УТВЕРЖДЕНО
Приказ
Председателя Правления
НКО «Альтернатива» (ООО)
№ 11-01/2023-1/П-ПП
от «1» ноября 2023 г.

ПОРЯДОК

ПОДАЧИ И РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ (ПРЕТЕНЗИЙ, ЖАЛОБ И ЗАПРОСОВ) КЛИЕНТОВ НКО «Альтернатива» (ООО)

Москва, 2023 г.

ОГЛАВЛЕНИЕ

1.Введение.....3
2. Предъявление претензий, жалоб и запросов клиентами 3
3. Порядок приема Обращений клиентов и вынесения по ним решений.....4
4. Процедура рассмотрения Обращений клиентов. 4

1.ВВЕДЕНИЕ

1.1. Настоящий Порядок подачи и рассмотрения обращений (претензий, жалоб и запросов) клиентов НКО «Альтернатива» (ООО) разработан в соответствии с требованиями действующего законодательства Российской Федерации.

1.2. Основной целью рассмотрения обращения: претензии, жалобы или запроса (далее по тексту – Обращение) клиента является устранение нарушений и их последствий, которые явились основанием для обращения клиента в НКО. Устранение таких нарушений и их последствий осуществляется путем принятия соответствующих решений органами управления НКО, основанных на всестороннем и полном рассмотрении существа 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).

1.3. Рассмотрение Обращений клиентов в НКО осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации и настоящим Порядком.

1.4. Предъявленные Обращения, поданные в установленном порядке, подлежат обязательному рассмотрению.

1.5. Для целей настоящего Порядка используются следующие определения:

«Претензия» - письменное требование клиента к НКО об уплате долга, возмещении убытков, уплате штрафа, устранении недостатков по выполненной операции, исполненному поручению, или оказанной услуге.

«Жалоба» - письменное обращение клиента к НКО, основанием которого является предполагаемое клиентом нарушение его прав и охраняемых законом интересов в процессе осуществления НКО своей деятельности.

«Запрос» - любое иное письменное обращение клиента к НКО, которое не подпадает под признаки Претензии или Жалобы.

1.6. Установленный настоящий Порядок подачи и рассмотрения Обращений является для клиента и НКО обязательным при разрешении всех вопросов, касающихся их совместной деятельности.

2. ПРЕДЪЯВЛЕНИЕ ПРЕТЕНЗИЙ, ЖАЛОБ И ЗАПРОСОВ КЛИЕНТАМИ

2.1. При возникновении претензий, жалоб и запросов у клиентов к НКО, связанных с правильностью, качеством и/или сроками обслуживания, с взаиморасчетами клиентов и НКО, а также иных претензий или жалоб, клиенты обязаны предъявлять свои Обращения в письменной форме.

2.2. Для оперативного урегулирования возникших разногласий и спорных ситуаций Обращения по исполненным операциям принимаются НКО в течение 10 календарных дней с даты исполнения операции.

В случае подачи клиентом НКО Обращения позже 10-го календарного дня с даты исполнения операции, разрешение вопросов по таким Обращениям может потребовать дополнительного изучения и проверки, что повлияет на сроки устранения разногласий и внесения исправлений.

НКО, получив Обращение, предпринимает все меры по скорейшему выявлению и устранению (в случае наличия) всех недостатков и ошибок, допущенных при исполнении поручений.

2.3 Письменные Обращения оформляются клиентом в произвольной форме и подписываются клиентом или его уполномоченным представителем.

Обращения, поданные в письменной форме, должны содержать указание на существо претензии, жалобы или запроса клиента; его имя, фамилию и отчество (или полное наименование юридического лица); адрес для ответа; доказательства,

подтверждающие требования, со ссылкой на соответствующие нормы действующего законодательства РФ и пункты договора; а также перечень прилагаемых к претензии документов и иные сведения и документы, необходимые для разрешения спора.

2.4. Отказ в приеме Обращений не допускается. Также не допускается мораторий (временное ограничение) на прием и (или) рассмотрение обращений (претензий, жалоб и запросов).

2.5. Обращения, не содержащие сведений о наименовании (фамилии) или месте нахождения (адресе) обратившегося лица, признаются анонимными и не рассматриваются.

3. ПОРЯДОК ПРИЕМА ОБРАЩЕНИЙ КЛИЕНТОВ И ВЫНЕСЕНИЯ ПО НИМ РЕШЕНИЙ

3.1. Прием Обращений клиентов производится в течение всего рабочего дня НКО.

3.2. Обращения подлежат обязательной регистрации в соответствии с порядком делопроизводства, принятым в НКО.

3.3. После регистрации Обращение передается на рассмотрение Председателю Правления НКО или лицу исполняющим его обязанности и затем, с их резолюцией, направляется непосредственному исполнителю, который готовит ответ (далее уполномоченный сотрудник НКО).

3.4 Направление клиенту ответа на поступившее Обращение производится по почте заказным письмом с уведомлением по адресу, указанному в Обращении клиента, или вручается лично в руки при явке клиента в НКО.

4. ПРОЦЕДУРА РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ КЛИЕНТОВ

4.1. Под процедурой рассмотрения Обращений клиентов понимается установленный НКО порядок действий, в рамках которого уполномоченный сотрудник НКО осуществляет следующее:

- 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. Если к Обращению клиента не приложены документы, необходимые для их всестороннего и полного рассмотрения, такие документы запрашиваются у клиента с указанием срока предоставления.

В случае неполучении затребованных документов в указанный срок Обращение рассматривается на основании имеющихся документов.

4.3. Сотрудники НКО в пределах своей компетенции обязаны:

- своевременно предоставлять документы и информацию, затребованную уполномоченным сотрудником НКО по полученному Обращению клиента;
- систематически анализировать Обращения клиентов для выявления и устранения причин, которые явились основанием соответствующего нарушения.

4.4. Уполномоченный сотрудник НКО обязан рассмотреть Обращение клиента в разумно короткие сроки и дать письменный мотивированный ответ, за исключением случаев, указанных в пункте 2.5 Порядка.

4.5. При обращении клиентов НКО 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 вопросам оказания финансовых услуг – в сроки, установленные законодательством об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг;

- при обращении клиента по иным вопросам – в сроки, установленные законодательством, регулирующим данные вопросы.

4.6. Обращения могут быть оставлены без рассмотрения, если повторное Обращение не содержит новых данных, а все изложенные в нем доводы ранее полно и объективно рассматривались, и заявителю был дан ответ. Одновременно заявителю направляется извещение об оставлении обращения без рассмотрения со ссылкой на данный ранее ответ.

4.7. Письменный ответ заявителю о результатах рассмотрения Обращения должен содержать мотивированный ответ на каждый изложенный заявителем довод.

4.8. В случае обоснованности и правомерности претензии, жалобы или запроса клиента уполномоченный сотрудник НКО готовит служебную записку на имя Председателя Правления НКО с указанием мер, принятых для устранения нарушения и восстановления прав клиента.

На основании такой записки уполномоченного сотрудника НКО Председатель Правления НКО принимает решение о проведении необходимых мероприятий.

4.9. Ответ на Обращение подписывает Председатель Правления НКО, или лицо, исполняющее обязанности Председателя Правления НКО, или уполномоченный сотрудник НКО.

4.10. В случае невозможности досудебного урегулирования претензий и споров, все вопросы разрешаются в порядке, установленным договором, заключенным с клиентом, и законодательством Российской Федерации.

5. Текст данного порядка подлежит обязательному размещению на официальном сайте НКО в сети интернет по адресу: http://www.altbank.com.