

ПРИЛОЖЕНИЕ 1

к Приказу Акционерного общества  
«Национальная товарная биржа»  
от «19» июня 2024 №НТБ/П-294

**ПОЛОЖЕНИЕ  
О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ  
В АКЦИОНЕРНОМ ОБЩЕСТВЕ  
«НАЦИОНАЛЬНАЯ ТОВАРНАЯ БИРЖА»**

г. Москва  
2024 г.

## 1. Общие положения

- 1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений в Акционерном обществе «Национальная товарная биржа» (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 № 442-ФЗ), Федеральным законом от 21.11.2011 № 325-ФЗ «Об организованных торгах» (далее – Федеральный закон № 325-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 Акционерного общества «Национальная товарная биржа» (далее - АО НТБ, Биржа), 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».
- 1.2. Положение устанавливает порядок и сроки рассмотрения обращений физического лица или юридического лица в адрес АО НТБ по вопросам, связанным с осуществлением АО НТБ деятельности организатора торговли.
- 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, им не противоречащей.
- 1.4. Термины и определения, используемые в Положении:

**Заявитель** - физическое лицо или юридическое лицо, направившее обращение;

**Обращение** - обращение физического лица или юридического лица (Заявителя), связанное с осуществлением АО НТБ деятельности организатора торговли, предусмотренной Федеральным законом № 325-ФЗ.

Термины и определения, не установленные настоящим Положением, используются в значениях, определенных законодательством Российской Федерации и внутренними документами Биржи.

## 2. Порядок и сроки рассмотрения Обращений

- 2.1. АО НТБ рассматривает Обращение Заявителя, связанное с осуществлением АО НТБ деятельности организатора торговли, предусмотренной Федеральным законом № 325-ФЗ.
- 2.2. АО НТБ принимает Обращения, направленные посредством:
- почтовой связи по адресу: 125009, г. Москва, Средний Кисловский пер., д. 1/13, стр. 4, офис 516 ;
  - нарочным на бумажном носителе по адресу: 125009, г. Москва, Средний Кисловский пер., д. 1/13, стр. 4, офис 516;
  - направленных на адрес электронной почты: [feedback@namex.org](mailto:feedback@namex.org).

Наличие подписи заявителя в Обращении не требуется.

- 2.3. Информация об адресах, а также о способах приема Обращений, указанных в пункте 2.2. настоящего Положения, размещена на официальном сайте АО НТБ в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" по адресу: <https://www.namex.org/>

- 2.4. Обращение подлежит обязательной регистрации не позднее рабочего дня, следующего за днем его поступления АО НТБ. В случае поступления Обращения в форме электронного документа Биржа уведомляет Заявителя о регистрации Обращения (далее - уведомление о регистрации) не позднее дня регистрации Обращения.
- 2.5. АО НТБ 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 Биржа по решению Директора или уполномоченного им лица вправе продлить срок рассмотрения Обращения, но не более чем на 10 рабочих дней, если иное не предусмотрено федеральными законами. Биржа 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 АО НТБ 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. АО НТБ 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 Биржей в следующих случаях:
  - 2.10.1. в Обращении не указан адрес, по которому должен быть направлен ответ;
  - 2.10.2. в Обращении не указана фамилия (наименование) Заявителя;
  - 2.10.3. в Обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу Биржи, угрозы жизни, здоровью и имуществу работника Биржи, а также членов его семьи;
  - 2.10.4. текст Обращения не поддается прочтению;
  - 2.10.5. текст Обращения не позволяет определить его суть.
- 2.11. В случаях, предусмотренных подпунктами 2.10.2 – 2.10.5 пункта 2.10. настоящего Положения, если Биржа принимает решение не рассматривать Обращения по существу, Заявителю направляется уведомление об этом решении в течение пяти рабочих дней со дня регистрации Обращения способом, указанным в пункте 2.8. настоящего 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, Биржа 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. настоящего Положения.
- 2.13. В случае поступления в АО НТБ из Банка России обращения, предусмотренного статьей 79.3 Федерального закона N 86-ФЗ, АО НТБ рассматривает его в соответствии с требованиями Федерального закона № 442-ФЗ, а также направляет в Банк России копию ответа на Обращение и копии уведомлений (при наличии), предусмотренных Федеральным законом № 442-ФЗ, в день их направления Заявителю.

- 2.14. АО НТБ 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.