикой делопроизводства в НКО НКЦ (АО).
- 1.2. Положение устанавливает порядок и сроки рассмотрения обращений физического лица или юридического лица в адрес НКО НКЦ (АО) по вопросам, связанным с осуществлением НКО НКЦ (АО) клиринговой деятельности и банковской деятельности.
- 1.3. Положение действует с даты вступления в законную силу Федерального закона № 442-ФЗ. В случае изменения требований законодательства Российской Федерации, Положение действует в части, ему не противоречащей.
- 1.4. Термины и определения, используемые в Положении:

Заявитель - физическое лицо или юридическое лицо, направившее Обращение;

Интернет-приемная – техническое решение на сайте НКО НКЦ (АО) для подачи физическим лицом или юридическим лицом обращения, в форме электронного документа. Все поступающие через интернет-приемную обращения направляются на электронный ящик: info-nkcbank@moex.com;

Обращение - обращение физического или юридического лица (Заявителя), связанное с осуществлением НКО НКЦ (АО) клиринговой деятельности, предусмотренной Федеральным законом № 7-ФЗ и/или банковской деятельности, предусмотренной Федеральным законом № 395-1;

НКО НКЦ (АО) - Небанковская кредитная организация-центральный контрагент «Национальный Клиринговый Центр» (Акционерное общество).

Термины и определения, не установленные Положением, используются в значениях, определенных законодательством Российской Федерации и внутренними документами НКО НКЦ (АО).

2. Порядок и сроки рассмотрения Обращений НКО НКЦ (АО)

- 2.1. НКО НКЦ (АО) рассматривает Обращение Заявителя, связанное с осуществлением клиринговой деятельности и/или банковской деятельности.
- 2.2. НКО НКЦ (АО) принимает Обращения, направленные посредством:
 - почтовой связи по адресу: 125009 г. Москва, Большой Кисловский пер., д. 13;
 - нарочным на бумажном носителе по адресу: 125009 г. Москва, Большой Кисловский пер., д. 13;
 - Интернет-приемной;

Наличие подписи Заявителя в Обращении не требуется.

- 2.3. Информация об адресах, а также о способах приема Обращений, указанных в пункте 2.2. Положения, размещена на официальном сайте НКО НКЦ (АО) в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по адресу: <https://www.nationalclearingcentre.ru>.
- 2.4. Обращение подлежит обязательной регистрации не позднее рабочего дня, следующего за днем его поступления в НКО НКЦ (АО). В случае поступления Обращения в форме электронного документа НКО НКЦ (АО) уведомляет Заявителя о регистрации Обращения (далее - уведомление о регистрации) не позднее дня регистрации Обращения.
- 2.5. НКО НКЦ (АО) 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 Федеральным законом № 7-ФЗ, Федеральным законом № № 395-1, а также другими федеральными законами .
- 2.6. В случае необходимости запроса дополнительных документов и материалов в целях объективного и всестороннего рассмотрения Обращения НКО НКЦ (АО) вправе продлить срок рассмотрения Обращения, но не более чем на 10 рабочих дней, если иное не предусмотрено федеральными законами. НКО НКЦ (АО) 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 НКЦ (АО) 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 НКЦ (АО) 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 НКЦ (АО) 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 НКЦ (АО), угрозы жизни, здоровью и имуществу работника НКО НКЦ (АО), 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. Положения, если НКО НКЦ (АО) принимает решение оставить Обращение без ответа по существу, то НКО НКЦ (АО) направляет Заявителю уведомление об этом решении в течение пяти рабочих дней со дня регистрации Обращения способом, указанным в пункте 2.8. Положения, 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 НКЦ (АО) вправе самостоятельно принять решение о безосновательности очередного Обращения и прекращении переписки с Заявителем по данному вопросу. Об этом решении Заявитель уведомляется в порядке, предусмотренном пунктом 2.11. Положения.
- 2.13. В случае поступления в НКО НКЦ (АО) из Банка России обращения, предусмотренного статьей 79.3 Федерального закона N 86-ФЗ, НКО НКЦ (АО) рассматривает его в соответствии с требованиями настоящего Положения, а также направляет в Банк России копию ответа на Обращение и копии уведомлений (при наличии), предусмотренных настоящим Положением, в день их направления Заявителю.
- 2.14. НКО НКЦ (АО) и его должностные лица не используют иначе, чем в целях, предусмотренных Федеральным законом № 7-ФЗ и Федеральным законом № 395-1-ФЗ, и не разглашают в какой-либо форме полученные при рассмотрении Обращения персональные данные (согласно Федеральному закону № 152-ФЗ) Заявителя, а также информацию, составляющую коммерческую, служебную, банковскую тайну, тайну страхования и иную охраняемую законом тайну, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации.