

Порядок работы с обращениями, поступившими в ООО НКО «МОБИ.Деньги»

1. Общие положения

1.1. Порядок работы с Обращениями, поступающими в ООО НКО «МОБИ.Деньги» (далее – Порядок) регламентирует рассмотрение Обращений, поступающих в ООО НКО «МОБИ.Деньги» (далее – НКО) в соответствии с требованиями статьи 30.1. Федерального закона «О банках и банковской деятельности», статьи 79.3. Федерального закона «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)».

1.2. Действие Порядка распространяется на все структурные подразделения, участвующие в процессе рассмотрения Обращений и подготовке ответов по ним.

2. Термины и определения

2.1. **Договор** – Договор об осуществлении перевода денежных средств без открытия банковских счетов, в том числе перевода электронных денежных средств, заключаемый на условиях, изложенных в Публичной оферте об осуществлении перевода денежных средств, в том числе перевода электронных денежных средств.

2.2. **Жалоба** - устное или письменное обращение плательщика, касающееся неудовлетворительного предоставления услуг НКО, восстановления его нарушенных прав и законных интересов.

2.3. **Запрос** – требование государственного органа о предоставлении разъяснения по какому-либо вопросу, предоставления информации или документов.

2.4. **Заявление** – официальное обращение плательщика, содержащее сообщение по какому-либо вопросу либо просьбу.

2.5. **Заявитель** – плательщик, заключивший с НКО Договор, а также лица, осуществившие оплату наложенного платежа через Почту России..

2.6. **Исполнитель** – сотрудник НКО, ответственный за рассмотрение Обращения, Запроса и подготовку ответа на него, в обязанности которого входит рассмотрение Обращений в соответствии с положением о структурном подразделении, должностной инструкцией и(или) внутренними документами НКО.

2.7. **Обращение(я)** - Заявление, Жалоба, Претензия – собирательный термин, не требующий уточнения вида Обращения.

2.8. **Претензия** - письменное (в том числе в электронной форме) обращение плательщика (его представителя, предъявившего надлежащим образом оформленные полномочия представлять интересы плательщика в отношениях с НКО) к НКО, предметом которого является предъявление соответствующим плательщиком к НКО требований гражданско-правового характера в связи с имеющим место, по мнению плательщика (его представителя), неисполнением (ненадлежащим исполнением) НКО обязательств перед этим плательщиком, возникших из отношений по предоставлению или использованию последним электронного средства платежа, предоставленного НКО, осуществления наложенного платежа по Почте России, а также в иных случаях.

2.9. **Способы** – способы приема Обращений, Запросов и направления ответов на них.

2.10. **ЮО** – Юридический отдел.

3. Способы приема Обращений и направления ответов на них

3.1. НКО принимает Обращения, поступившие следующими Способами:

3.1.1. Страница обратной связи сайта <https://www.mobi-money.ru/>;

3.1.2. Электронная почта support@mobi-money.ru/support@mbmn.ru,
info@nkomobi.ru;

3.1.3. Горячая линия 8-800-555-31-15 (-31-16);

3.1.4. Телефон (495) 792-15-36;

3.1.5. Почта России и иные операторы почтовой связи, и направленные по месту нахождения НКО по адресу 125009, г. Москва, Пер. Гнезниковский Б., д. 7, в том числе доставленные нарочным на бумажном носителе по указанному адресу.

При направлении Обращения Способами, указанными в п. 3.1.1, 3.1.2 и 3.1.5 наличие подписи Заявителя в Обращении не требуется.

3.2. Обращения Заявителей, поступившие Способами, указанными в пунктах 3.1.1-3.1.5, подлежат обработке сотрудниками НКО, в чьи функции входит взаимодействие с Заявителями в соответствии с положением о структурном подразделении, должностной инструкцией и(или) внутренними документами НКО.

3.3. В случае заключения НКО договора на оказание услуг по приему, обработке, рассмотрению и подготовке ответов на Обращения, поступившие в НКО Способами, указанными в пунктах 3.1.1-3.1.4, Обращения подлежат обработке организацией, заключившей договор с НКО.

3.4. ЮО рассматривает Претензии и иные Обращения Заявителей, из которых усматривается спор о праве, а также Запросы государственных органов, требующие правовой оценки или направленные в НКО в связи с Претензиями, Жалобами и Заявлениями, из которых усматривается спор о праве.

3.5. В целях предотвращения споров между подразделениями НКО по вопросам обработки Обращений Исполнителя определяет Генеральный директор либо Заместитель генерального директора.

3.6. Ответы на Обращения, поступившие Способами, предусмотренными пунктами 3.1.1-3.1.4, предоставляются теми же Способами.

3.7. Анонимные Обращения не рассматриваются.

