

УТВЕРЖДЕНО:
Решением Правления
ООО «НКО «ЭЛЕКСИР»
Протокол б/н от 28.06.2024

Председатель Правления



И.В. Яловенко

М.П.

Вводится в действие с 01.07.2024

**ПОРЯДОК
РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ КЛИЕНТОВ
В ООО «НКО «ЭЛЕКСИР»
(редакция №2)**

г. Москва, 2024

ТЕРМИНЫ и определения

В настоящем Порядке работы с обращениями клиентов в ООО «НКО «ЭЛЕКСИР» (далее – «Порядок») **используются следующие термины и определения:**

НКО – ООО «НКО «ЭЛЕКСИР».

Клиент – лицо, имеющее договорные отношения с НКО, пользующееся услугами НКО.

Представитель Клиента – лицо, действующее от имени Клиента в силу полномочий, основанных на доверенности или законе.

Обращение – направленное Клиентом в НКО в письменной форме, в том числе в форме электронного документа: Заявление, Претензия.

Претензия – требование Клиента о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов, либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

Заявление – просьба Клиента о содействии в реализации прав, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов.

Стороны – совместно упоминаемые термины «Клиент» и «НКО».

Уполномоченный сотрудник – сотрудник ответственного подразделения НКО, ответственный за рассмотрение Обращений в соответствии с должностной инструкцией, либо назначенный распорядительным актом НКО. Полномочия Уполномоченного сотрудника, (исследование обстоятельств, изложенных в Обращении, формирование окончательного ответа) могут быть возложены на руководителя структурного подразделения НКО, в отношении которого (сотрудника которого) было заявлено Обращение.

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок работы с Обращениями Клиентов в ООО «НКО «ЭЛЕКСИР» разработан в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации в целях контроля и совершенствования качества предоставляемых НКО услуг, всестороннего и своевременного рассмотрения Обращений Клиентов НКО.

1.2. Настоящий Порядок определяет основные условия и порядок предъявления Клиентами и рассмотрения НКО Обращений, а также регулируют взаимоотношения между Сторонами.

1.3. Основными целями рассмотрения Обращений являются:

- улучшение качества обслуживания Клиентов НКО;
- совершенствование работы НКО;
- устранение нарушений и их последствий, которые явились основанием для Обращения Клиентов, а также предотвращения в дальнейшем подобных ситуаций.

1.4. Прочие запросы, письма и иная документация, направленные в адрес НКО, к категории «Обращения» не относятся.

1.5. НКО не рассматривает Обращения Клиентов об обоснованности действующих в НКО тарифов на услуги.

1.6. Настоящий Порядок не распространяется на Обращения Клиентов, поступившие в НКО в устном виде.

1.7. НКО **обязана рассмотреть Обращение** физического лица или юридического лица, за исключением нижеописанных случаев (т.е. Обращение не может быть принято и/или рассмотрено):

- В Обращении не указан адрес, по которому должен быть направлен ответ;

- Отсутствуют иные реквизиты Клиента, указанные в п.3.1 настоящего Порядка;
- Обращение содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу НКО, угрозы жизни, здоровью и имуществу, оскорбляющие честь и достоинство работника НКО, а также членов его семьи;
- Обращение содержит информацию рекламного характера (спам);
- Текст Обращения не поддается прочтению;
- Текст Обращения не позволяет определить его суть;
- Обращение уже подавалось Клиентом ранее 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;
- Если по данному вопросу уже было ранее принято решение судом;
- Если истекли сроки хранения документов, которых касается Обращение;
- Если по вопросу, являющемуся предметом Обращения уже принят судебный акт (решение, определение) или рассмотрение дела по существу, предметом которого является Обращение, уже начато в суде.

1.8 Если НКО принимается решение оставить Обращение без ответа по существу, то клиенту (копию в Банк России¹) направляется уведомление об этом решении **в течение пяти рабочих дней** со дня регистрации Обращения, с указанием **причин невозможности** рассмотрения Обращения **по существу**.

1.9. В случае, если в Обращении **содержится вопрос**, на который клиенту ранее уже **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 безосновательности очередного Обращения **и прекращении переписки** с клиентом. Об этом решении клиент уведомляется в соответствии с п.1.8 настоящего порядка.

