

Порядок рассмотрения обращений клиентов в ООО ПНКО «ЭЛПЛАТ»

1. Термины и определения.

1.1. В настоящем Порядке рассмотрения обращений Клиентов в ООО ПНКО «ЭЛПЛАТ» (далее – Порядок) используются следующие термины и определения:

Кредитная организация – Общество с ограниченной ответственностью Платежная небанковская кредитная организация «Электронные платежи».

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

Запрос – требование Клиента по предоставлению разъяснения каких-либо сведений по видам деятельности Кредитной организации (за исключением предоставления выписок и справок по счетам, а также за исключением сведений, составляющих банковскую и иную охраняемую законом тайну).

Клиент – юридическое лицо, индивидуальный предприниматель или физическое лицо, имеющее договорные отношения с Кредитной организацией, пользующееся услугами Кредитной организации или имеющее намерение заключить договорные отношения с Кредитной организацией, воспользоваться услугами Кредитной организацией (потенциальный клиент).

Обращение – направленное Клиентом в Кредитную организацию в письменной форме или в форме электронного документа Запрос, Претензия или Жалоба. Применение настоящего Порядка также обязательно для обработки Обращений, поступивших в Кредитную организацию из Банка России в рамках положений статьи 79.3. главы XI.2 Федерального закона от 10.07.2002 № 86-ФЗ «О центральном банке Российской Федерации (Банке России)», статьи 30.1. Федерального закона № 395-1 «О банках и банковской деятельности».

Претензия – требование Клиента к Кредитной организации об урегулировании спора, связанного с нарушением имущественных прав и законных интересов Клиента, установленных договорными обязательствами с Банком и/или законодательством Российской Федерации.

Представитель Клиента – лицо, действующее от имени Клиента в силу полномочий, основанных на доверенности, договоре, указании закона либо акте уполномоченного на то государственного органа или органа местного самоуправления.

Сайт Кредитной организации – официальный сайт Кредитной организации в сети «Интернет» по адресу <https://www.el-plat.ru>.

Мобильное приложение «ЭЛПЛАТ ОНЛАЙН» - программное обеспечение ООО ПНКО «ЭЛПЛАТ», установленное на мобильном устройстве Клиента, позволяющее Клиенту осуществлять переводы денежных средств посредством электронного средства платежа (Электронного кошелька), взаимодействовать с ООО ПНКО «ЭЛПЛАТ», в том числе путем направления электронных сообщений, направления (вложения) скан-образов или фотографий документов, заполнения соответствующих форм, получения уведомлений от ООО ПНКО «ЭЛПЛАТ».

2. Общие положения

2.1. Настоящий Порядок определяет основные условия и порядок предъявления Клиентами и рассмотрения Кредитной организацией Обращений.

Настоящий Порядок не регламентирует работу по рассмотрению обращений, имеющих вопросы технического, рекламного характера, по предоставлению консультаций, а также рассмотрение устных обращений.

2.2. Настоящий Порядок является для Клиента и Кредитной организации обязательными при разрешении споров, касающихся деятельности Кредитной организации. Обращения, поданные Клиентом в Кредитную организацию в установленном порядке, подлежат обязательному рассмотрению Банком.

2.3. Основной целью рассмотрения Обращений является устранение недостатков и нарушений, явившихся основанием для Обращений Клиентов, улучшение качества клиентского сервиса.

2.4. Обращения, поданные в установленном порядке, подлежат обязательному рассмотрению Кредитной организацией. Отказ в приеме Обращений не допускается, за исключением случаев, установленных действующим законодательством.

2.5. Данный Порядок является документом публичного характера и подлежит обязательному размещению во всех подразделениях ООО ПНКО «ЭЛПЛАТ», обслуживающих клиентов, в уголках потребителей банковского платежного агента, заключившего соответствующий договор с ООО ПНКО «ЭЛПЛАТ», а также на официальном сайте ООО ПНКО «ЭЛПЛАТ» <https://www.el-plat.ru>.

2.6. При рассмотрении Кредитной организацией Обращения Клиент имеет право:

2.6.1. представлять дополнительные документы и материалы;

2.6.2. 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 федеральным законом тайну;

2.6.3. получать письменный ответ по существу поставленных в Обращении вопросов, за исключением случаев, если это не противоречит действующему законодательству и не нарушает прав и законных интересов других лиц;

2.6.4. обращаться с жалобой на принятое по Обращению решение или на действие (бездействие) работников Кредитной организации в связи с рассмотрением обращения в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

2.6.5. обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения Обращения.

3. Способы подачи обращений в Кредитную организацию и порядок приема обращений.

