

УТВЕРЖДЕНО
Приказом
ООО НКО «Мобильная карта»
от 12.07.2022 года № 1207/1

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

Санкт-Петербург
2022

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» определяющим порядок:
 - обеспечения соблюдения законных прав и интересов клиентов-физических лиц (далее - клиенты);
 - снижения банковских рисков, связанных с взаимоотношениями с клиентами;
 - увеличения доли претензий клиентов, урегулированных во внесудебном порядке;
 - снижения количества поступающих обращений клиентов;
 - реализации принципа клиентоориентированности;
 - повышения доверия к ООО НКО «Мобильная карта» и банковской системе в целом.
- 1.2. Настоящий документ утверждается приказом и вступает в действие с даты утверждения (если не указано иное) и является обязательными для соблюдения всеми подразделениями и сотрудниками НКО.
- 1.3. Со дня начала действия настоящего документа утрачивает силу «Порядок работы с обращениями клиентов - физических лиц в Обществе с ограниченной ответственностью небанковская кредитная организация «Мобильная карта» (ООО НКО «Мобильная карта»)), утвержденный Приказом от 16.12.2020 №1612/001.
- 1.4. 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.
- 1.5. При изменении Организационной структуры НКО настоящий документ не требует внесения изменений за исключением случаев, когда невозможно однозначно установить передачу полномочий и ответственности подразделений.
- 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 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 «О защите прав потребителей» №2300-1 от 07.02.1992;
 - Федеральный закон «О банках и банковской деятельности» №395-1 от 02.12.1990;
 - 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 стандартной форме заявления, направляемого потребителем в финансовую организацию в электронной форме (утв. решением Совета службы финансового уполномоченного от 12.04.2019, протокол №4) (далее - Положение о стандартной форме заявления);
- 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 законный представитель. При направлении обращения законным представителем к обращению прилагаются документы, подтверждающие полномочия законного представителя;
- **НКО** - Общество с ограниченной ответственностью небанковская кредитная организация «Мобильная карта»;
- **Обращение** - обращение клиента, направленное в НКО в письменной форме, форме электронного документа: предложение, заявление или претензия, 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 - подразделение, ответственное за работу с обращениями клиентов, полученных НКО на бумажном носителе посредством почты/курьерской службы;
- **УПП** – Управление поддержки пользователей - подразделение, ответственное за работу с обращениями клиентов, полученных посредством электронной почты, формы 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 копии настоящего Положения по требованию клиента, заверенного НКО.

2. Порядок работы с обращениями клиента

2.1. Обращения могут быть:

- 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, предусмотренные ст. 16 Федерального закона № 123-ФЗ (если размер требований клиента о взыскании денежных сумм не превышает 500 тысяч рублей (за исключением обращений, указанных в статье 19 Федерального закона № 123-ФЗ));
 - 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.
- 2.3. Сотрудники Ответственного подразделения обрабатывают обращения клиентов. Если обращения не носят общего характера, передают информацию о получении такого обращения Руководителю Ответственного подразделения.
- 2.4. 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.
- 2.5. 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.
- 2.6. Заявления, предусмотренные ст. 16 Федерального закона № 123-ФЗ, должны быть составлены по форме, установленной Приложением №1 к «Положению о стандартной форме заявления, направляемого потребителем в финансовую организацию в электронной форме» (утв. решением Совета службы финансового уполномоченного от 12.04.2019, протокол № 4).

3. Регистрация обращений и порядок их рассмотрения

Обращение, поступившее в НКО подлежит обязательному рассмотрению.

- 3.1. При поступлении обращения в устной форме по телефону, сотрудник УПП идентифицирует клиента (по параметрам, необходимым для решения проблемы), выясняет причины обращения.
- 3.1.1. Сотрудник УПП во время разговора предоставляет клиенту информацию по решению его обращения.
- 3.1.2. 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 выясняет предпочтительный способ связи с ним для сообщения результата рассмотрения.
- 3.1.3. При получении результата по обращению согласно п. 3.1.2 Положения, сотрудник УПП сообщает о результате рассмотрения обращения способом, выбранным клиентом.
- 3.1.4. 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.

3.2. 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.

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

3.2.2 Если просьба в обращении клиента не может быть решена в течение 1 дня, а требует решения вопроса совместно с сотрудниками других подразделений НКО, сотрудник УПП сообщает клиенту о сроке рассмотрения обращения.

3.2.3 Сотрудник УПП выясняет факты, необходимые для подготовки ответа на обращение у сотрудников других подразделений, которые обязаны отвечать на запросы УПП в срок не более 1 рабочего дня.

3.2.4 В случае успешного урегулирования ситуации, сотрудник УПП готовит ответ на обращение и направляет его клиенту через форму обратной связи или по указанному клиентом адресу электронной почты.

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

3.3. При поступлении обращения на бумажном носителе посредством почты/курьерской службы рассмотрение обращения проводится УИВ по аналогии с п. 3.2 настоящего Положения.

3.4. При поступлении обращения претензионного характера или заявления, предусмотренного ст. 16 Федерального закона № 123-ФЗ, обращение передается в Ответственное подразделение для регистрации в Журнале регистрации претензий.

3.4.1. Информация о поступившей претензии направляется в Управление информационного взаимодействия, 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.

3.4.2. 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.

3.4.3. Срок рассмотрения претензии или заявления в письменной форме, предусмотренных настоящим разделом Положения, не должен превышать 30 календарных дней с момента ее получения и регистрации, а также 60 календарных дней в случае поступления претензии в отношении трансграничных переводов.

3.4.4. 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.

3.4.5. Срок рассмотрения заявления в электронной форме не должен превышать пятнадцати рабочих дней со дня получения заявления в случае, если указанное заявление

направлено в электронной форме по стандартной форме, которая утверждена Советом Службы финансового уполномоченного, и если со дня нарушения прав клиента прошло не более ста восьмидесяти дней;

3.4.6. 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.

3.4.7. В случае неполучения затребованных документов в указанный срок претензия или заявление рассматриваются на основании имеющихся документов.

3.4.8. 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 отклонении претензии со ссылкой на конкретные нормативные правовые акты Российской Федерации и внутренние документы кредитной организации, в случае необходимости.

3.4.9. 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.

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

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

3.4.12. Ответ на претензию или заявление направляется по адресу электронной почты клиента, а при его отсутствии по почтовому адресу.

3.4.13. 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.

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

3.6. При невозможности урегулировать спорную ситуацию в претензионном порядке, клиент вправе обратиться в судебные органы, а также к уполномоченному по правам потребителей финансовых услуг, в случае обязательного предварительного направления заявления в соответствии с требованиями Федерального закона № 123-ФЗ.

4. Права клиента при рассмотрении обращения

4.1. При рассмотрении НКО обращения клиент имеет право:

- представлять 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 рассмотрении 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. Обращения претензионного характера или жалоба могут быть не приняты к рассмотрению НКО в следующих случаях:

- Обращение не поддается прочтению;
- Обращение анонимно, либо в нем отсутствуют сведения, установленные п.2.5 настоящего Положения, даже после соответствующего требования НКО об их внесении;
- Обращение подано не клиентом НКО (или его законным представителем);
- Обращение уже было подано клиентом и повторное обращение не содержит новых данных, а по предыдущему обращению уже 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;
- По данному вопросу уже было принято решение судом;
- В случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы;
- Обращение содержит нецензурную лексику, оскорбительные выражения.

7. Хранение материалов по обращениям претензионного характера

7.1. Срок хранения претензий клиентов и документов, связанных с их рассмотрением и разрешением - 5 лет.

По истечении установленных сроков хранения документы по предложениям, заявлениям и жалобам 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.

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.