1.10. НКО обязана хранить Обращения клиентов, а также копии ответов на Обращения и копии уведомлений, в течение **трех лет** со дня регистрации обращения.

1.11. В случае поступления **в НКО из Банка России** обращения от физического лица (предусмотренного статьей 79.3 Федерального закона №86-ФЗ «О Центральном банке Российской Федерации»), НКО обязана зарегистрировать в течение **1 рабочего дня**, и по результатам рассмотрения в течение **15 рабочих дней** направить ответ клиенту и копию ответа на обращение и копии уведомлений (при наличии) в Банк России, в день их направления заявителю.

1.12. Уполномоченные лица НКО не вправе использовать вне рамок рассмотрения Обращения, и разглашать в какой-либо форме полученные при рассмотрении Обращения персональные данные клиента, а также информацию, составляющую коммерческую, служебную, банковскую тайну, тайну страхования и иную охраняемую законом тайну, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

1.13. Срок рассмотрения Обращения и направление клиенту ответа на обращение **не может превышать 15 (пятнадцать) календарных дней**. Срок исчисляется, начиная со

¹ В случае перенаправления из Банка России обращения физического лица.

дня, следующего за днем поступления Обращения в НКО (если иные сроки не предусмотрены иными Федеральными законами).

1.14. В случае необходимости запроса дополнительных документов и материалов в целях объективного и всестороннего рассмотрения Обращения НКО по решению единоличного исполнительного органа, заместителя единоличного исполнительного органа или уполномоченного ими лица **вправе продлить срок рассмотрения Обращения**, но не более чем **на 10 рабочих дней** (если иное не предусмотрено иными федеральными законами). При этом НКО обязано уведомить клиента (копию в Банк России¹⁾) о продлении срока рассмотрения Обращения с указанием обоснования такого продления, направив заявителю соответствующее «уведомление» (далее - уведомление о продлении срока).

1.15. Ответственность за качество рассмотрения Обращения, взаимодействие с Клиентом и подготовку ответов на Обращения Клиентов, а также за соблюдение установленных настоящим Порядком сроков делопроизводства по Обращениям Клиентов возлагается на **Уполномоченного сотрудника**.

1.16. Настоящий Порядок является для Клиента и НКО обязательными при разрешении споров, касающихся деятельности НКО. Обращения, поданные Клиентом в НКО в установленном порядке, подлежат обязательному рассмотрению НКО.

1.17. Настоящий Порядок подлежит размещению на официальном сайте НКО **<https://eleksir.finance>**.

2. Права Клиента

2.1. Клиент может подать Обращение самостоятельно, либо при посредничестве Представителя Клиента.

2.2. Клиент обязан в срок, указанный в запросе НКО, предоставить запрошенную им информацию и документы об указанных в Обращении фактах и обстоятельствах.

2.3. Клиент вправе в любое время отозвать свое Обращение.

3. Сведения, подлежащие отображению в Обращении

3.1. Обращение Клиента должно содержать следующую информацию:

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

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

3.1.3. **адрес регистрации**, почтовый адрес, адрес электронной почты, телефон Клиента (при предъявлении Обращения Представителем – Клиента и Представителя Клиента);

3.1.4. **наименование и реквизиты банковского продукта Клиента** (например, номер договора, номер банковского счета, наименование продукта и/или тарифного плана), в случае если обращение касается продуктов НКО;

3.1.5. суть Обращения (указание на существо претензии Клиента);

3.1.5. дата Обращения;

3.1.6. подпись юр. лица, внесенного в Карточку с образцами подписей и оттиска печати 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 НКО, они

должны быть представлены совместно с Обращением.

3.2. Для подтверждения правомерности направляемого в НКО Обращения Клиент (Представитель Клиента) может одновременно с подачей Обращения представить документы (копии документов), подтверждающие предъявленные Клиентом требования. Если к Обращению Клиента (Представителя Клиента) не приложены документы, необходимые для их всестороннего и полного рассмотрения, такие документы могут быть запрошены у Клиента (Представителя Клиента) с указанием срока их предоставления. В случае неполучения затребованных документов в указанный срок Обращение рассматривается на основании имеющихся документов.

4. Предъявление Обращений Клиентами

НКО **обязано** рассмотреть Обращение физического лица или юридического лица (далее для целей настоящей статьи - клиент), связанное с осуществлением НКО своей деятельности;

НКО обязано принимать Обращения, направленные посредством **почтовой связи** или нарочным на бумажном носителе, в местах обслуживания потребителей финансовых услуг по адресу в пределах места нахождения НКО, указанным в едином государственном реестре юридических лиц, а также направленных на адрес **электронной почты**. Наличие **подписи заявителя (физического лица) в обращении не требуется.**

4.1. Клиент заполняет форму Обращения:

- по форме Приложения №1 к настоящему Порядку – для физических лиц;
- по форме Приложения №2 к настоящему Порядку, и направляет заполненный документ в НКО посредством:

4.1.1. передачи лично в офисе НКО;

4.1.2. отправления сканированной копии Обращения по адресу электронной почты: **ecd@eleksir.net** и/или **website@eleksir.net**;

4.1.3. направления Обращения в личный кабинет Клиента в случае предоставления возможности пользования личным кабинетом на сайте НКО (lk.eleksir.net);

4.1.4. направления Обращения почтовым отправлением по адресу местонахождения НКО. Актуальный адрес НКО указан на официальном сайте НКО <https://eleksir.finance>.

4.2. В случае направления Обращения посредством электронной почты, личного кабинета или почтовым отправлением к Обращению необходимо приложить сканированную копию паспорта Клиента.

4.3. Информация о порядке подачи Обращений может быть доведена до Клиента по телефонному номеру **8 (499) 269 32 11**.

4.4. Обращение составляется на русском языке.

4.5. НКО, получив Обращение, предпринимает все меры по скорейшему выявлению и устранению (в случае наличия) недостатков и ошибок, допущенных при исполнении поручений, при взаиморасчетах, а также в иных случаях.

4.6. Если письменное Обращение подается повторно (например, несогласия с ранее полученным ответом), в нем необходимо указать дату и номер первичного письменного Обращения. Входящий номер, под которым было зарегистрировано первичное Обращение в НКО, Клиент может уточнить, обратившись в НКО по телефону **8 (495) 269 32 11**.

Клиенту рекомендуется сохранять входящий регистрационный номер письменного Обращения для оптимизации последующего взаимодействия с НКО.

4.7. Обращения подлежат обязательной регистрации в соответствии с внутренними нормативными документами, принятыми в НКО.

4.8. Служба поддержки НКО может быть организована путем привлечения третьих лиц, осуществляющего обслуживание Клиентов по вопросам технического обслуживания и

поддержки, а также по вопросам принятия Обращений и оперативной передачи информации об Обращении в подразделения НКО по организованным между ними каналам связи.

5. Порядок приема Обращений Клиентов и направления ответов на Обращения НКО

5.1. Прием Обращений Клиента/Представителя Клиента производится в течение всего операционного дня НКО.

5.2. При личной подаче письменного Обращения Клиенту выдается копия письменного Обращения с отметкой о приеме и с указанием даты приема и регистрационного номера.

5.3. Обращение, полученное посредством почтовой связи или нарочным на бумажном носителе, за исключением случаев указанных в п.1.7. настоящего Порядка, подлежит обязательной регистрации **не позднее рабочего дня, следующего за днем его поступления в НКО.**

5.4. В случае поступления Обращения в форме электронного документа НКО обязана уведомить клиента о регистрации обращения, **не позднее дня регистрации обращения способом, который указал клиент в обращении.**

5.5. Уполномоченный сотрудник НКО, получив Обращение для рассмотрения, регистрирует его в единой информационной базе данных (Журнал обращений), изучает его и принимает решение о допустимости рассмотрения Обращения.

5.6. Уполномоченный сотрудник всесторонне и полно исследует обстоятельства, изложенные в Обращении, запрашивает необходимую информацию у руководителя/сотрудников структурного подразделения, к деятельности которого относится Обращение, при необходимости привлекает к расследованию руководителей/сотрудников иных структурных подразделений НКО посредством соответствующих запросов.