3.1. Кредитная организация, получив Обращение, предпринимает все меры по скорейшему выявлению и устранению (в случае наличия) всех недостатков и ошибок, допущенных в своей деятельности.

3.2. Кредитная организация рассматривает Обращения, поступившие:

3.2.1. на бумажном носителе:

- направленные на почтовый адрес Кредитной организации: 426009, г. Ижевск, ул. Совхозная, 34;

- переданные лично Клиентом либо Представителем Клиента в офисе Кредитной организации.

3.2.2. в электронном виде:

- направленные на электронную почту Кредитной организации info@el-plat.ru;

- направленные через Мобильное приложение «ЭЛПЛАТ ОНЛАЙН»;

- направленные на сайте Кредитной организации <https://www.el-plat.ru> путем заполнения формы «Обратная связь».

3.2.3. в запросах от Банка России.

3.3. Обращения, поступившие в устной форме, Кредитной организацией не рассматриваются.

При получении сообщения по телефону или высказанного непосредственно сотруднику Кредитной организации Клиент извещается о необходимости направления обращения на бумажном носителе либо в электронном виде способами, указанными в пунктах 3.2.1, 3.2.2 Порядка.

3.4. Обращение в Кредитную организацию должно содержать следующую обязательную информацию:

- фамилию, имя и отчество физического лица / полное наименование, ИНН юридического лица/индивидуального предпринимателя Клиента (при предъявлении Обращения Представителем – Клиента и Представителя);

- вид документа, удостоверяющего личность Клиента (при предъявлении Обращения Представителем – Клиента и Представителя), серия, номер, наименование органа, выдавшего документ, дата выдачи, срок действия, при наличии (для физических лиц);

- адрес для направления ответа - почтовый адрес, адрес электронной почты, телефон Клиента (при предъявлении Обращения Представителем – Клиента и Представителя);

- текст обращения. Текст обращения должен быть написан разборчиво, содержать дату и время возникновения обстоятельств, относительно которых направлено Обращение, условия возникновения таких обстоятельств, суть требований;

- дату Обращения;

- личную подпись Клиента – физического лица / его Представителя (в тех случаях, когда обращение передается в Кредитную организацию на бумажном носителе Клиентом/его Представителем, по желанию);

- подпись лица, действующего от имени юридического лица без доверенности, и оттиск печати (при ее наличии) или подпись лица, уполномоченного на подачу Обращений и оттиск печати (при ее наличии) – для юридических лиц и индивидуальных предпринимателей. В случае, если документы, подтверждающие полномочия такого лица/лиц ранее не предоставлялись в Кредитную организацию, они должны быть представлены совместно с Обращением.

- копии документов (при необходимости) Для подтверждения правомерности направляемого в Кредитную организацию Обращения Клиент/Представитель Клиента может одновременно с подачей Обращения представить документы (копии документов), подтверждающие предъявленные Клиентом требования.

3.5. К Обращению прилагаются документы, удостоверяющие личность Клиента, в зависимости от способа направления Обращения, а именно:

3.5.1. при направлении Обращения на бумажном носителе Клиент направляет Обращение, в котором указаны реквизиты документа, удостоверяющего личность Клиента (серия, номер, дата выдачи, орган, выдавший документ, адрес регистрации), с нотариально засвидетельствованной подписью Клиента,

либо

подписанное Клиентом Обращение и нотариально заверенную копию документа, удостоверяющего личность Клиента;

3.5.2. при направлении Обращения в Мобильном приложении «ЭЛПЛАТ ОНЛАЙН» Клиент вкладывает в специальном разделе Мобильного приложения «ЭЛПЛАТ ОНЛАЙН» скан-образы либо фотографии с оригиналов следующих документов: Обращения, паспорта (разворот с фото и разворот с адресом регистрации), а также фотографию лица Клиента (селфи) с размещенным рядом паспортом (разворот с фото). Обращение может быть направлено Клиентом путем заполнения соответствующей электронной формы в Мобильном приложении «ЭЛПЛАТ ОНЛАЙН» (при наличии в Кредитной организации технической возможности) с обязательным приложением скан-образа или фотографии паспорта (разворот с фото и разворот с адресом регистрации), а также фотографии лица Клиента (селфи) с размещенным рядом паспортом (разворот с фото).

3.5.3. при подаче Обращения путем личного обращения Клиента в офис ООО ПНКО «ЭЛПЛАТ» по адресу 426009, г. Ижевск, ул. Совхозная, 34, Клиент предъявляет сотруднику Кредитной организации документ, удостоверяющий личность.

3.6. Обращение от имени Клиента - физического лица может быть подано в ООО ПНКО «ЭЛПЛАТ» Представителем Клиента только при наличии у него нотариально удостоверенной доверенности на подачу Обращений от имени физического лица и представлении такой доверенности в Кредитную организацию.

Обращение от имени Клиента – юридического лица может быть подано в ООО ПНКО «ЭЛПЛАТ» Представителем при наличии у него полномочий, основанных на доверенности, договоре, указании закона либо акте уполномоченного на то государственного органа или органа местного самоуправления и представления документа, подтверждающего полномочия Представителя в Кредитную организацию.

4. Процедура рассмотрения обращений

4.1. Поступившее Обращение независимо от способа поступления (почтой, нарочным, электронной почтой, на сайте Кредитной организации, посредством Мобильного приложения, посредством личного кабинета Банка России) должно быть зарегистрировано не позднее рабочего дня, следующего за днем поступления обращения в Кредитную организацию.

4.2. При поступлении Обращения в форме электронного документа Кредитная организация направляет Клиенту уведомление о регистрации электронного обращения в зависимости от способа получения, определенного в пункте 3.2.2 настоящего Порядка, не позднее дня регистрации указанного Обращения.

4.3. В случае, если Обращение содержит требование имущественного характера, которое связано с восстановлением Кредитной организацией нарушенного права Клиента и подлежит рассмотрению финансовым уполномоченным, направление Обращения в соответствии с требованиями настоящего Порядка является соблюдением Клиентом обязанности, предусмотренной частью 1 статьи 16 Федерального закона от 04.06.2018г. № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг», и рассматривается Кредитной организацией в порядке, установленном указанным федеральным законом в течение 15 (пятнадцати) рабочих дней со дня получения Обращения в электронной форме либо в течение 30 (тридцати) календарных дней со дня получения Обращения в иных случаях. Если последний день срока приходится на нерабочий день, днем окончания срока считается ближайший следующий за ним рабочий день.

4.4. В случае необходимости Кредитная организация имеет право запрашивать у Клиента дополнительные документы, необходимые для рассмотрения Обращения, с указанием срока предоставления документов. В случае непредставления запрошенных документов в указанные сроки, Кредитная организация принимает решение по Обращению на основании имеющихся документов либо направляет Клиенту обоснованный отказ в рассмотрении Обращения в связи с невозможностью его рассмотрения.

4.5. Кредитная организация обязана объективно и всесторонне рассмотреть Обращение, подготовить обоснованный ответ, включая ссылки на имеющие отношение к рассматриваемому в Обращении вопросу требования законодательства и (или) сведения, фактические обстоятельства рассматриваемого в Обращении вопроса (при необходимости).

4.6. Ответ на Обращение Клиента направляется в зависимости от способа поступления Обращения в письменной форме по указанным в Обращении адресу электронной почты или почтовому адресу, способом, предусмотренным договором либо способом, указанным Клиентом в Обращении (при наличии). В случае, если Обращение направлено на бумажном носителе либо Клиент указал на приоритет получения ответа в письменной форме по почтовому адресу, ответ оформляется на бланке Кредитной организации, подписывается уполномоченным лицом Кредитной организации.

4.7. Срок направления ответа на Обращение составляет не более 15 (пятнадцати) рабочих дней с момента регистрации Обращения, если иные сроки не установлены федеральными законами Российской Федерации.

4.8. В случае необходимости запроса дополнительных документов и материалов для объективного принятия решения по Обращению, установленного пунктом 4.4 настоящего Порядка, по решению Кредитной организации срок ответа на Обращение может быть продлен, но не более чем на 10 (десять) рабочих дней. О принятом решении о продлении срока рассмотрения Обращения Кредитная организация уведомляет Клиента, указывая срок такого продления, в зависимости от способа поступления Обращения в письменной форме в соответствии с пунктом 3.2 настоящего Порядка.

4.9. Кредитная организация вправе не давать ответ на Обращения по существу в следующих случаях:

4.9.1. в обращении не указан адрес, по которому должен быть направлен ответ;

4.9.2. в обращении не указана фамилия (наименование) Клиента/Представителя Клиента либо наименование Клиента/Представителя Клиента (фамилия, имя, отчество физического лица / наименование юридического лица) указаны в Обращении неразборчиво или содержание Обращения не позволяет однозначно идентифицировать лицо, подавшее Обращение;

4.9.3. в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные фразы и выражения, порочащие честь и достоинство Кредитной организации и/или работников Кредитной организации, содержащие угрозы имуществу Кредитной организации, угрозы жизни, здоровью и имуществу работника Кредитной организации, а также членам его семьи, или сообщения, содержащие информацию провокационного характера;

4.9.4. текст Обращения не поддается прочтению;

4.9.5. текст обращения не позволяет определить его суть.

4.9.6. Обращение оформлено от лица, не являющегося Клиентом/Представителем Клиента;

4.9.7. передача Обращения была осуществлена через третье лицо, не являющееся Представителем Клиента;

4.9.8. По данному вопросу уже принято решение судом или рассмотрение дела по существу, предметом которого является Обращение, уже было начато в суде.

4.10. В случаях, указанных в пунктах 4.9.2-4.9.7 настоящего Порядка, Кредитная организация направляет Клиенту уведомление о решении оставить Обращение без ответа по существу в течение 5 (пяти) рабочих дней со дня регистрации Обращения способом, указанным в разделе 3 настоящего Порядка, с указанием причины невозможности рассмотрения по существу обращения.

4.11. Если обращение содержит вопрос, на который Клиенту ранее неоднократно предоставлялся письменный ответ по существу, и при этом во вновь полученном обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, Кредитная организация вправе принять решение о безосновательности Обращения и прекращении переписки с Клиентом по данному вопросу, о чем уведомляется лицо, направившее Обращение в течение 5 (пяти) рабочих дней.

4.12. В случае поступления Обращения Клиента из Банка России посредством Личного кабинета участника информационного обмена (Кредитной организации), ведение которого осуществляется Банком России (далее – Личный кабинет), одновременно (в день направления) с ответом Клиенту направляет в Банк России копию ответа и копию уведомлений (при наличии) посредством Личного кабинета.

5. Конфиденциальность информации, полученной в связи с рассмотрением обращений.

5.1. Вся информация, полученная работниками Кредитной организации в связи с рассмотрением Обращений Клиентов, 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.

5.2. Кредитная организация, работники Кредитной организации не вправе разглашать и незаконным образом использовать информацию, полученную при рассмотрении Обращения, персональные данные Клиента, а также информацию, составляющую коммерческую, служебную, банковскую тайну, тайну страхования и иную охраняемую законом тайну.

5.3. Кредитная организация не предоставляет сведения, составляющие банковскую тайну и иную охраняемую законом тайну, по незащищенным каналам связи.

В случае, если ответ на обращение, поступившее в Кредитную организацию по электронной почте, либо посредством написания Обращения в разделе «Обратная связь» на сайте Кредитной организации требует использования сведений, содержащих конфиденциальную информацию, Клиенту предлагается направить в Кредитную организацию письменное обращение со всеми реквизитами, указанными в п. 3.4 настоящего Порядка, или обратиться в Кредитную организацию лично.

Отношения Кредитной организации с Клиентом - юридическим лицом/индивидуальным предпринимателем по направлению друг другу сведений, содержащих конфиденциальную информацию, регулируются договором между Кредитной организацией и Клиентом – юридическим лицом/индивидуальным предпринимателем и действующим законодательством РФ.

6. Заключительные положения.

6.1. Настоящий Порядок вступает в силу с момента его утверждения Председателем правления Кредитной организации.

6.2. Все изменения и дополнения к настоящему Порядку утверждаются Председателем правления Кредитной организации.

6.3. Обращения, копии ответов на Обращения, копии уведомлений хранятся Кредитной организацией в течение 3 (трех) лет с момента регистрации Обращений.

6.4. С момента утверждения настоящего Порядка утрачивает силу «Порядок рассмотрения претензий клиентов в ООО «ПНКО» ЭЛПЛАТ», утвержденный приказом Председателя Правления № 19 от 30.05.2022г.

6.5. Для оперативного взаимодействия со Службой поддержки ООО ПНКО «ЭЛПЛАТ» Клиент может позвонить по бесплатным номерам *2717, 8 800 707 07 17.

Информация о Кредитной организации:

Наименование: ООО ПНКО «ЭЛПЛАТ»

Адрес местонахождения/Почтовый адрес: 426009, г. Ижевск, ул. Совхозная, д.34

ИНН/КПП: 1840056378 / 184001001

ОГРН: 1161832070840

БИК: 049401758

К/С 30103810822029400758 в Отделении - Национальный банк Удмуртской Республики

Телефон технической поддержки: *2717, а также указан на официальном сайте www.el-plat.ru

Адрес электронной почты: info@el-plat.ru

Режим работы службы технической поддержки: ежедневно с 8-00 час. до 20-00 час. местного времени

Официальный сайт www.el-plat.ru