3.8. Обращения, поступившие в НКО в письменной форме Почтой России, через иных операторов связи, или нарочно, а также по электронной почте (в том числе через Банк России посредством Личного кабинета участника информационного обмена) подлежат регистрации в журнале входящей корреспонденции не позднее рабочего дня, следующего за днем его поступления в НКО. В случае поступления Обращения в форме электронного документа, НКО обязана уведомить Заявителя о регистрации Обращения (далее – уведомление о регистрации) не позднее дня регистрации Обращения Способом, которым Обращение поступило в НКО и/или способом, указанным в Обращении.

3.9. Ответ на Обращение, а так же уведомление о регистрации, уведомление о продлении срока рассмотрения Обращения, направляются Заявителю в зависимости от Способа поступления Обращения в письменной форме по указанному в Обращении адресу электронной почты или почтовому адресу. В случае, если Заявитель при направлении Обращения указал Способ направления ответа на Обращение в форме электронного документа или на бумажном носителе, ответ на Обращение должен быть направлен Способом, указанным в Обращении.

3.10. Ответ на Обращение должен содержать информацию о результатах объективного и всестороннего рассмотрения Обращения, быть обоснованным и включать ссылки на имеющиеся отношение к рассматриваемому в Обращении вопросу требования законодательства РФ, документы и (или) сведения, связанные с рассмотрением Обращения, а также на фактические обстоятельства рассматриваемого в Обращении вопроса.

3.11. НКО хранит Обращения Заявителей, а также копии ответов на Обращения и копии уведомлений, предусмотренных настоящим Порядком, в течение трех лет со дня регистрации Обращений.

3.12. 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 НКО, угрозы жизни, здоровью и имуществу работника НКО, а также членов его семьи;
- 4) текст Обращения не поддается прочтению;
- 5) текст Обращения не позволяет определить его суть.

Если в случаях, предусмотренных пп.2 - 5 настоящего пункта, НКО принято решение оставить Обращение без ответа по существу, Заявителю направляется уведомление об этом решении в течение пяти рабочих дней со дня регистрации Обращения тем Способом, которым

Обращение поступило в НКО либо Способом направления ответа, указанном в Обращении с указанием причин невозможности рассмотрения Обращения по существу.

3.13. 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 обоснованности очередного Обращения и прекращении переписки с Заявителем по данному вопросу. Об этом решении Заявитель уведомляется в течение 5 рабочих дней со дня регистрации очередного Обращения тем Способом, которым в НКО поступило очередное Обращение либо Способом направления ответа, указанном в очередном Обращении.

3.14. В случае поступления в НКО из Банка России обращения, предусмотренного статьей 79.3 Федерального закона "О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)" (Обращение Заявителя о нарушении НКО его прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц поступило в Банк России), НКО обязана рассмотреть Обращение в соответствии с требованиями раздела 6 настоящего Порядка, а также направить в Банк России копию ответа на Обращение Заявителя и копии уведомлений (при наличии), предусмотренных настоящим Порядком, в день их направления Заявителю.

3.15. НКО, ее должностные лица не вправе использовать иначе, чем в целях, предусмотренных Федеральными законами, 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 РФ.

3.16. Контроль за своевременным рассмотрением Обращения и направлением ответа осуществляется Заместителем генерального директора.

4. Процедура рассмотрения Обращений, поступивших на страницу обратной связи, электронную почту или по телефону

4.1. При поступлении Обращения Заявителя на страницу обратной связи, электронную почту или по телефону Исполнитель:

4.1.1. Осуществляет прием, регистрацию и обработку Обращения;

4.1.2. Уведомляет Заявителя исходящим звонком, по электронной почте или sms-сообщением о поступившем Обращении, в том числе о регистрации Обращения в случаях, предусмотренных настоящим Порядком;

4.1.3. Выявляет причины возникновения проблемы на стороне партнера НКО;

4.1.4. Привлекает сотрудников других структурных подразделений НКО для решения вопросов по Обращению, а также сотрудников службы поддержки партнера НКО (в случае необходимости);

4.1.5. Осуществляет подготовку ответа Заявителю по Обращению;

4.1.6. Направляет (сообщает) Заявителю ответ посредством того Способа, которым было получено Обращение;

4.1.7. Предоставляет справки, информацию и консультации Заявителей по их запросам.

4.2. Исполнитель предлагает Заявителю обратиться с письменным Обращением (в т.ч. через страницу обратной связи или электронную почту) в случае, если без этого невозможно или затруднительно предоставить полный и объективный ответ на Обращение.