5.7. По результатам рассмотрения Уполномоченный сотрудник формирует окончательный ответ, в котором должна содержаться информация о результатах объективного и всестороннего рассмотрения Обращения. Ответ должен быть обоснованным и включать ссылки на имеющие отношение к рассматриваемому в Обращении вопросу требования законодательства Российской Федерации, внутренние документы НКО и (или) сведения, связанные с рассмотрением Обращения, а также на фактические обстоятельства рассматриваемого в Обращении вопроса.

5.8. Передача Клиенту (Представителю Клиента) ответа на поступившее Обращение, а также **уведомление о регистрации, уведомление о продлении срока направляются заявителю только способом, указанным им в Обращении:**

- в письменной форме по указанному в Обращении **адресу электронной почты.** По электронной почте (в случаях поступления Обращения в электронном виде, если ответ НКО не содержит информации конфиденциального характера, сведений, составляющих банковскую тайну, а также иную, охраняемую законом тайну).

- **По почтовому адресу.** По почте простым письмом или заказным письмом с уведомлением о вручении по адресу, указанному в Обращении Клиента/Представителя Клиента;

- **иным способом,** предусмотренным условиями договора, заключенного между НКО и заявителем (путем вручения лично в руки при явке Клиента (Представителя Клиента) в НКО);

Ответ на Обращение подлежит регистрации в **Журнале** регистрации входящей/исходящей корреспонденции с присвоением исходящего номера. Способ отправления исходящей корреспонденции выбирается в каждом конкретном случае Уполномоченным сотрудником. Копии исходящих документов подшиваются в папку с исходящей корреспонденцией и остаются на хранении в НКО.

ОБРАЩЕНИЕ (ЗАЯВЛЕНИЕ/ПРЕТЕНЗИЯ)
(выбрать нужное наименование документа)
для физических лиц

В ООО НКО «ЭЛЕКСИР»

от _____
Фамилия Имя Отчество полностью

Документ, удостоверяющий личность _____
наименование документа, серия, номер,

_____ *наименование органа, выдавшего документ, дата выдачи*

Адрес _____
адрес регистрации по месту жительства или пребывания в Российской Федерации
СНИЛС / ИНН _____

_____ *указывается при наличии*
Телефон/Факс: _____ Электронная почта (E-mail): _____

Контакты для ответа _____
почтовый адрес и/или e-mail

Платежные реквизиты _____
наименование банка, кор.счет, БИК, расч.счет

Сведения об обстоятельствах: _____
указывается дата и время возникновения обстоятельств (нарушения)

_____ *в чем выразилось нарушение*

_____ *условия, при которых возникли обстоятельства (нарушения)*

_____ *требования клиента*

Перечень прилагаемых документов _____

« _____ » _____ 202_ г. _____ / _____ /
Подпись *Фамилия*

Инициалы _____
Отметки о принятии

Данные о представителе НКО, принявшем Обращение _____ / _____ /
Подпись *Фамилия*

Инициалы _____

Регистрационные данные об Обращении: « _____ » _____ 202_ г. №:

ОБРАЩЕНИЕ (ЗАЯВЛЕНИЕ/ПРЕТЕНЗИЯ)
(выбрать нужное наименование документа)
для юридического лица/индивидуального предпринимателя

В ООО НКО «ЭЛЕКСИР»

от _____
(полное наименование юридического лица/индивидуального предпринимателя)
№ счета, открытого в НКО, либо № договора (при наличии) _____

(Ф.И.О. представителя)
Юридический адрес _____

СНИЛС / ИНН _____

Телефон/Факс: _____ *указывается при наличии*
Электронная почта (E-mail): _____

Контакты для ответа _____
почтовый адрес и/или e-mail

Платежные реквизиты _____
наименование банка, кор.счет, БИК, расч.счет

Сведения об обстоятельствах: _____
указывается дата и время возникновения обстоятельств (нарушения)

_____ *в чем выразилось нарушение*

_____ *условия, при которых возникли обстоятельства (нарушения)*

_____ *требования клиента*

Перечень прилагаемых документов _____

« _____ » _____ 202__ г. _____ / _____ /

Инициалы _____ Подпись _____ Фамилия _____

Отметки о принятии _____

Данные о представителе НКО, принявшем Обращение _____ / _____ /

Инициалы _____ Подпись _____ Фамилия _____

Регистрационные данные об Обращении: « _____ » _____ 202__ г. №: