

УТВЕРЖДЕНО
Приказом
ООО НКО «Мобильная карта»
От 16.12.2020 года № 1612/001

**Порядок работы с обращениями
клиентов — физических лиц
в Обществе с ограниченной ответственностью
небанковская кредитная организация «Мобильная карта»
(ООО НКО «Мобильная карта»)**

Санкт-Петербург
2020

1. Общие положения

- 1.1. Настоящий Порядок работы с обращениями клиентов - физических лиц в Обществе с ограниченной ответственностью небанковская кредитная организация «Мобильная карта» (ООО НКО «Мобильная карта») (далее - Порядок) 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;
 - повышение уровня финансовой грамотности клиентов;
 - повышения доверия к ООО НКО «Мобильная карта» (далее НКО) и банковской системе в целом.
- 1.2. Настоящий документ утверждается приказом и вступает в действие с 01.01.2021 года, и является обязательным 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 17.08.2017 №1708/002.
- 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. Настоящий Порядок 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 Порядка в документы, предоставляемые клиенту для ознакомления при оказании НКО услуг клиенту.
- 1.7. Настоящий документ разработан в соответствии с действующим законодательством, в частности использованы: Гражданский кодекс Российской Федерации, Закон Российской Федерации «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 N 161-ФЗ «О национальной платежной системе», Федеральный закон от 04.06.2018 N 123-ФЗ "Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг", Письмо ЦБ РФ «О Рекомендациях по информационному содержанию и организации Web-сайтов кредитных организаций в сети Интернет» № 128-Т от 23.10.2009.
- 1.8. Используемые сокращения, термины и определения:
НКО - Общество с ограниченной ответственностью небанковская кредитная организация «Мобильная карта»,
УПП – Управление поддержки пользователей
- 1.9. Подразделения и сотрудники НКО, ответственные за проведение процедур в соответствии с настоящим документом: рассмотрение обращений клиентов и координация работы осуществляется УПП, при необходимости с привлечением к рассмотрению обращения иных подразделений НКО.
- 1.10. НКО обеспечивает возможность получения копии настоящего Порядка по требованию клиента, заверенного НКО.

2. Порядок обращения клиента

- 2.1. Обращения могут быть переданы клиентом непосредственно сотруднику НКО, направлены посредством формы обратной связи в личном кабинете клиента или на сайте НКО, почтовой или курьерской службой в НКО, с использованием электронной связи через сеть Интернет, по телефону.
- 2.2. Обращения могут быть:
- Общего характера, которые носят консультационный характер. Обращения общего характера урегулируются в срок не более 7 (семи) рабочих дней.
 - Претензионного характера, связанные с требованиями клиента об устранении нарушений при исполнении НКО своих обязательств, в том числе вследствие которых клиент понёс финансовые потери. Указанные обращения должны быть оформлены в письменном виде (в том числе может быть представлена в электронном виде).
 - Заявления в письменной или электронной форме, предусмотренные ст. 16 Федерального закона от 04.06.2018 N 123-ФЗ "Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг" (если размер требований клиента о взыскании денежных сумм не превышает 500 тысяч рублей (за исключением обращений, указанных в статье 19 Федерального закона от 04.06.2018 N 123-ФЗ "Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг");
 - 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 УПП обрабатывают обращения клиентов. Если обращения не носят общего характера, передают информацию о получении такого обращения Руководителю УПП.
- 2.4. Руководитель УПП не позднее первого рабочего дня рассматривает переданные обращения. Определяет, может ли обращение быть урегулировано УПП 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 от 04.06.2018 N 123-ФЗ "Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг", 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 N 4).

3. Регистрация обращений и порядок их рассмотрения

- 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. 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 Порядка, 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 в соответствии с настоящим пунктом Порядка не может превышать 1 рабочего дня.
- 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 по указанному им адресу электронной почты.
- Срок рассмотрения обращения в соответствии с настоящим пунктом Порядка стандартно составляет 7 рабочих дней, и не может превышать 30 календарных дней.
- 3.3. При поступлении обращения в письменной форме сотрудник, принявший заявление, идентифицирует клиента. По обращениям через форму обратной связи в личном кабинете клиента дополнительная идентификация не требуется.
- Рассмотрение обращения проводится по аналогии с п.3.2.
- 3.4. При поступлении обращения претензионного характера или заявления, предусмотренного ст. 16 Федерального закона от 04.06.2018 N 123-ФЗ "Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг", обращение передается в УПП для регистрации.
- 3.4.1. УПП, регистрирует претензию/заявление в Журнале регистрации претензий. Направляет информацию Председателю Правления, Службе внутреннего контроля, Юридический отдел, Службу экономической безопасности, Службу управления рисками, Службу информационной безопасности. В случае достаточности компетенции для ответа на претензию, готовит ответ.
- 3.4.2. В случае необходимости привлечения других подразделений для ответа на претензию, УПП 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 пунктом Порядка, 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.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;

3.4.5.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.

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

3.4.7.УПП 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.

3.4.8.В случае обоснованности претензии клиента, руководитель УПП должен принять решение об устранении нарушения и удовлетворении требований клиента. В случае, если принятие такого решения не входит в компетенцию УПП, решение принимается Председателем Правления.

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

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

3.6. Журнал регистрации претензий включает следующие реквизиты:

- дата регистрации;
- входящий номер;
- ФИО клиента (иной идентификатор), подавшего претензию;
- краткое содержание претензии;
- сведения об исполнении претензий, форма отправки ответа (дата, исходящий номер, если ответ предоставляется в письменном виде).

Если окончательный ответ не дан в рамках общего срока рассмотрения обращения, руководитель УПП согласовывает новый срок с Председателем Правления и объясняет клиенту причину и срок, в который будет дан ответ.

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 случае обязательного предварительного направления заявления в соответствии с требованиями Федерального закона от 04.06.2018 N 123-ФЗ "Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг".

3.8. Полученные претензии и ответы на них хранятся не менее 5 лет.

4. Права сотрудников УПП

- 4.1. В целях эффективного осуществления рассмотрения обращений сотрудники УПП 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.
- 4.2. Сотрудники НКО обязаны предоставлять ответ на запросы УПП в течение 1 рабочего дня с момента получения запроса. Срок может быть увеличен, если для решения требуется обращение за информацией к контрагенту, либо запрос содержит несколько задач. Увеличение срока должно быть обоснованным, о чем уведомляется УПП.

5. Основания отклонения обращений претензионного характера и жалоб

- 5.1. 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 Порядка, 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.
 - По данному вопросу уже было принято решение судом.
 - Обращение подано с использованием ненормативной лексики, в грубой форме.