ООО «Металз энд Майнинг Инт»
119311, г. Москва, проспект Вернадского, дом 8А, этаж 6, пом. XVI, ком. 7, 8
+ 7 (499) 703-30-38

Утверждаю
Генеральный директор
ООО «Металз энд Майнинг Инт»
Калашникова В.Ю.
«02» ноября 2026 г.

ПОЛОЖЕНИЕ

о порядке рассмотрения обращений

в Обществе с ограниченной ответственностью «Металз энд Майнинг Инт»

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений в Обществе с ограниченной ответственностью «Металз энд Майнинг Инт» (**«Положение»**) разработано в соответствии с Федеральным законом от 13.12.2024 № 452-ФЗ «Об администраторах финансовых и товарных индикаторов» (**«Федеральный закон № 452-ФЗ»**), Уставом Общества с ограниченной ответственностью «Металз энд Майнинг Инт», а также с учетом рекомендаций, установленных Государственной системой документационного обеспечения управления.

1.2. Положение устанавливает порядок и сроки рассмотрения обращений физического лица или юридического лица в адрес Общества с ограниченной ответственностью «Металз энд Майнинг Инт» по вопросам, связанным с осуществлением им деятельности администратора индикаторов.

1.3. Положение действует со дня его утверждения. В случае изменения требований законодательства Российской Федерации Положение действует в части, им не противоречащей.

1.4. Термины и определения, используемые в Положении:

(A) **Администратор индикаторов** – Общество с ограниченной ответственностью «Металз энд Майнинг Инт», действующее в качестве администратора финансовых индикаторов, которое осуществляет деятельность по определению, предоставлению индикатора и сведения о котором внесены Банком России в реестр администраторов индикаторов.

(B) **Заявитель** – физическое лицо или юридическое лицо, направившее обращение, а также предложение или замечание к проекту изменения методологии расчета индексов и индикаторов, рассчитываемых Администратором индикаторов в рамках деятельности, предусмотренной Федеральным законом № 452-ФЗ.

ООО «Металз энд Майнинг Инт»
119311, г. Москва, проспект Вернадского, дом 8А, этаж 6, пом. XVI, ком. 7, 8
+ 7 (499) 703-30-38

(C) **Обращение** – обращение физического лица или юридического лица (Заявителя), связанное с осуществлением Обществом с ограниченной ответственностью «Металз энд Майнинг Инт» деятельности администратора индикаторов, предусмотренной Федеральным законом № 452-ФЗ.

2. Порядок и сроки рассмотрения Обращений Администратором индикаторов

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

2.2. Администратор индикаторов принимает Обращения, направленные посредством:

(i) (от зарегистрированных на сайте https://client.metalsmining.ru пользователей) формы обратной связи, расположенной на официальном сайте Общества с ограниченной ответственностью «Металз энд Майнинг Инт» в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" на странице https://client.metalsmining.ru/consulting;

(ii) почтовой связи по адресу: 119311, г. Москва, проспект Вернадского, дом 8А, этаж 6, пом. XVI, ком. 7, 8;

(iii) нарочным на бумажном носителе по адресу: 119311, г. Москва, проспект Вернадского, дом 8А, этаж 6, пом. XVI, ком. 7, 8

(iv) электронной почты на адрес: subscription@metalsmining.ru. Наличие подписи Заявителя в Обращении не требуется.

2.3. 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.

2.4. Администратор индикаторов 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.

2.5. 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 рабочих дней, если иное не предусмотрено федеральными законами. Администратор индикаторов уведомляет Заявителя о продлении срока рассмотрения Обращения с указанием обоснования такого

ООО «Металз энд Майнинг Инт»
119311, г. Москва, проспект Вернадского, дом 8А, этаж 6, пом. XVI, ком. 7, 8
+ 7 (499) 703-30-38

продления, направив Заявителю соответствующее уведомление (далее – Уведомление о продлении срока).

2.6. 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.

2.7. 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.

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

(A) В Обращении не указан адрес, по которому должен быть направлен ответ.

(B) В Обращении не указана фамилия (наименование) Заявителя.

(C) В Обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу Администратора индикаторов, угрозы жизни, здоровью и имуществу работника Администратора индикаторов, а также членов его семьи.

(D) Текст Обращения не поддается прочтению.

(E) Текст Обращения не позволяет определить его суть.

2.9. В случаях, предусмотренных п. 2.8 настоящего Положения, если Администратор индикаторов принимает решение не рассматривать Обращение по существу, он направляет Заявителю уведомление об этом решении в течение 10 рабочих дней со дня регистрации Обращения способом, указанным в пункте 2.7. настоящего Положения, с указанием причин невозможности рассмотрения Обращения по существу.

2.10. 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 2.9. настоящего Положения.

ООО «Металз энд Майнинг Инт»
119311, г. Москва, проспект Вернадского, дом 8А, этаж 6, пом. XVI, ком. 7, 8
+ 7 (499) 703-30-38

2.11. 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.

3. Порядок и сроки рассмотрения Администратором индикаторов предложений и замечаний к опубликованному Проекту изменений методологии расчета индексов и индикаторов, рассчитываемых Администратором индикаторов

3.1. Администратор индикаторов рассматривает предложения и замечания к опубликованному Проекту изменений методологии расчета индексов и индикаторов, рассчитываемых Администратором индикаторов в соответствии с положениями Федерального закона № 452-ФЗ.

3.2. Автор предложения / замечания заполняет специальную форму, размещенную на официальном сайте Администратора индикаторов в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" на странице https://www.metalsmining.ru/ru/indicators/documentation/ и направляет ее посредством электронной почты на адрес subscription@metalsmining.ru Наличие подписи автора в предложении / замечании не требуется.

3.3. Срок сбора предложений / замечаний составляет 22 рабочих дня с момента раскрытия на сайте Администратора индикаторов Проекта изменений методологии, сведения о которой внесены в реестр администраторов индикаторов, разработанный в целях сбора предложений и замечаний к этому проекту.

3.4. Администратор индикаторов рассматривает все предложения и замечания в течение 30 рабочих дней со дня окончания срока сбора предложений и замечаний, если иные сроки не предусмотрены законодательством Российской Федерации.

3.5. 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 рабочих дней, следующих за днем окончания срока рассмотрения предложений и замечаний к проекту изменений.

3.6. Администратор индикаторов и его должностные лица не используют 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 иначе, чем в целях, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации.

