



**Положение  
о порядке рассмотрения обращений  
физических лиц и юридических лиц  
в ООО НКО «Мобильная карта»**

**УТВЕРЖДЕНО**  
**Приказом**  
**ООО НКО «Мобильная карта»**  
**От 24.06.2024 № 2406/2**

**вступает в силу с 01.07.2024**

## **ОГЛАВЛЕНИЕ**

|                                                                                                                               |    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1. Общие положения.....                                                                                                       | 3  |
| 2. Способы приема обращений заявителей.....                                                                                   | 4  |
| 3. Порядок работы с обращениями заявителей .....                                                                              | 4  |
| 4. Порядок рассмотрения обращений ответственными подразделениями .....                                                        | 5  |
| 5. Права заявителя при рассмотрении обращения .....                                                                           | 6  |
| 6. Права сотрудников ответственного подразделения при рассмотрении обращения .....                                            | 6  |
| 7. Основания отклонения обращений.....                                                                                        | 6  |
| 8. Хранение материалов по обращениям.....                                                                                     | 7  |
| 9. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений .....                                                               | 7  |
| Приложение №1 к положению о порядке рассмотрения обращений физических лиц и юридических лиц в ООО НКО «Мобильная карта».....  | 8  |
| Приложение № 2 к положению о порядке рассмотрения обращений физических лиц и юридических лиц в ООО НКО «Мобильная карта»..... | 9  |
| Приложение № 3 к положению о порядке рассмотрения обращений физических лиц и юридических лиц в ООО НКО «Мобильная карта»..... | 10 |



## 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений физических лиц и юридических 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 Заявителей;
- снижение банковских рисков, связанных с взаимоотношениями с Заявителями;
- увеличение доли урегулирования претензий Заявителей во внесудебном порядке;
- 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 19.01.2024 1901/1.

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 упоминаемых в настоящем документе наименований, 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 Заявителей распространяется на все обращения Заявителей, связанные с деятельностью НКО, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке и сроки, установленные федеральными конституционными законами и иными специальными федеральными законами, регулирующими порядок рассмотрения их обращений.

1.7. Настоящее Положение подлежит размещению на официальном сайте НКО в сети Интернет и доводится в наглядной и доступной форме до сведения Заявителей, в том числе в иных местах предоставления услуг путем включения отдельных положений настоящего Положения в документы, предоставляемые Заявителям для ознакомления.

1.8. Настоящее Положение разработано 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» (далее – Федеральный закон 395-1 ФЗ);
- 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»;
- Федеральный закон от 10.07.2002 № 86-ФЗ «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)» (далее – Федеральный закон 86-ФЗ);
- 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:

**Заявитель** – физическое лицо/представитель физического лица либо юридическое лицо (клиент НКО/потенциальный клиент НКО). При направлении обращения представителем физического лица к обращению прилагаются документы, подтверждающие полномочия представителя.

**НКО** – Общество с ограниченной ответственностью небанковская кредитная организация «Мобильная карта».

**Обращение** – любое обращение Заявителя (предложение, заявление, запрос, жалоба, претензия и иные обращения, связанные с осуществлением деятельности НКО), направленное письменно на бумажном носителе, в форме электронного документа, представленное нарочно на бумажном носителе, а также устное обращение.

**Уведомление о регистрации** – сообщение, сформированное в электронной форме, при поступлении обращения от Заявителя в форме электронного документа, содержащее дату и регистрационный номер входящего документа в НКО либо сформированное автоматическое сообщение по правилам систем электронного документооборота, при получении обращения от Заявителя посредством дополнительных способов, предусмотренных п. 2.2. Положения.

**Уведомление о продлении срока** - уведомление с информацией о необходимости предоставления Заявителем дополнительных документов и материалов в целях объективного и всестороннего рассмотрения НКО обращения.

**Ответственное подразделение** - подразделения и сотрудники НКО, ответственные за проведение процедур по приему, обработке, регистрации и рассмотрению обращений Заявителей в соответствии с настоящим Положением и внутренними регламентами НКО.

1.10. НКО обеспечивает возможность получения заверенной НКО копии настоящего Положения по требованию Заявителя.

## 2. СПОСОБЫ ПРИЕМА ОБРАЩЕНИЙ ЗАЯВИТЕЛЕЙ

2.1. Основные способы приема обращений:

- Адрес места нахождения НКО: 195112, г. Санкт-Петербург, проспект Малоохтинский, д. 64, литера Б, этаж 8, помещение 23;
- Адрес электронной почты info@mcplat.ru;
- Чат мобильного приложения;
- Форма обратной связи, размещённая на сайте НКО;
- Телефонный номер +7 (495) 122-20-88 для приема устных обращений.

2.2. Дополнительные способы приема обращений:

- ЛК ЦБ;
- ДБО;
- иные способы, предусмотренные условиями договора с Заявителем.

## 3. ПОРЯДОК РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ЗАЯВИТЕЛЕЙ

3.1. Обращения должны содержать адрес, по которому Заявителю должен быть направлен ответ (если адрес отсутствует, НКО направляет ответ по почтовому адресу либо иным способом, предусмотренным условиями договора, заключенного между НКО и Заявителем), фамилию либо наименование Заявителя. Текст обращения должен подлежать прочтению, а также позволить определить суть обращения.

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

3.2. Типы обращений:

- обращения общего характера, которые носят консультационный характер;
- претензии, связанные с требованиями Заявителя об устранении нарушений при исполнении НКО своих обязательств, в том числе вследствие которых Заявитель понёс финансовые потери;



- обращения о восстановлении нарушенного права, предусмотренные ст. 16 Федерального закона 123-ФЗ;
- претензии о качестве обслуживания;
- анонимные обращения, которые в обязательном порядке анализируются для сведения и устранения недостатков при необходимости;
- обращения, направленные с целью получения информации по предоставленным электронным средствам платежа и по операциям в рамках заключенного договора Заявителя с НКО;
- обращения потенциальных клиентов;
- иные обращения Заявителей, связанные с осуществлением деятельности НКО.

### 3.3. Порядок приема и регистрации обращений:

3.3.1. Сотрудники Ответственного подразделения принимают и регистрируют все поступающие обращения Заявителей не позднее рабочего дня, следующего за днем их поступления в НКО.

В случае поступления обращения в форме электронного документа НКО уведомляет Заявителя о регистрации обращения путем направления в адрес Заявителя Уведомления о регистрации не позднее дня регистрации обращения.

### 3.4. Порядок и сроки рассмотрения обращений:

3.4.1. Рассмотрение обращений осуществляется в течение 15 рабочих дней со дня регистрации обращения, если иные сроки не предусмотрены специальными Федеральными законами к отдельным видам обращений, устанавливающие свои порядок и сроки рассмотрения обращений Заявителей.

3.4.2. По результатам рассмотрения обращений Ответственное подразделение направляет Заявителю ответ на обращение не позднее 15 рабочих дней со дня регистрации обращения в НКО, если иные сроки не предусмотрены специальными Федеральными законами для отдельных видов обращений.

3.4.3. В случае, если обращение содержит требование имущественного характера, которое связано с восстановлением кредитной организацией нарушенного права заявителя и подлежит рассмотрению финансовым уполномоченным, направление обращения в соответствии с требованиями настоящего раздела Положения является соблюдением заявителем обязанности, предусмотренной частью 1 статьи 16 Федерального закона № 123-ФЗ, и обращение подлежит рассмотрению кредитной организацией в порядке и сроки, которые установлены указанным Федеральным законом.

3.4.4. При необходимости запроса у Заявителя дополнительных документов и материалов в целях объективного и всестороннего рассмотрения обращения, НКО продлевает срок рассмотрения обращения, но не более чем на 10 рабочих дней, если иное не предусмотрено настоящим Положением. НКО направляет Заявителю Уведомление о продлении срока рассмотрения обращения с указанием обоснования такого продления.

3.4.5. Ответ на обращение, а также Уведомление о регистрации, Уведомление о продлении срока и иные уведомления, предусмотренные настоящим Положением, 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 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.

3.4.6. При поступлении из Банка России обращения Заявителя, предусмотренного статьей 79.3 Федерального закона «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)», НКО рассматривает обращение в срок, предусмотренный п. 3.4.1. настоящего Положения, а также направляет в Банк России копию ответа на обращение Заявителя и копии уведомлений (при наличии), предусмотренных Положением, в день их направления Заявителю.

