ПРИЛОЖЕНИЕ 1

к Приказу АО НТБ

от «08» октября 2026 г. №НТБ-П-2026-267

ПОЛОЖЕНИЕ О ПОРЯДКЕ

РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ В АКЦИОНЕРНОМ ОБЩЕСТВЕ «НАЦИОНАЛЬНАЯ ТОВАРНАЯ БИРЖА»

Москва, 2026 г.

Оглавление

1. Общие положения 3
2. Порядок и сроки рассмотрения Обращений Организатором торговли 4
3. Порядок и сроки рассмотрения Обращений Администратором индикаторов 6
4. Порядок и сроки рассмотрения Администратором индикаторов предложений и замечаний к планируемым изменениям методологий определения и предоставления индикаторов, рассчитываемых Администратором индикаторов 8
5. Порядок и сроки рассмотрения Обращений Клиринговой организацией 9

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 13.12.2024 N 452-ФЗ «Об администраторах финансовых и товарных индикаторов» (далее – Федеральный закон № 452-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), Федеральным законом от 07.02.2011 № 7-ФЗ «О клиринге, клиринговой деятельности и центральном контрагенте» (далее – Закон о клиринговой деятельности), Уставом Акционерного общества «Национальная товарная биржа» (далее – АО НТБ), 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, администратора индикаторов, клиринговой организации.

1.3. Требования Положения, касающиеся деятельности администратора индикаторов, действуют с даты внесения Банком России сведений об АО НТБ в реестр администраторов индикаторов. В случае изменения требований законодательства Российской Федерации, Положение действует в части, им не противоречащей.

1.4. Требования Положения, касающиеся клиринговой деятельности, действуют с даты выдачи Банком России лицензии АО НТБ на осуществление клиринговой деятельности. В случае изменения требований законодательства Российской Федерации, Положение действует в части, им не противоречащей.

1.5. Термины и определения, используемые в Положении:

Администратор индикаторов – Акционерное общество «Национальная товарная биржа», действующее в качестве администратора товарных индикаторов, которое осуществляет деятельность по определению, предоставлению индикатора и сведения о котором внесены Банком России в реестр администраторов индикаторов.

Заявитель – физическое лицо или юридическое лицо, направившее

обращение, а также предложения или замечания к планируемым изменениям методологий определения и предоставления индикаторов, рассчитываемых Администратором индикаторов в рамках деятельности, предусмотренной Федеральным законом № 452-ФЗ.

Клиринговая организация - Акционерное общество «Национальная товарная биржа», имеющее право осуществлять клиринговую деятельность на основании лицензии на осуществление клиринговой деятельности.

Обращение – обращение физического лица или юридического лица (Заявителя), связанное с осуществлением АО НТБ деятельности организатора торговли, предусмотренной Федеральным законом № 325-ФЗ; связанное с осуществлением деятельности администратора индикаторов, предусмотренной Федеральным законом №452-ФЗ, или связанное с осуществлением клиринговой деятельности, предусмотренной Федеральным законом № 7-ФЗ.

Организатор торговли – Акционерное общество «Национальная товарная биржа», оказывающее услуги по проведению организованных торгов на товарном рынке на основании лицензии биржи.

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

2. Порядок и сроки рассмотрения Обращений Организатором торговли

2.1. Организатор торговли рассматривает Обращение Заявителя, связанное с осуществлением Организатором торговли деятельности, предусмотренной Федеральным законом № 325-ФЗ.

2.2. Организатор торговли 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.

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 Организатора торговли 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 Организатору торговли. В случае поступления Обращения в форме электронного документа Организатор торговли уведомляет Заявителя о регистрации Обращения (далее – Уведомление о регистрации) не позднее дня регистрации Обращения.

2.5. Организатор торговли рассматривает Обращение и по результатам его рассмотрения направляет Заявителю ответ на Обращение в течение 15

(пятнадцати) 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 Организатор торговли по решению Директора или уполномоченного им лица вправе продлить срок рассмотрения Обращения, но не более чем на 10 (десять) рабочих дней, если иное не предусмотрено федеральными законами. Организатор торговли 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 Организатором торговли 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. Организатор торговли хранит Обращения Заявителей, а также копии ответов на Обращения и копии уведомлений, в течение 3 (трех) лет со дня регистрации таких Обращений.

