



**Положение
о порядке рассмотрения обращений
клиентов – физических лиц
в ООО НКО «Мобильная карта»**

УТВЕРЖДЕНО
Приказом
ООО НКО «Мобильная карта»
От 19.01.2024 № 1901/1

вступает в силу с 19.01.2024

Оглавление

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ	3
2. ПОРЯДОК РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ КЛИЕНТОВ	4
3. РЕГИСТРАЦИЯ ОБРАЩЕНИЙ И ПОРЯДОК ИХ РАССМОТРЕНИЯ	4
4. ПРАВА КЛИЕНТА ПРИ РАССМОТЕНИИ ОБРАЩЕНИЯ	6
5. ПРАВА СОТРУДНИКОВ ОТВЕТСТВЕННОГО ПОДРАЗДЕЛЕНИЯ ПРИ РАССМОТЕНИИ ОБРАЩЕНИЯ.....	6
6. ОСНОВАНИЯ ОТКЛОНЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ПРЕТЕНЗИОННОГО ХАРАКТЕРА И ЖАЛОБ	7
7. ХРАНЕНИЕ МАТЕРИАЛОВ ПО ОБРАЩЕНИЯМ	7
8. КОНТРОЛЬ ЗА СОБЛЮДЕНИЕМ ПОРЯДКА РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ.....	7
Приложение № 1	8
Приложение № 2	9
Приложение № 3	10



1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений клиентов - физических лиц в ООО НКО «Мобильная карта» (далее – Положение) является внутренним нормативным документом ООО НКО «Мобильная карта», применение которого направлено на:

- обеспечение соблюдения законных прав и интересов Клиентов;
- снижение банковских рисков, связанных с взаимоотношениями с Клиентами;
- увеличение доли урегулирования претензий Клиентов во внесудебном порядке;
- снижение количества поступающих обращений Клиентов;
- реализацию принципа клиентоориентированности;
- повышение доверия к ООО НКО «Мобильная карта» и банковской системе в целом.

1.2. Со дня начала действия настоящего документа утрачивает силу Положение о порядке рассмотрения обращений клиентов - физических лиц в ООО НКО «Мобильная карта», ранее утвержденное Приказом от 12.07.2022 № 1207/1.

1.3. Если в результате изменений законодательства Российской Федерации и нормативных правовых актов, в том числе нормативных актов Банка России, отдельные положения настоящего документа вступают в противоречие с ними, то эти положения утрачивают свою юридическую силу и до момента внесения изменений сотрудники НКО руководствуются действующим законодательством Российской Федерации.

1.4. При изменении Организационной структуры НКО настоящий документ не требует внесения изменений за исключением случаев, когда невозможно однозначно установить передачу полномочий и ответственности подразделений.

1.5. При изменении наименований документов, упоминаемых в настоящем документе, сам настоящий документ не требует внесения изменений за исключением случаев, когда невозможно однозначно установить, о каком документе идет речь.

1.6. Установленный настоящим Положением порядок рассмотрения обращений Клиентов распространяется на все обращения Клиентов, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.

1.7. Настоящее Положение подлежит размещению на официальном сайте НКО в сети Интернет и доводится в наглядной и доступной форме до сведения Клиентов в иных местах предоставления услуги путем включения отдельных положений настоящего Положения в документы, предоставляемые Клиенту для ознакомления при оказании НКО услуг Клиенту.

1.8. Настоящий документ разработан в соответствии с действующим законодательством РФ, в частности использованы:

- Гражданский кодекс Российской Федерации;
- Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- Федеральный закон от 02.12.1990 № 395-1 «О банках и банковской деятельности»;
- Федеральный закон от 27.06.2011 № 161-ФЗ «О национальной платежной системе»;
- Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее - Федеральный закон 59-ФЗ);
- Федеральный закон от 04.06.2018 № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг» (далее - Федеральный закон 123-ФЗ);
- Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- Положение о стандартных формах заявления о восстановлении нарушенного права, направляемого потребителем финансовых услуг в финансовую организацию в электронной форме (утв. Решением Совета Службы финансового уполномоченного от 08.11.2023, протокол №29);
- Информационное письмо Банка России от 27.12.2021 № ИН-03-23/104 «О размещении на сайте Банка России в сети «Интернет» информационного ресурса, содержащего перечень требований и рекомендаций по раскрытию информации на сайтах финансовых организаций, и об отмене письма Банка России от 23.10.2009 № 128-Т».

1.9. Используемые сокращения, термины и определения:

Клиент – физическое лицо либо его представитель. При направлении обращения представителем к обращению прилагаются документы, подтверждающие полномочия представителя.

НКО – Общество с ограниченной ответственностью небанковская кредитная организация



«Мобильная карта».

Обращение – обращение Клиента (предложение, заявление, запрос, жалоба или претензия), направленное в НКО в письменной форме, форме электронного документа, а также устное обращение Клиента.

Ответственное подразделение – именуемые совместно или по отдельности Управление по информационному взаимодействию и Управление поддержки пользователей.

Претензия – просьба Клиента о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов, либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

УИВ – Управление по информационному взаимодействию НКО - подразделение, ответственное за работу с обращениями Клиентов, полученных НКО на бумажном носителе посредством почты/курьерской службы.

УПП – Управление поддержки пользователей НКО - подразделение, ответственное за работу с обращениями Клиентов, полученных посредством электронной почты, форм обратной связи в личном кабинете Клиента или на сайте НКО, посредством телефонной связи.

1.10. Подразделения и сотрудники НКО, ответственные за проведение процедур в соответствии с настоящим документом: рассмотрение обращений Клиентов и координация работы осуществляется УПП и УИВ, при необходимости с привлечением к рассмотрению обращения иных подразделений НКО.

1.11. НКО обеспечивает возможность получения заверенной НКО копии настоящего Положения по требованию Клиента.

2. ПОРЯДОК РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ КЛИЕНТОВ

2.1. Типы обращений:

- обращения общего характера, которые носят консультационный характер;
- претензии, связанные с требованиями Клиента об устранении нарушений при исполнении НКО своих обязательств, в том числе вследствие которых Клиент понёс финансовые потери;
- заявления о восстановлении нарушенного права, предусмотренные ст. 16 Федерального закона 123-ФЗ (если размер требований Клиента о взыскании денежных сумм не превышает 500 тысяч рублей);
- претензии о качестве обслуживания;
- анонимные обращения, имеющие признаки претензии, жалобы, которые принимаются к сведению при совершенствовании процедур и определения рисков. Исходя из характера обращения, оно в обязательном порядке анализируется для сведения и устранения недостатков.

2.2. Сотрудники Ответственного подразделения обрабатывают обращения Клиентов. Если обращения не носят общего характера, передают информацию о получении такого обращения Руководителю Ответственного подразделения.

2.3. Руководитель Ответственного подразделения не позднее первого рабочего дня рассматривает переданные обращения. Определяет, может ли обращение быть урегулировано НКО как обращение общего характера либо обращение обрабатывается как Претензия. Анонимные сообщения передаются для сведения в заинтересованные подразделения.

2.4. Претензии должны содержать указание на существо требований Клиента, фамилию, имя Клиента, адрес для ответа или иной способ сообщения (в случае отсутствия контактной информации у НКО) и иную информацию, предусмотренную договором с Клиентом и необходимую для урегулирования Претензии.

2.5. Заявления о восстановлении нарушенного права, предусмотренные ст. 16 Федерального закона 123-ФЗ, могут быть составлены по стандартной форме (согласно Приложениям № 1-3), которая утверждена Советом Службы финансового уполномоченного, либо в произвольной форме.

3. РЕГИСТРАЦИЯ ОБРАЩЕНИЙ И ПОРЯДОК ИХ РАССМОТРЕНИЯ

3.1. Все обращения, поступающие в НКО, подлежат обязательному рассмотрению.

3.2. При поступлении обращения в устной форме по телефону, сотрудник УПП идентифицирует Клиента (по параметрам, необходимым для решения проблемы), выясняет причины обращения.



3.2.1 Сотрудник УПП во время разговора предоставляет Клиенту информацию по решению его обращения.

3.2.2 Если просьба в обращении Клиента не может быть решена во время разговора, а требует решения вопроса совместно с сотрудниками других подразделений НКО, сотрудник УПП сообщает Клиенту о сроке рассмотрения и уточняет адрес электронной почты для сообщения результата рассмотрения его обращения.

3.2.3 При получении результата по обращению согласно п. 3.2.2 Положения, сотрудник УПП сообщает Клиенту о результате рассмотрения его обращения.

3.2.4 Если обращение Клиента носит претензионный характер, то сотрудник УПП уведомляет Клиента о необходимости обратиться в письменной форме.

Срок рассмотрения обращения и предоставление ответа в соответствии с настоящим пунктом Положения не может превышать 3 рабочих дней.

3.3. При поступлении обращения на электронную почту НКО или через форму обратной связи на сайте НКО, сотрудник УПП идентифицирует Клиента (по параметрам, необходимым для решения проблемы), проверяет полноту предоставленной информации, при необходимости ответным письмом направляет Клиенту уточнение.

3.3.1 В случае, если обращение носит консультационный характер, то сотрудник УПП предоставляет Клиенту решение по его обращению в ответном письме.

3.3.2 Если просьба в обращении Клиента не может быть решена в течение 2 рабочих дней, а требует решения вопроса совместно с сотрудниками других подразделений НКО, сотрудник УПП сообщает Клиенту о сроке рассмотрения обращения.

3.3.3 Сотрудник УПП выясняет факты, необходимые для всестороннего и полного рассмотрения обращения и подготовки ответа на него у сотрудников других подразделений, которые обязаны отвечать на запросы УПП в срок не более 1 рабочего дня.

3.3.4 В случае успешного урегулирования ситуации, сотрудник УПП готовит ответ на обращение и направляет его Клиенту через форму обратной связи или по адресу электронной почты Клиента.

Срок рассмотрения обращения и предоставление ответа в соответствии с настоящим пунктом Положения стандартно составляет 7 рабочих дней и не может превышать 30 календарных дней.

3.4. При поступлении обращения на бумажном носителе посредством почты/курьерской службы рассмотрение обращения проводится по аналогии с п. 3.3 настоящего Положения.

3.5. При поступлении обращения претензионного характера или заявления о восстановлении нарушенного права, предусмотренного ст. 16 Федерального закона 123-ФЗ, обращение передается в Ответственное подразделение для регистрации в Журнале регистрации претензий.

3.5.1 Информация о поступившей претензии направляется в Управление по информационному взаимодействию, Службу внутреннего контроля, Юридический отдел, Службу экономической безопасности, Службу финансового мониторинга, Службу управления рисками, Службу информационной безопасности. В случае достаточности компетенции для ответа на претензию, Ответственное подразделение готовит ответ.

3.5.2 В случае необходимости привлечения других подразделений для ответа на претензию, Ответственное подразделение обращается с запросом к подразделениям НКО, ответственным за решение ситуации, указанной в претензии, и с обязательным согласованием ответа на претензию с Юридическим отделом, Службой экономической безопасности и Службой внутреннего контроля.

3.5.3 Срок рассмотрения претензии или заявления в письменной форме не должен превышать 30 календарных дней с момента ее получения, а также 60 календарных дней в случае поступления претензии в отношении трансграничных переводов. Срок рассмотрения заявления о восстановлении нарушенного права, предусмотренного ст. 16 Федерального закона 123-ФЗ, не должен превышать 15 рабочих дней с момента ее получения, если указанное заявление направлено в электронной форме по стандартной форме и со дня нарушения прав потребителя финансовых услуг прошло не более 180 календарных дней, либо 30 календарных дней с момента ее получения в иных случаях.

3.5.4 Если законом не установлено иное, в тех случаях, когда для разрешения обращений необходимо проведение специальной проверки, истребование дополнительных материалов, направление запросов либо принятие других мер, сроки рассмотрения обращений, в порядке исключения, могут быть продлены не более чем на 30 дней с уведомлением об этом заявителя с указанием причины.



3.5.5 Если к претензии Клиента не приложены документы, необходимые для ее всестороннего и полного рассмотрения, и они отсутствуют в НКО, такие документы запрашиваются у Клиента с указанием срока предоставления.

3.5.6 В случае неполучении затребованных документов в указанный срок претензия или заявление рассматриваются на основании имеющихся в НКО документов.

3.5.7 Ответственное подразделение с участием иных подразделений всесторонне и полно исследует обстоятельства, изложенные в претензии, и информацию, предоставленную подразделениями НКО, по результатам рассмотрения формирует окончательный ответ. В окончательном ответе должно содержаться мотивированное, ясно изложенное решение об удовлетворении, частичном удовлетворении или отказе в удовлетворении требования претензии со ссылкой на конкретные нормативные правовые акты Российской Федерации и внутренние документы кредитной организации, в случае необходимости.