5. Процедура рассмотрения Обращений в письменной форме, в том числе полученных по электронной почте

5.1. При поступлении Обращения Заявителя Исполнитель:

5.1.1. Анализирует Обращение;

5.1.2. Запрашивает у структурных подразделений НКО и, при необходимости, у третьих лиц (партнеров - получателей, операторов связи и иных участников перевода (расчетов)) документы и сведения, необходимые для всестороннего и полного рассмотрения Обращения, с указанием срока их предоставления. Документы могут быть запрошены у Заявителя. В случае неполучения затребованных документов от Заявителя или партнеров НКО Обращение рассматривается на основании документов, имеющихся в НКО;

5.1.3. Готовит ответ Заявителю и направляет его на согласование по электронной почте в ЮО, заинтересованным структурным подразделениям НКО;

5.1.4. После согласования структурными подразделениями НКО ответ подписывается Генеральным директором либо Заместителем генерального директора НКО и направляется Заявителю.

5.2. Ответ на Обращение направляется Заявителю (его уполномоченному представителю).

5.3. Государственным органам ответы направляются на бумажном носителе по почтовому адресу государственного органа (его подразделения) либо в форме электронного образа документа, если такой способ связи предусмотрен нормативными документами (например, личный кабинет кредитной организации в Банке России) либо содержится в Обращении государственного органа.

5.4. Ответ подлежит регистрации в журнале исходящей корреспонденции.

6. Процедура рассмотрения Обращений, поступивших через Банк России посредством Личного кабинета участника информационного обмена

6.1. Обращение, поступившее через Банк России посредством Личного кабинета участника информационного обмена, подлежат регистрации в журнале входящей корреспонденции не позднее рабочего дня, следующего за днем его поступления в НКО.

6.2. О регистрации Обращения НКО направляет Заявителю уведомление о регистрации Обращения не позднее дня регистрации Обращения Способом, которым Обращение поступило в НКО и/или способом, указанным в Обращении.

6.3. О регистрации Обращения НКО направляет в Банк России через Личный кабинет участника информационного обмена уведомление о регистрации Обращения не позднее дня регистрации Обращения.

6.4. Срок рассмотрения Обращения в соответствии с п. 7.1. настоящего Порядка.

6.5. В случае продления срока рассмотрения Обращения в соответствии с п. 7.2. настоящего Порядка НКО одновременно:

- направляет Заявителю уведомление о продлении срока рассмотрения Обращения Способом, которым Обращение поступило в НКО и/или способом, указанным в Обращении;

- направляет в Банк России уведомление о продлении срока рассмотрения Обращения через Личный кабинет участника информационного обмена.

6.6. По результатам рассмотрения Обращения НКО одновременно:

- направляет ответ Заявителю Способом, которым Обращение поступило в НКО и/или способом, указанным в Обращении;

- направляет в Банк России копию ответа на Обращение через Личный кабинет участника информационного обмена.

7. Сроки рассмотрения Обращений

7.1. НКО рассматривает Обращение и по результатам его рассмотрения направляет Заявителю ответ в течение 15 рабочих дней со дня регистрации Обращения, если иные сроки не установлены федеральными законами.

7.2. В случае необходимости запроса дополнительных документов (информации) и материалов в целях объективного и всестороннего рассмотрения Обращения, в том числе от третьих лиц (получателей, операторов связи и иных участников перевода (расчетов)) НКО по решению Генерального директора, Заместителя генерального директора или уполномоченного ими лица вправе продлить срок рассмотрения Обращения, но не более чем на 10 рабочих дней, если иное не предусмотрено федеральными законами. НКО уведомляет Заявителя о продлении срока рассмотрения Обращения с указанием обоснования такого продления, направив Заявителю соответствующее уведомление Способом, которым Обращение поступило в НКО и/или способом, указанным в Обращении.

8. Сроки и порядок рассмотрения Запросов государственных органов

8.1. Запросы государственных органов, поступившие Способами, указанными в пунктах 3.1.2-3.1.5, подлежат обработке сотрудниками НКО, в чьи функции входит подготовка ответов на

Запросы в соответствии с положением о структурном подразделении, должностной инструкцией и (или) внутренними документами НКО.

8.2. В случае заключения НКО договора на оказание услуг по приему, обработке, рассмотрению и подготовке ответов на Запросы, поступившие в НКО Способами, указанными в пунктах 3.1.2-3.1.4, Запросы подлежат обработке организацией, заключившей договор с НКО.

8.3. Запросы, поступившие в НКО в письменной форме Почтой России или нарочно, а также по электронной почте подлежат регистрации в журнале входящей корреспонденции не позднее рабочего дня, следующего за днем его поступления в НКО.

8.4. Запросы государственных органов подлежат рассмотрению в срок, не превышающий 30 (тридцати) дней с даты получения Запроса, за исключением случаев, когда срок ответа предусмотрен законодательством либо указан государственным органом в Запросе.