2.10. Ответ на Обращение по существу не дается Организатором торговли 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 Организатора торговли, угрозы жизни, здоровью и имуществу работника Организатора торговли, 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 Организатор торговли принимает решение не рассматривать Обращения по существу, Заявителю направляется уведомление об этом решении в течение 5 (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, Организатор торговли 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 Организатору торговли из Банка России обращения, предусмотренного статьей 79.3 Федерального закона N 86-ФЗ, Организатор торговли 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. Организатор торговли 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.

3. Порядок и сроки рассмотрения Обращений Администратором индикаторов

3.1. Администратор индикаторов рассматривает Обращение Заявителя, связанное с осуществлением Администратором индикаторов деятельности, предусмотренной Федеральным законом № 452-ФЗ.

3.2. Администратор индикаторов 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;
- электронной почты на адрес: Indicator_Requests@moex.com.

Наличие подписи заявителя в Обращении не требуется.

3.3. Информация об адресах, а также о способах приема Обращений, указанных в пункте 3.2. настоящего Положения, размещена на официальном сайте Организатора торговли в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по адресу: https://www.namex.org.

3.4. Обращение подлежит обязательной регистрации не позднее рабочего дня, следующего за днем его поступления Администратору индикаторов. В случае поступления Обращения в форме электронного документа Администратор индикаторов уведомляет Заявителя о регистрации Обращения (далее – Уведомление о регистрации) не позднее дня регистрации Обращения.

3.5. Администратор индикаторов рассматривает Обращение и по результатам его рассмотрения направляет Заявителю ответ на Обращение в течение 15 (пятнадцати) рабочих дней со дня регистрации Обращения, если иные сроки не предусмотрены законодательством Российской Федерации.

3.6. В случае необходимости запроса дополнительных документов и материалов в целях объективного и всестороннего рассмотрения Обращения Администратор индикаторов вправе продлить срок рассмотрения Обращения, но не более чем на 10 (десять) рабочих дней, если иное не предусмотрено федеральными законами. Администратор индикаторов уведомляет Заявителя о продлении срока рассмотрения Обращения с указанием обоснования такого продления, направив Заявителю соответствующее уведомление (далее – Уведомление о продлении срока).

3.7. 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.

3.8. 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 Администратором индикаторов 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.

3.9. Ответ на Обращение по существу не дается Администратором индикаторов в следующих случаях:

3.9.1. в обращении не указан адрес, по которому должен быть направлен ответ;

3.9.2. в Обращении не указана фамилия (наименование) Заявителя;

3.9.3. в Обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу Администратора индикаторов, угрозы жизни, здоровью и имуществу работника Администратора индикаторов, а также членов его семьи;

3.9.4. текст Обращения не поддается прочтению;

3.9.5. текст Обращения не позволяет определить его суть.

3.10. В случаях, предусмотренных подпунктами 3.8.2. – 3.8.5. пункта 3.8. настоящего Положения, если Администратор индикаторов принимает решение не рассматривать Обращения по существу, Заявителю направляется уведомление об этом решении в течение 10 (десяти) рабочих дней со дня регистрации Обращения способом, указанным в пункте 3.7. настоящего Положения, с указанием причин невозможности рассмотрения Обращения по существу.

3.11. 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, Администратор индикаторов 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 3.9. настоящего Положения.

3.12. Администратор индикаторов 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.

4. Порядок и сроки рассмотрения Администратором индикаторов предложений и замечаний к планируемым изменениям методологий определения и предоставления индикаторов, рассчитываемых Администратором индикаторов

4.1. Администратор индикаторов рассматривает предложения и замечания к планируемым изменениям методологий определения и предоставления индикаторов, рассчитываемых Администратором индикаторов в соответствии с положениями Федерального закона № 452-ФЗ (далее – Методологии).

4.2. Администратор индикаторов принимает Предложения и Замечания к планируемым изменениям Методологий (далее – Предложения и Замечания), 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;
- электронной почты на адрес: Indicator_Requests@moex.com.

Наличие подписи Заявителя в Предложениях и Замечаниях не требуется.

