

УТВЕРЖДЕНО
решением Правления
НКО «Платежи и Расчеты» (АО)
Протокол от «31» августа 2021 г.
Вступает в действие с 01.09.2021 г.

ПОРЯДОК
рассмотрения обращений клиентов, контрагентов, третьих лиц
в Небанковской кредитной организации
«Платежи и Расчеты» (акционерное общество)

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящий порядок рассмотрения обращений, поступающих в Небанковскую кредитную организацию «Платежи и Расчеты» (акционерное общество) (далее – Порядок, Обращения, НКО) разработан в целях:

- обеспечения соблюдения законных прав и интересов клиентов, контрагентов НКО и третьих лиц, в том числе государственных органов (далее – Заявителей);
- своевременного и полного предоставления информации по Обращениям в объеме и в сроки, предусмотренные действующим законодательством РФ;
- устранения нарушений в работе НКО, которые стали причиной обращения, улучшения качества обслуживания клиентов;
- повышения доверия к банковской системе в целом.

1.2. Под Обращениями в настоящем Порядке понимаются:

Жалоба – требование Заявителя к НКО об устранении или защите его нарушенных прав или законных интересов либо прав или законных интересов других лиц.

Запрос – требование Заявителя по предоставлению разъяснения каких-либо сведений по видам деятельности НКО

Претензия – требование Заявителя к НКО об урегулировании спора, связанного с нарушением имущественных прав и интересов Заявителя, установленных договорными обязательствами с НКО и/или законодательством Российской Федерации.

Предложение – рекомендация Заявителя по совершенствованию деятельности НКО, улучшению организации работы НКО в целом или его отдельных структур.

1.3. При рассмотрении Обращений НКО руководствуется следующими основными принципами:

- рассмотрение Обращений представляет собой механизм предупреждения и урегулирования конфликтных ситуаций;
- внесудебное урегулирование конфликта с Заявителем наиболее предпочтительно;
- Обращения должны быть рассмотрены в возможно кратчайшие сроки;
- Обращения должны быть рассмотрены беспристрастно и объективно.

2. ИНФОРМАЦИОННЫЕ МЕРОПРИЯТИЯ

2.1. НКО обеспечивает доступные формы связи с Заявителями, размещает на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» <https://www.1erc.ru/> электронной адрес и форму обратной связи с НКО (раздел «Контакты» / «Обратная связь»).

2.2. Настоящий Порядок размещается на официальном сайте НКО в разделе «Главная» / «О нас» / «Компания».

3. ПОРЯДОК НАПРАВЛЕНИЯ ЗАЯВИТЕЛЯМИ ОБРАЩЕНИЙ

3.1. Обращение может быть подано как лично Заявителем, так и его представителем, уполномоченным на подачу такого обращения в установленном действующим законодательством порядке.

Кроме того, в соответствии с частью 4 статьи 21 УПК Российской Федерации требования, поручения и запросы прокурора, руководителя следственного органа, следователя, органа дознания и дознавателя, предъявленные в пределах их полномочий, обязательны для исполнения НКО и ее должностными лицами.

3.2. НКО принимает к рассмотрению Обращения, составленные на русском языке в письменном виде:

- на бумажном носителе – представленные лично, отправленные почтовой или курьерской службой, направленные по факсу в головной офис НКО или московское представительство;
- направленные по электронной почте на info@lerc.ru, e-mail сотрудников НКО;
- направленные через форму обратной связи на официальном сайте НКО;
- переданные по системе ДБО “iBank”;
- направленные через личные кабинеты НКО в Банке России, у финансового уполномоченного и т.д.

3.3. Обращение составляется в произвольной форме и должно содержать:

- наименование НКО, должностное лицо, которому направлено Обращение;
- наименование структурного подразделения, фамилию работника НКО, действия (бездействие) которого обжалуются (при наличии такой информации);
- изложение сути (в т.ч. описание конфликтной ситуации, место и дата её возникновения, другие обстоятельства, необходимые для подтверждения и разрешения Обращения);
- фамилию, имя, отчество Заявителя – для физического лица;
- полное фирменное наименование и ОГРН - для юридического лица;
- адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- телефон для уточнения информации;
- личную подпись (подпись уполномоченного представителя - для юридических лиц) и дату.

3.4. Обращение не допускается к рассмотрению в следующих случаях:

- отсутствуют фамилия, имя, отчество физического лица (полное фирменное наименование и ОГРН - для юридического лица) и/или подпись уполномоченного представителя (для юридических лиц); такие жалобы признаются анонимными и рассмотрению не подлежат;
- Обращение содержит информацию рекламного характера или не относится к деятельности НКО;
- Обращение не поддается прочтению;
- Обращение уже было подано Заявителем ранее, и повторное обращение не содержит новых данных, а по предыдущему обращению уже был дан ответ (в таком случае Заявителю направляется извещение об оставлении обращения без рассмотрения со ссылкой на данный ранее ответ);

- если по данному вопросу уже было принято решение судом;
- если истекли сроки хранения документов, которых касается Обращение (в таком случае Заявителю направляется извещение об оставлении Обращения без рассмотрения со ссылкой на отсутствие документов, позволяющих объективно рассмотреть указанную жалобу);
- Обращения, не относящиеся к компетенции НКО, возвращаются отправителю либо отправляются по назначению;
- Обращения, в которых содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, остаются без ответа по существу поставленных в них вопросов, а Заявителю, направившему Обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом;
- Запросы государственных органов, не соответствующие порядку и требованиям, установленным законодательством Российской Федерации.

3.5. В случае необходимости в подтверждение своих доводов Заявитель прилагает к письменному обращению документы либо их копии. В случае подачи Обращения представителем Заявителя к обращению прикладываются документы, подтверждающие полномочия представителя.

4. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ

4.1. Обращения, поданные в установленном порядке, подлежат обязательному рассмотрению НКО. Отказ в приеме Обращений не допускается, за исключением случаев, указанных в п. 3.4 настоящего Порядка.

4.2. Работники НКО вправе в устной форме давать Заявителям разъяснения по вопросам деятельности НКО в пределах своей компетенции (за исключением информации, составляющей банковскую, коммерческую тайну). Работники НКО в случае обращения к ним Заявителя с запросом в устной форме, который попадает под признаки Обращения, обязаны проинформировать об этом Заявителя и предложить ему оформить Обращение в письменном виде.

4.3. В случае обращения Заявителя с устным или письменным Обращением, связанным с осуществлением банковской операции (сделки)/ получением услуги, работник НКО информирует Клиента о порядке совершения такой операции (сделки)/получения услуги.

4.4. При личном обращении Заявителя работник НКО выясняет обстоятельства, связанные с Обращением (в т.ч. устным); при необходимости приглашает руководителя/ответственного работника структурного подразделения, к деятельности которого она относится. В рамках встречи с Заявителем работнику НКО, по возможности, необходимо найти решение вопроса. Если Обращение Заявителя не может быть удовлетворено сразу, работник НКО обязан проинформировать Заявителя о порядке рассмотрения Обращений в НКО и предложить ему оформить Обращение в письменном виде.

4.5. Лицом, уполномоченным на принятие (регистрацию) Обращений является работник, ответственный за делопроизводство в НКО. На период временного отсутствия работника, ответственного за делопроизводство, функции исполняются иным сотрудником НКО, назначенным в установленном порядке.

Обращения Заявителей - физических лиц регистрируются в Системе ЭДО «Directum FX» в Журнале учета обращений клиентов (входящие), Обращения Заявителей - юридических лиц – в общем журнале регистрации входящей корреспонденции НКО.

В соответствии с Положением Банка России от 27.02.2017 №579-П «О Плане счетов бухгалтерского учета для кредитных организаций и порядке его применения» жалобы на

действия работников НКО и другие письма **по бухгалтерскому учету** принимает от клиентов лично главный бухгалтер в головном офисе НКО.

4.6. Работник НКО, уполномоченный на принятие (регистрацию) Обращений, дает Заявителю подтверждение принятия Обращения на бумажном носителе на копии или 2-м экземпляре Обращения, который возвращается Заявителю. Принимающий Обращение работник НКО должен проверить соответствие жалобы требованиям раздела 3 настоящего Порядка.

4.7. Работа по рассмотрению Обращений осуществляется в следующем порядке:

4.7.1. Зарегистрированное Обращение передается Председателю Правления НКО либо лицу, его замещающему, для ознакомления и назначения сотрудника, ответственного за рассмотрение и подготовку ответа на поступившее Обращение. В случае необходимости запрос направляется также в Юридический департамент для экспертизы и подтверждения соответствия требованиям, установленным законодательством российской Федерации.

4.7.2. После назначения сотрудника, ответственного за рассмотрение и подготовку ответа, Обращение направляется работником, ответственным за делопроизводство в НКО, по служебной электронной почте или Системе ЭДО «Directum FX» сотруднику НКО, указанному в визе Председателя Правления НКО (лица, его замещающего).

4.8. Функции контроля за рассмотрением Обращений возлагаются на Директора Юридического департамента НКО. Содержание Обращений и ответов на них анализируется также Службой внутреннего контроля и Службой рисков для оценки операционного, правового, регуляторного и репутационного рисков, анализа соблюдения НКО прав клиентов.

5. ПРОЦЕДУРА РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ

5.1. Сотрудник, ответственный за рассмотрение Обращения, с помощью привлеченных сотрудников НКО, банковского платежного агента, организаций с которыми договорными отношениями предусмотрено взаимодействие с клиентами и пользователями услуг НКО (в порядке, установленном соответствующими соглашениями или внутренними документами НКО) или самостоятельно обязан:

- внимательно разобраться по существу Обращения и, в случае необходимости, истребовать нужные для рассмотрения документы;
- рассмотреть поступившее Обращение в установленные сроки;
- составить ответ на Обращение;
- передать ответ для направления Заявителю.

5.2. Если к Обращению Заявителя не приложены документы, необходимые для его всестороннего и полного рассмотрения, и они отсутствуют в НКО, такие документы сотрудник, ответственный за рассмотрение Обращения, запрашивает у Заявителя с указанием срока их предоставления. В случае неполучения затребованных документов в указанный срок Обращение рассматривается на основании имеющихся документов.

5.3. Поступившее Обращение рассматривается **в течение 30 дней со дня его регистрации**, если иной срок не установлен Председателем Правления НКО, в обращении Заявителя или федеральными законами.

Запросы, полученные в соответствии с Федеральным закон от 07.08.2001 N 115-ФЗ «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма») обрабатываются в порядке, установленном Правилами внутреннего контроля по противодействию легализации (отмыванию) доходов,

полученных преступным путем, финансированию терроризма и финансированию распространения оружия массового уничтожения НКО.

5.4. Ответ на Обращение составляется в письменной форме. В ответе должно содержаться мотивированное, ясно изложенное решение об удовлетворении, частичном удовлетворении или отклонении Обращения со ссылкой на конкретные обстоятельства дела, при необходимости - на нормативные правовые акты Российской Федерации, документы Банка России, внутренние нормативные документы НКО, или иные аргументы, в том числе подтвержденные документально. Окончательный ответ в обязательном порядке согласовывается с должностным лицом, курирующим соответствующее структурное подразделение или направление деятельности. Ответ на Обращение подписывает уполномоченное лицо НКО (Председатель Правления или лицо, его замещающее).

5.5. Ответы на Обращения Заявителей - физических лиц регистрируются работником, ответственным за делопроизводство НКО, в Системе ЭДО «Directum FX» в Журнале учета обращений клиентов (исходящие), ответы на Обращения Заявителей - юридических лиц – в общем журнале регистрации исходящей корреспонденции НКО.

5.6. Ответ на Обращение направляется по адресу (почтовому или электронному), указанному в нем, или вручается лично Заявителю под подпись.

6. ОСОБЕННОСТИ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ЗАЯВИТЕЛЕЙ, НАПРАВЛЕННЫХ ЧЕРЕЗ ЛИЧНЫЙ КАБИНЕТ НА PAYSEND.COM

6.1. Обращения Заявителей через личный кабинет Заявителя на сайте Paysend.com обрабатываются в режиме «он-лайн» сотрудниками процессингового центра ООО «ПЭЙСЕНД ПРОЦЕССИНГ».

6.2. Порядок взаимодействия сотрудников НКО с сотрудниками ООО «ПЭЙСЕНД ПРОЦЕССИНГ» приводится в действующем Регламенте сверки с партнерами-контрагентами по переводам физических лиц с использованием информационно-технологического Сервиса PaySend.

7. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА НАРУШЕНИЕ НАСТОЯЩЕГО ПОРЯДКА

7.1. Вся информация, полученная работниками НКО в связи с рассмотрением Обращений, поступающих в НКО, в том числе в виде ответов на запросы в органы государственной власти, местного самоуправления или иных организаций в ходе рассмотрения Обращения, является служебной и признается конфиденциальной информацией, не подлежит разглашению и распространению.

7.2. Нарушение работниками НКО установленного Порядка рассмотрения Обращений, сроков их рассмотрения, неправомерный отказ в их приеме, принятие необоснованных, нарушающих законодательство Российской Федерации решений, предоставление недостоверной информации, несанкционированное разглашение сведений влекут ответственность виновных работников НКО в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и внутренними нормативными документами НКО.

8. ПОРЯДОК УСТРАНЕНИЯ ЗАМЕЧАНИЙ И НАРУШЕНИЙ, ВЫЯВЛЕННЫХ ПО ФАКТУ ОБРАЩЕНИЙ ЗАЯВИТЕЛЕЙ

8.1. По всем Обращениям НКО должна принять возможные и адекватные меры по устранению недостатков и их недопущению в дальнейшей практике.

8.2. По итогам рассмотрения Обращений Заявителей структурными подразделениями, к деятельности которого они относятся, по решению уполномоченных лиц может разрабатываться план мероприятий по устранению нарушений в будущем с указанием конкретных мер, сроков их реализации и ответственных лиц.

9. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

9.1 Настоящий Порядок, а также все изменения и дополнения к нему вступают в силу с даты их утверждения Правлением НКО.

9.3. С даты утверждения настоящего Порядка утрачивает силу Порядок рассмотрения жалоб, обращений и заявлений в НКО, утвержденный Правлением 17.06.2021.

9.2. В случае если, в связи с изменением законодательства Российской Федерации настоящий Порядок будет вступать в противоречие с новым российским законодательством, вплоть до принятия новой редакции Порядка применяются соответствующие нормы законодательства Российской Федерации.