

УТВЕРЖДЕНО  
Приказом  
ООО НКО «Мобильная карта»  
От 17.08.2017 года № 1708/002

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

## ***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) разработан в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, Гражданским Кодексом Российской Федерации, п.5 ч.1 ст.150, ч.1 ст. 169 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации, Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей» № 2300-1 от 07.02.1992, Федеральным законом «О банках и банковской деятельности» №395-1 от 02.12.1990, Федеральным законом от 27.06.2011 N 161-ФЗ «О национальной платежной системе», Письмом ЦБ РФ «О Рекомендациях по информационному содержанию и организации Web-сайтов кредитных организаций в сети Интернет» № 128-Т от 23.10.2009 в целях:
- 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 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.
- 1.3. НКО обеспечивает возможность получения копии настоящего Порядка по требованию клиента, заверенного НКО.
- 1.4. Рассмотрение обращений клиентов и координация работы осуществляется Управлением поддержки пользователей (далее - УПП) и Службой поддержки пользователей и внешних коммуникаций (далее - СПП), при необходимости с привлечением к рассмотрению обращения иных подразделений НКО.

## ***2. Порядок обращения клиента***

- 2.1. Обращения могут быть переданы клиентом непосредственно сотруднику НКО, отправлены почтовой или курьерской службой в НКО, направлены с использованием электронной связи через сеть Интернет, по телефону в СПП.
- 2.2. Обращения могут быть:
- Общего характера, которые носят консультационный характер. Обращения общего характера урегулируются в срок не более 3 (трех) 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).
  - Жалобы 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 СПП 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, что обращение не может быть урегулировано СПП как обращение общего характера, либо содержит информацию о нарушении законодательства, либо качества обслуживания (далее - Претензия).
- 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.

### ***3. Регистрация обращений и порядок их рассмотрения***

- 3.1. При поступлении обращения в устной форме по телефону, сотрудник СПП идентифицирует клиента (по параметрам, необходимым для решения проблемы), выясняет причины обращения.
  - 3.1.1. СПП 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 СПП сообщает клиенту о сроке рассмотрения и выясняет предпочтительный способ связи с ним для сообщения результата рассмотрения (по телефону или электронной почте).
  - 3.1.3. При получении результата по обращению согласно п. 3.1.2 Порядка, сотрудник СПП сообщает о результате рассмотрения обращения способом, выбранным клиентом.
  - 3.1.4. Если обращение клиента носит претензионный характер, то сотрудник СПП 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 СПП проверяет полноту предоставленной информации, при необходимости ответным письмом направляет клиенту уточнение.
  - 3.2.1 В случае, если обращение носит консультационный характер, то сотрудник СПП предоставляет клиенту решение по его обращению в ответном письме.
  - 3.2.2 Если просьба в обращении клиента не может быть решена в течение 1 часа, а требует решения вопроса совместно с сотрудниками других подразделений НКО, сотрудник СПП сообщает клиенту о сроке рассмотрения обращения.
  - 3.2.3 Сотрудник СПП выясняет факты, необходимые для подготовки ответа на обращение у сотрудников других подразделений, которые обязаны отвечать на запросы СПП в срок не более 1 рабочего дня.
  - 3.2.4 В случае успешного урегулирования ситуации, сотрудник СПП готовит ответ на обращение и направляет его клиенту по указанному им адресу электронной почты.Срок рассмотрения обращения в соответствии с настоящим пунктом Порядка не может превышать 3 рабочих дней.

3.3. При поступлении обращения претензионного характера, обращение передается в УПП для регистрации.

3.3.1. УПП, регистрирует претензию 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.

3.3.2. 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.

3.3.3. Срок рассмотрения претензии, предусмотренной 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.

3.3.4. 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.

3.3.5. В случае неполучения затребованных документов в указанный срок претензия рассматривается на основании имеющихся документов.

3.3.6. 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.

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

3.5. 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.

3.6. При невозможности урегулировать спорную ситуацию в претензионном порядке, клиент вправе обратиться в судебные органы.

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

#### ***4. Права сотрудников УПП, СПП***

4.1. В целях эффективного осуществления рассмотрения обращений сотрудники УПП, СПП 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. Все сотрудники НКО обязаны отвечать на запросы УПП, СПП в течение 1 рабочего дня с момента получения запроса.

#### ***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.