

УТВЕРЖДЕН:
Правлением ООО «НКО «ЭЛЕКСИР»
Протокол б/н от 11.03.2026

Действует с 12.03.2026

**ПОРЯДОК
РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ КЛИЕНТОВ
В ООО «НКО «ЭЛЕКСИР»
(редакция №4)**

г. Москва, 2026

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/Заявитель – лицо, имеющее договорные отношения с НКО, и/или пользующееся услугами НКО.

Представитель Клиента/Представитель Заявителя – 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 **обязано рассмотреть Обращение** физического лица или юридического лица, за исключением нижеописанных случаев:

1.7.1. Обращение не может быть принято и/или рассмотрено:

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

– В обращении не указана фамилия (наименование) заявителя, 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;

– Текст Обращения не поддается прочтению;

– Текст Обращения не позволяет определить его суть;

1.7.2. НКО направляет извещение об оставлении Обращения без рассмотрения:

– Обращение содержит только информацию рекламного характера (спам);

– 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 в Обращении содержится вопрос, на который Клиенту неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми Обращениями, и при этом в Обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, НКО вправе принять решение о безосновательности очередного Обращения и прекращении переписки с Клиентом по данному вопросу. НКО уведомляет Клиента о данном решении письменно.

– 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 принимает решение оставить Обращение без ответа по существу, то Клиенту направляется уведомление об этом решении в течение пяти рабочих дней со дня регистрации Обращения с указанием причин невозможности рассмотрения Обращения, по существу.

1.9. НКО обязана хранить Обращения Клиентов, а также копии ответов на них (в том числе копии уведомлений), в течение трех лет со дня регистрации Обращения.

1.10. 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.

1.11. Срок рассмотрения Обращения и направление Клиенту ответа на Обращение не может превышать 15 (пятнадцать) рабочих дней. Срок исчисляется, начиная со дня, следующего за днем поступления Обращения в НКО (если иные сроки не предусмотрены иными федеральными законами).

1.12. В случае необходимости запроса дополнительных документов и материалов в целях объективного и всестороннего рассмотрения Обращения НКО Председатель Правления, или иное уполномоченное им лицо вправе продлить срок рассмотрения Обращения, но не более чем на 10 (десять) рабочих дней (если иное не предусмотрено иными федеральными законами). При этом НКО обязано уведомить клиента о продлении срока рассмотрения Обращения с указанием обоснования такого продления, направив ему соответствующее Уведомление.

1.13. 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.

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

1.15. Обращения физических лиц, предусмотренных статьей 79.3 Федерального закона №86-ФЗ «О Центральном банке Российской Федерации», рассматриваются в порядке, установленном в Регламенте обработки обращений, полученных через ЛК ЦБ в ООО «НКО «ЭЛЕКСИР».

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

2. Права и обязанности 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 НКО 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 финансового продукта, предоставленного Клиенту (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 обязана рассмотреть Обращение физического лица или юридического лица (далее для целей настоящей статьи - Клиент), связанное с осуществлением НКО своей деятельности;

НКО обязана 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 - для юридических лиц и

Индивидуальных предпринимателей, 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:

techsupport@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 (надлежаще оформленную доверенность и сканированную копию паспорта Представителя 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, осуществляющих 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.

4.9. Настоящий порядок рассмотрения Обращений, применяется в том числе к Обращениям Клиентов - физических лиц, содержащим информацию о случаях внесения наличных денежных средств на банковские счета третьих лиц с применением токенизированных (цифровых) платежных карт с использованием банкоматов или иных технических устройств без добровольного согласия лица, вносящего наличные денежные средства.

4.10. При получении НКО обращений Клиентов - физических лиц, содержащих информацию о случаях внесения наличных денежных средств на банковские счета третьих лиц с применением токенизированных (цифровых) платежных карт с использованием банкоматов или иных технических устройств без добровольного согласия лица, вносящего наличные денежные средства, НКО фиксирует во внутренних системах указанную информацию.

5. Порядок приема Обращений Клиентов и направления ответов на Обращения

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 или способом, предусмотренным условиями договора, заключенного между НКО и Клиентом, если Клиент не указал такой способ в своем Обращении.

5.5. Уполномоченный сотрудник НКО, получив Обращение для рассмотрения, регистрирует его в Журнале 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 нормы 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 (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 в течение 3 (трех) лет со дня регистрации Обращения.

5.9. В соответствии с Федеральным законом «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг» Клиент имеет право обратиться за защитой своих прав к финансовому уполномоченному, контакты которого размещены на интернет-сайте НКО по адресу: <https://eleksir.finance/> (адрес).

5.10. В соответствии со статьей 79.3 Федерального закона «О Центральном банке Российской Федерации» Клиент-физическое лицо имеет право обратиться за защитой своих прав в Банк России. Порядок работы с обращениями граждан содержится в главе XI-2 вышеуказанного закона.

ОБРАЩЕНИЕ (ЗАЯВЛЕНИЕ/ПРЕТЕНЗИЯ)
(выбрать нужное наименование документа)
для физического лица

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 _____

_____ 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. № _____