3.5.8 В случае обоснованности претензии Клиента, руководитель Ответственного подразделения инициирует устранение нарушения и удовлетворение требований Клиента. В случае, если принятие такого решения не входит в компетенцию Ответственного подразделения, решение принимается Председателем Правления.

3.5.9 Ответ на обращение подписывается руководителем Ответственного подразделения, иным уполномоченным на то должностным лицом.

3.5.10 Ответ на коллективное обращение отправляется на имя первого подписавшего его лица, если в письме не оговорено конкретное лицо, кому необходимо дать ответ.

3.5.11 Ответ на претензию или заявление направляется по адресу электронной почты Клиента, а при его отсутствии - по почтовому адресу.

3.5.12 Обращения считаются исполненными, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры, Клиенту (Клиентам) дан ответ. Датой окончания рассмотрения обращения является дата направления ответа Клиенту.

3.6. Все поступающие в НКО обращения претензионного характера, заявления и жалобы подлежат регистрации в Журнале регистрации претензий, который ведется в электронном виде.

3.7. При невозможности урегулировать спорную ситуацию в претензионном порядке, Клиент вправе обратиться в судебные органы, а также к уполномоченному по правам потребителей финансовых услуг в соответствии с требованиями Федерального закона 123-ФЗ.

4. ПРАВА КЛИЕНТА ПРИ РАССМОТЕНИИ ОБРАЩЕНИЯ

4.1. При рассмотрении НКО обращения Клиент имеет право:

- предоставлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;
- знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую законом тайну;
- получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в разделе 6 настоящего Положения;
- обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

5. ПРАВА СОТРУДНИКОВ ОТВЕТСТВЕННОГО ПОДРАЗДЕЛЕНИЯ ПРИ РАССМОТЕНИИ ОБРАЩЕНИЯ

5.1. В целях эффективного осуществления рассмотрения обращений сотрудники Ответственного подразделения вправе:

- запрашивать дополнительные документы и сведения у Клиента;
- требовать у сотрудников НКО предоставления документов, необходимой информации, а также письменных объяснений по вопросам, возникающим в ходе подготовки письменного ответа на



претензию Клиента;

- непосредственно обращаться в случае необходимости к Председателю Правления, осуществляющему контроль за работой по рассмотрению претензионных обращений и жалоб от Клиентов.

6. ОСНОВАНИЯ ОТКЛОНЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ПРЕТЕНЗИОННОГО ХАРАКТЕРА И ЖАЛОБ

6.1. НКО не рассматривает заявления, запросы, жалобы, претензии и иные Обращения в следующих случаях:

- текст Обращения не поддается прочтению;
- Обращение содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу сотрудников НКО или иных лиц;
- Обращение анонимно, либо в нем отсутствуют сведения, установленные п.2.4 настоящего Положения, даже после соответствующего требования НКО об их внесении;
- Обращение подано не Клиентом НКО или не приложены документы, подтверждающие полномочия представителя;
- Обращение направлено повторно по тому же предмету и основаниям, что и обращение, ранее принятое НКО к рассмотрению либо по которому ранее был дан ответ. В таком случае Клиенту направляется извещение об оставлении обращения без рассмотрения со ссылкой на данный ранее ответ;
- в случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, Клиенту сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений;
- если в суде, третейском суде имеется либо рассмотрено дело по спору между НКО и Клиентом о том же предмете и по тем же основаниям;
- в случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления, запроса или жалобы даже после соответствующего запроса НКО об их уточнении.

7. ХРАНЕНИЕ МАТЕРИАЛОВ ПО ОБРАЩЕНИЯМ

7.1. Срок хранения Обращений Клиентов и документов, связанных с их рассмотрением и разрешением - 5 лет.

По истечении установленных сроков хранения документы по заявлениям, запросам, жалобам, претензиям и иным Обращениям Клиентов подлежат уничтожению в соответствии Перечнем типовых управленческих архивных документов, образующихся в процессе деятельности государственных органов, органов местного самоуправления и организаций, с указанием сроков их хранения, утвержденным Приказом Росархива от 20.12.2019 № 236 «Об утверждении Перечня типовых управленческих архивных документов, образующихся в процессе деятельности государственных органов, органов местного самоуправления и организаций, с указанием сроков их хранения».