3.4.7. Анонимные сообщения после приема и регистрации передаются для сведения в заинтересованные подразделения НКО.

## 4. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ОТВЕТСТВЕННЫМИ ПОДРАЗДЕЛЕНИЯМИ

4.1. Все обращения, поступающие в НКО, подлежат обязательному приему, регистрации и рассмотрению Ответственными подразделениями.

Ответы на анонимные обращения НКО не предоставляются.



4.2. Рассмотрение обращений Заявителей осуществляется Ответственным подразделением в порядке, установленным настоящим Положением и внутренними регламентами НКО.

4.3. Информация о поступивших обращениях содержится в журналах регистрации соответствующих Ответственных подразделений либо в системах, указанных в п. 2.2. Положения.

4.4. Ответ на обращение подписывается уполномоченным должностным лицом при наличии доверенности.

## **5. ПРАВА ЗАЯВИТЕЛЯ ПРИ РАССМОТРЕНИИ ОБРАЩЕНИЯ**

5.1. При рассмотрении НКО обращения Заявитель 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 банковскую и коммерческую тайны;
- получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в разделе 7 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.

5.2. При неудовлетворенности ответом на обращение Заявитель вправе обратиться в судебные органы, а также к уполномоченному по правам потребителей финансовых услуг в соответствии с требованиями Федерального закона 123-ФЗ.

## **6. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ НКО, СОТРУДНИКОВ ОТВЕТСТВЕННОГО ПОДРАЗДЕЛЕНИЯ ПРИ РАССМОТРЕНИИ ОБРАЩЕНИЯ**

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

- запрашивать дополнительные документы и сведения у Заявителя;
- требовать у сотрудников НКО предоставления документов, необходимой информации, а также письменных объяснений по вопросам, возникающим в ходе подготовки письменного ответа на претензию Заявителя;
- непосредственно обращаться в случае необходимости к Председателю Правления, осуществляющему контроль за работой по рассмотрению претензионных обращений и жалоб от Заявителя;
- НКО и сотрудники Ответственного подразделения не вправе использовать иначе, чем в целях, предусмотренных настоящим Положением, и разглашать 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.

## **7. ОСНОВАНИЯ ОТКЛОНЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ**

7.1. Ответ на обращение по существу не дается НКО 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 кредитной организации, угрозы жизни, здоровью и имуществу работника кредитной организации, а также членов его семьи;
- 4) текст обращения не поддается прочтению;
- 5) текст обращения не позволяет определить его суть.

Если в случаях, предусмотренных пунктами 2 - 5 настоящей статьи, НКО вправе оставить обращение без ответа по существу, при этом направить Заявителю уведомление об этом в течение 5



рабочих дней со дня регистрации обращения с указанием причин невозможности рассмотрения обращения по существу.

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 вправе самостоятельно принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с Заявителем по данному вопросу, при этом направить Заявителю уведомление об этом в срок, предусмотренный настоящим пунктом Положения.

## **8. ХРАНЕНИЕ МАТЕРИАЛОВ ПО ОБРАЩЕНИЯМ**

8.1. Срок хранения Обращений Заявителей, ответов на Обращения и копии уведомлений, предусмотренных настоящим Положением - 3 года со дня регистрации обращений.

По истечении установленных сроков хранения документы по Обращениям Заявителей подлежат уничтожению в соответствии с 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».

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

## **9. КОНТРОЛЬ ЗА СОБЛЮДЕНИЕМ ПОРЯДКА РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ**

9.1. 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 Заявителей.

9.2. Лица, виновные в нарушении порядка рассмотрения обращений Заявителей, 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 заявлению<sup>1</sup>: \_\_\_\_\_

<sup>1</sup> 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 заявлению<sup>2</sup>: \_\_\_\_\_

<sup>2</sup> 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 заявлению<sup>3</sup>: \_\_\_\_\_

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН  
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат 19F68619F96294F9  
Владелец Шейкина Елена Николаевна  
Действителен с 07.05.2024 по 07.05.2025

<sup>3</sup> Заявителем могут быть приложены документы, имеющие значение для рассмотрения его требований по существу