4.3. Информация об адресах, а также о способах приема Обращений, указанных в пункте 4.2. настоящего Положения, размещена на официальном сайте

Организатора торговли в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по адресу: https://www.namex.org.

4.4. Срок сбора Предложений и Замечаний составляет не менее 22 (двадцати двух) рабочих дней с момента раскрытия на сайте Администратора индикаторов Проекта изменений Методологии, сведения о которой внесены в реестр администраторов индикаторов, разработанного в целях сбора Предложений и Замечаний к этому проекту.

4.5. Администратор индикаторов рассматривает все Предложения и Замечания не более 30 (тридцати) рабочих дней со дня окончания срока сбора Предложений и Замечаний, если иные сроки не предусмотрены законодательством Российской Федерации.

4.6. Результаты рассмотрения Предложений и Замечаний к проекту изменений Методологии, а также Проект изменений Методологии, разработанный по результатам рассмотрения Предложений и Замечаний к этому проекту, раскрываются на сайте в течение 10 (десяти) рабочих дней, следующих за днем окончания срока рассмотрения Предложений и Замечаний к проекту изменений.

4.7. Администратор индикаторов 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 Предложений и Замечаний персональные данные Заявителя, а также информацию, составляющую коммерческую, служебную, банковскую тайну, тайну страхования и иную охраняемую законом тайну, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации.

5. Порядок и сроки рассмотрения Обращений Клиринговой организацией

5.1. Клиринговая организация рассматривает Обращение Заявителя, связанное с осуществлением клиринговой деятельности, предусмотренной Федеральным законом № 7-ФЗ.

5.2. Клиринговая организация 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;
- электронной почты на адрес: feedback@namex.org.

Наличие подписи заявителя в Обращении не требуется.

5.3. Информация об адресах, а также о способах приема Обращений, указанных в пункте 5.2. настоящего Положения, размещена на официальном сайте Организатора торговли в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по адресу: https://www.namex.org.

5.4. Обращение подлежит обязательной регистрации не позднее рабочего дня, следующего за днем его поступления Клиринговой организации. В случае поступления Обращения в форме электронного документа Клиринговая организация уведомляет Заявителя о регистрации Обращения (далее – Уведомление о регистрации) не позднее дня регистрации Обращения.

5.5. Клиринговая организация рассматривает Обращение и по результатам его рассмотрения направляет Заявителю ответ на Обращение в течение 15 (пятнадцати) рабочих дней со дня регистрации Обращения, если иные сроки не предусмотрены законодательством Российской Федерации.

5.6. В случае необходимости запроса дополнительных документов и материалов в целях объективного и всестороннего рассмотрения Обращения Клиринговая организация вправе продлить срок рассмотрения Обращения, но не более чем на 10 (десять) рабочих дней, если иное не предусмотрено федеральными законами. Клиринговая организация уведомляет Заявителя о продлении срока рассмотрения Обращения с указанием обоснования такого продления, направив Заявителю соответствующее уведомление (далее – Уведомление о продлении срока).

5.7. 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.

5.8. 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 Клиринговой организацинй 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.

5.9. Ответ на Обращение по существу не дается Клиринговой организацией в следующих случаях:

5.9.1. в обращении не указан адрес, по которому должен быть направлен ответ;

5.9.2. в Обращении не указана фамилия (наименование) Заявителя;

5.9.3. в Обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу Администратора индикаторов, угрозы жизни, здоровью и имуществу работника Администратора индикаторов, а также членов его семьи;

5.9.4. текст Обращения не поддается прочтению;

5.9.5. текст Обращения не позволяет определить его суть.

5.10. В случаях, предусмотренных подпунктами 5.9.2. – 5.9.5. пункта 5.9. настоящего Положения, если Клиринговая организация принимает решение не рассматривать Обращения по существу, Заявителю направляется уведомление об этом решении в течение 10 (десяти) рабочих дней со дня регистрации Обращения способом, указанным в пункте 3.7. настоящего Положения, с указанием причин невозможности рассмотрения Обращения по существу.

5.11. 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, Клиринговая организация 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 3.9. настоящего Положения.

5.12. Клиринговая организация 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.