

**УТВЕРЖДЕНО**  
**Приказ Председателя Правления**  
**НКО «Альтернатива» (ООО)**  
**№ 06-28/2024-1/П-ПП**  
**от «28» июня 2024 г.**

**ПОРЯДОК**  
**ПОДАЧИ И РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ В НКО «АЛЬТЕРНАТИВА» (ООО)**

**Москва, 2024 г.**

**ОГЛАВЛЕНИЕ**

1. Введение .....	3
2. Предъявление обращений .....	3
3. Порядок приема обращений .....	4
4. Процедура рассмотрения обращений .....	5

## 1. ВВЕДЕНИЕ

1.1. Настоящий «Порядок подачи и рассмотрения обращений в НКО «Альтернатива» (ООО)» (далее по тексту – Порядок) разработан в соответствии с требованиями действующего законодательства Российской Федерации.

1.2. Основной целью рассмотрения обращений: претензии, жалобы, запроса, иного вида обращения (далее по тексту – обращение) физического или юридического лица (далее по тексту - заявитель), - является обеспечение реализации прав, свобод и законных интересов заявителя либо других лиц, в том числе устранение допущенных нарушений и их последствий, которые явились основанием для обращения клиента в расчетную НКО «Альтернатива» (ООО) (далее по тексту – РНКО).

Обеспечение реализации прав, свобод и законных интересов заявителя либо других лиц осуществляется путем всестороннего и полного рассмотрения обращений, их обоснованности (соответствия фактическим обстоятельствам) и правомерности (относимости существа жалобы/запроса с нормами законодательства РФ, действовавшего в момент совершения действий или наступления событий, послуживших основанием для соответствующей претензии/запроса или жалобы), и при необходимости принятия соответствующих решений РНКО.

1.3. Рассмотрение обращений осуществляется в РНКО в соответствии с законодательством Российской Федерации и настоящим Порядком.

1.4. Поданные в установленном порядке обращения подлежат обязательному рассмотрению.

1.5. Для целей настоящего Порядка используются следующие определения:

**«претензия»** - письменное требование имущественного характера к РНКО или об устранении недостатков по оказанной услуге;

**«жалоба»** - письменное обращение клиента к РНКО, основанием которого является предполагаемое клиентом нарушение его прав, свобод и охраняемых законом интересов в процессе осуществления РНКО своей деятельности;

**«запрос»** - любое иное письменное обращение клиента к РНКО, которое не подпадает под признаки претензии или жалобы.

1.6. Настоящий Порядок является обязательным для заявителя и сотрудников РНКО.

## 2. ПРЕДЪЯВЛЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ

2.1. Заявители обязаны предъявлять обращения в РНКО в письменной форме посредством:

- передачи на бумажном носителе лично уполномоченному сотруднику РНКО по адресу головного офиса РНКО;

- направления на бумажном носителе почтовой/курьерской связью по адресу головного офиса РНКО;

- осуществления записи в книге жалоб и предложений, находящейся в операционном зале, а также на информационных стендах в дополнительных офисах РНКО;

- направления в электронном виде по электронной почте на адрес РНКО [info@altbank.com](mailto:info@altbank.com).

Информация об адресах, указанных в настоящем пункте, размещается в местах обслуживания потребителей банковских услуг, а также на официальном сайте РНКО в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

2.2. Письменные обращения оформляются клиентом в произвольной форме, наличие подписи заявителя в обращении не требуется, если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации.

2.3. Отказ в приеме, мораторий (временное ограничение) на прием и (или) рассмотрение обращений не допускаются.

### 3. ПОРЯДОК ПРИЕМА ОБРАЩЕНИЙ

3.1. Прием обращений лично от заявителей производится в течение рабочего времени Головного офиса РНКО.

Осуществление записей в книге жалоб и предложений осуществляется в течение рабочего времени головного офиса РНКО, соответствующего дополнительного офиса РНКО.

3.2. Обращения подлежат регистрации в соответствии с порядком делопроизводства, принятым в РНКО, не позднее дня, следующего за днем их поступления в РНКО.

Обращения, оставленные в книге жалоб и предложений дополнительных офисов РНКО, регистрируются в рабочее время головного офиса РНКО.

3.3. В день регистрации обращение передается на рассмотрение начальнику Службы внутреннего контроля РНКО (лицу, исполняющему его обязанности), который:

- осуществляет учет обращения,
- в случае поступления обращения в форме электронного документа - уведомляет заявителя о регистрации обращения (далее - уведомление о регистрации) по форме Приложения №1 к настоящему Порядку не позднее дня регистрации обращения способом, предусмотренным п. 4.13 настоящего Порядка;
- определяет непосредственного исполнителя и срок исполнения обращения;
- направляет обращение непосредственному исполнителю, который готовит ответ (далее уполномоченный сотрудник НКО);
- в случае принятия решения о продлении срока рассмотрения обращения - уведомляет заявителя об этом по форме Приложения № 2 к настоящему Порядку;
- в случае принятия решения об оставлении обращения без ответа по существу в соответствии с пп. 4.8.2- 4.8.5 настоящего Порядка или решения о безосновательности очередного обращения и прекращения переписки с заявителем по данному вопросу - уведомляет заявителя об этом по форме Приложения № 3 к настоящему Порядку в течение 5 рабочих дней со дня регистрации обращения способом, предусмотренным п. 4.13 настоящего Порядка, с указанием причин невозможности рассмотрения обращения по существу.

3.4. В случае поступления в РНКО из Банка России обращения, предусмотренного статьей 79.3 Федерального закона от 10.07.2022 г. № 86-ФЗ «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)» РНКО рассматривает обращение в соответствии с требованиями статьи 30.1 Федерального закона от 02.12.1990 № 395-І «О банках и банковской деятельности» и настоящего Порядка.

При этом начальник Службы внутреннего контроля РНКО (лицо, исполняющее его обязанности) направляет в Банк России копию ответа на обращение и копии уведомлений (при наличии) в день их направления заявителю.

3.5. В случае, если обращение содержит требование имущественного характера, которое связано с восстановлением РНКО нарушенного права заявителя и подлежит рассмотрению финансовым уполномоченным, направление обращения в соответствии с требованиями статьи 30.1 Федерального закона от 02.12.1990 № 395-І «О банках и банковской деятельности» является соблюдением заявителем обязанности, предусмотренной частью 1 статьи 16 Федерального закона от 04.06.2018 № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг», и обращение рассматривается РНКО в порядке и сроки, которые установлены указанным Федеральным законом.

#### 4. ПРОЦЕДУРА РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ

4.1. Под процедурой рассмотрения обращений понимается установленный РНКО порядок действий, в рамках которого уполномоченный сотрудник РНКО:

- анализирует обращение;
- использует компетентные источники информации и дополнительные сведения для полноценного исполнения запроса или ответа на претензию, жалобу;
- составляет ответ на обращение в письменной форме.

4.2. Сотрудники РНКО в пределах своей компетенции обязаны:

- своевременно предоставлять документы и информацию, затребованную уполномоченным сотрудником НКО по полученному обращению заявителя;
- систематически анализировать обращения заявителей для выявления и устранения причин, которые явились основанием претензий и жалоб.

4.3. Уполномоченный сотрудник РНКО обязан рассмотреть обращение заявителя в установленные действующим законодательством Российской Федерации сроки, а если такие сроки не установлены – в разумно короткие сроки и дать письменный мотивированный ответ, за исключением установленных федеральными законами и настоящим Порядком случаев.

4.4. При рассмотрении обращений заявителей РНКО должны соблюдаться сроки предоставления ответов:

- по вопросам соблюдения прав потребителя в результате предоставления НКО услуг или продажи товаров - в сроки, предусмотренные законодательством по защите прав потребителей;
- по вопросам, связанным с обработкой персональных данных, - в сроки, установленные законодательством о персональных данных;
- по требованиям имущественного характера, которое связано с восстановлением РНКО нарушенного права заявителя и подлежит рассмотрению финансовым уполномоченным, – в сроки, установленные законодательством об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг;
- по обращениям, связанным с осуществлением РНКО деятельности, предусмотренной Федеральным законом от 02.12.1990 № 395-І «О банках и банковской деятельности», – в сроки, установленные Федеральным законом от 02.12.1990 № 395-І «О банках и банковской деятельности»;
- по обращениям по иным вопросам – в сроки, установленные законодательством, регулирующим данные вопросы.

4.5. В случае необходимости запроса дополнительных документов и материалов уполномоченный сотрудник РНКО, ответственный за рассмотрение обращения, сообщает об этом начальнику Службы внутреннего контроля, который составляет служебную записку на имя Председателя Правления РНКО о необходимости продления срока ответа на обращение. В целях объективного и всестороннего рассмотрения обращения РНКО по решению Председателя Правления, заместителя Председателя Правления или уполномоченного ими лица, отраженного в визе на служебной записке начальника Службы внутреннего контроля, вправе продлить срок рассмотрения обращения, но не более чем на 10 рабочих дней, если иное не предусмотрено федеральными законами.

Такие документы и материалы запрашиваются уполномоченным сотрудником РНКО у заявителя с указанием срока их предоставления в рамках срока предоставления ответа РНКО на обращение.

В случае неполучения запрошенных документов и материалов в указанный РНКО срок обращение рассматривается на основании имеющихся документов.

4.6. Ответ на обращение должен содержать информацию о результатах объективного и всестороннего рассмотрения обращения, быть обоснованным и включать ссылки на имеющие отношение к рассматриваемому в обращении вопросу требования

законодательства Российской Федерации, документы и (или) сведения, связанные с рассмотрением обращения, а также на фактические обстоятельства рассматриваемого в обращении вопроса.

4.8. Ответ на обращение по существу не дается РНКО в следующих случаях:

4.8.1. в обращении не указан адрес, по которому должен быть отправлен ответ;

4.8.2. в обращении не указана фамилия (наименование) заявителя;

4.8.3. в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу НКО, угрозы жизни, здоровью и имуществу работника РНКО, а также членов его семьи;

4.8.4. текст обращения не поддается прочтению;

4.8.5. текст обращения не позволяет определить его суть.

4.9. В случаях, предусмотренных пунктами 4.8.2- 4.8.5, уполномоченный сотрудник РНКО, ответственный за рассмотрение обращения, сообщает об этом начальнику Службы внутреннего контроля, который составляет служебную записку на имя Председателя Правления РНКО с указанием причин невозможности рассмотрения обращения по существу. На основании такой записки Председатель Правления РНКО, заместитель Председателя Правления или уполномоченное ими лицо принимает решение об отказе от дачи ответа на обращение по существу, которое отражается в визе на служебной записке начальника Службы внутреннего контроля.

4.10. 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, уполномоченный сотрудник РНКО, ответственный за рассмотрение обращения, сообщает об этом начальнику Службы внутреннего контроля, который составляет соответствующую служебную записку на имя Председателя Правления РНКО. На основании такой записки Председатель Правления РНКО, заместитель Председателя Правления или уполномоченное ими лицо принимает решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу, которое отражается в визе на служебной записке начальника Службы внутреннего контроля.

4.11. В случае обоснованности и правомерности обращения уполномоченный сотрудник РНКО готовит служебную записку на имя Председателя Правления РНКО, с копией в адрес начальника Службы внутреннего контроля, с указанием мер, принятых для решения вопроса/устранения нарушения и восстановления прав заявителя, и передает ее на рассмотрение не позднее трех рабочих дней со дня окончания срока для подготовки ответа или уведомлений согласно п.п. 4.9, 4.10 настоящего Порядка.

На основании такой записки уполномоченного сотрудника РНКО Председатель Правления РНКО принимает решение о необходимости проведения соответствующих мероприятий.

4.12. Ответ на обращение на бумажном носителе направляется заявителю за личной подписью Председателя Правления РНКО, заместителя Председателя Правления или уполномоченного ими лица.

Ответ на обращение в электронной форме направляется заявителю без личной подписи Председателя Правления РНКО, заместителя Председателя Правления или уполномоченного ими лица, но с указанием должности и ФИО сотрудника РНКО, санкционировавшего ответ.

4.13. Ответ на обращение, а также уведомление о регистрации, уведомление о продлении срока направляются заявителю в зависимости от способа поступления обращения в письменной форме по указанным в обращении адресу электронной почты или почтовому адресу либо способом, предусмотренным условиями договора, заключенного между РНКО и заявителем.

В случае, если заявитель при направлении обращения указал способ направления ответа на обращение в форме электронного документа или на бумажном носителе, ответ на обращение направляется способом, указанным в обращении.

## **5. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

5.1. РНКО хранит обращения заявителей, а также копии ответов на обращения и копии уведомлений, предусмотренных статьи 30.1 Федерального закона от 02.12.1990 № 395-І «О банках и банковской деятельности», в течение трех лет со дня регистрации обращений.

5.2. РНКО, ее должностные лица не вправе использовать иначе, чем в целях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, 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 Российской Федерации.

5.3. Выдержки из настоящего Порядка, содержащие касающиеся заявителей положения, подлежит обязательному размещению на официальном сайте РНКО в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

5.4. Приложение №1 – уведомление о регистрации;  
Приложение №2 – уведомление о продлении срока рассмотрения обращения;  
Приложение №3 – уведомление об оставлении обращения без ответа по существу / о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу.

*Уведомление о регистрации обращения заявителя*

Настоящим НКО «Альтернатива» (ООО), рег.№ 3452-К, сообщает, что обращение \_\_\_\_\_  
(Ф.И.О. (наименование) заявителя) зарегистрировано \_\_\_\_ . \_\_\_\_ .20 \_\_\_\_ за № \_\_\_\_\_.

Должность, Фамилия И.О.

*Уведомление о продлении срока ответа на обращение заявителя*

Настоящим НКО «Альтернатива» (ООО), рег.№ 3452-К, сообщает, что срок рассмотрения обращение \_\_\_\_\_ (Ф.И.О. (наименование) заявителя), рег. № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_.20\_\_\_\_, продлен на \_\_\_\_ рабочих дней по причине \_\_\_\_\_.

Должность, Фамилия И.О.

*Уведомление об оставлении обращения без ответа по существу*

Настоящим НКО «Альтернатива» (ООО), рег.№ 3452-К, сообщает, что рассмотреть обращение \_\_\_\_\_ (Ф.И.О. (наименование) заявителя), рег. № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_.\_\_\_\_.20\_\_\_\_, по существу невозможно в связи с тем, что \_\_\_\_\_ (указывается причина в соответствии с пп. 4.8.2- 4.8.5 «Порядка подачи и рассмотрения обращений в НКО «Альтернатива» (ООО)»).

Должность, Фамилия И.О.

*Уведомление о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу*

Настоящим НКО «Альтернатива» (ООО), рег.№ 3452-К, сообщает, что обращение \_\_\_\_\_ (Ф.И.О. (наименование) заявителя), рег. № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_.\_\_\_\_.20\_\_\_\_, безосновательно в связи с тем, что \_\_\_\_\_ (указывается причина в соответствии с п. 4.10 «Порядка подачи и рассмотрения обращений в НКО «Альтернатива» (ООО)»).

Дальнейшая переписка по данному вопросу прекращается.

Должность, Фамилия И.О.