7.2. Ответственность за сохранность документов возлагается на руководителей Ответственных подразделений.

8. КОНТРОЛЬ ЗА СОБЛЮДЕНИЕМ ПОРЯДКА РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ

8.1. Руководители Ответственных подразделений осуществляют контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализируют их содержание, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав и законных интересов Клиентов.

8.2. Лица, виновные в нарушении порядка рассмотрения обращений Клиентов, изложенного в настоящем Положении, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.



**Стандартная форма заявления
о восстановлении нарушенного права, направляемого
потребителем финансовых услуг в финансовую организацию
в электронной форме**

Дата направления заявления: _____

Сведения о финансовой организации:
наименование: _____
место нахождения: _____
адрес: _____

Сведения о заявителе:
фамилия, имя, отчество (при наличии): _____
дата рождения: _____
место рождения: _____
вид документа, удостоверяющего личность,
его серия, номер и дата выдачи: _____

место жительства или место пребывания: _____

почтовый адрес: _____
номер телефона: _____
адрес электронной почты: _____

ЗАЯВЛЕНИЕ

о восстановлении нарушенного права

Номер договора с финансовой организацией и дата его заключения (при наличии): _____

Размер требований имущественного характера: _____

Существо требований: _____

Необходимость возмещения почтовых расходов: _____

почтовые расходы в размере _____ рублей __ копеек

Реквизиты банковского счета (в случае, если требование заявителя является денежным): _____

Документы, прилагаемые к заявлению¹: _____

¹ Заявителем могут быть приложены документы, имеющие значение для рассмотрения его требований по существу



**Стандартная форма заявления
о восстановлении нарушенного права физического
лица, зарегистрированного в качестве индивидуального
предпринимателя, которому уступлено право требования
потребителя финансовых услуг к финансовой организации,
направляемого в финансовую организацию
в электронной форме**

Дата направления заявления: _____

Сведения о финансовой организации:
наименование: _____
место нахождения: _____
адрес: _____

Сведения о заявителе:
фамилия, имя, отчество (при наличии): _____
дата рождения: _____
место рождения: _____

вид документа, удостоверяющего личность,
его серия, номер и дата выдачи: _____

место жительства или место пребывания: _____

дата государственной регистрации в качестве
индивидуального предпринимателя: _____
ИНН: _____

почтовый адрес: _____

номер телефона: _____

адрес электронной почты: _____

ЗАЯВЛЕНИЕ
о восстановлении нарушенного права

Номер договора с финансовой организацией и дата его заключения (при наличии): _____

Размер требований имущественного характера: _____

Существо требований: _____

Необходимость возмещения почтовых расходов: _____

почтовые расходы в размере _____ рублей __ копеек

Реквизиты банковского счета (в случае, если требование заявителя является денежным): _____

Документы, прилагаемые к заявлению²: _____

² Заявителем могут быть приложены документы, имеющие значение для рассмотрения его требований по существу



**Стандартная форма заявления
о восстановлении нарушенного права юридического
лица, которому уступлено право требования
потребителя финансовых услуг к финансовой организации,
направляемого в финансовую организацию
в электронной форме**

Дата направления заявления: _____

Сведения о финансовой организации:
наименование: _____
место нахождения: _____
адрес: _____

Сведения о заявителе:
наименование: _____
место нахождения: _____
дата государственной регистрации: _____
ИНН: _____
почтовый адрес: _____
номер телефона: _____
адрес электронной почты: _____

ЗАЯВЛЕНИЕ
о восстановлении нарушенного права

Номер договора с финансовой организацией и дата его заключения (при наличии): _____

Размер требований имущественного характера: _____

Существо требований: _____

Необходимость возмещения почтовых расходов: _____

почтовые расходы в размере _____ рублей __ копеек

Реквизиты банковского счета (в случае, если требование заявителя является денежным): _____

Документы, прилагаемые к заявлению³: _____

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ	
Сертификат	74C7A4CD7614F793
Владелец	Шейкина Елена Николаевна
Действителен с	23.05.2023 по 23.05.2024

³ Заявителем могут быть приложены документы, имеющие значение для рассмотрения его требований по существу

