

ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ КЛИЕНТОВ

Работа с обращениями, предложениями, жалобами и претензиями клиентов ведется в АО РНКО «ПЛАТЕЖНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ» (далее – РНКО) в соответствии с действующим Законодательством Российской Федерации и требованиями Банка России, а также регламентируется «Порядком рассмотрения обращений, предложений, жалоб и претензий клиентов».

В ходе обработки обращений РНКО исходит из принципов доброжелательности и справедливости и учитывает условия договора, заключенного между РНКО и клиентом. Обработка обращений производится на безвозмездной основе.

Потребители банковских услуг могут направлять письменные и устные обращения в адрес РНКО одним из следующих способов:

- **посредством почтовой связи или нарочным** по адресу, указанному в едином государственном реестре юридических лиц: 125009, г. Москва, вн.тер.г. муниципальный округ Арбат, пер. Большой Кисловский, д. 6.
- **на бумажном носителе в месте обслуживания** по адресу: 125009, г. Москва, вн.тер.г. муниципальный округ Арбат, пер. Большой Кисловский, д. 6.
- **на адрес электронной почты** info@paymenttechno.com
- **по телефону:** +7 (495) 139-89-84

Обращение клиента должно содержать следующую информацию:

- наименование (фамилию, имя и отчество) заявителя;
- контактные данные заявителя: адрес/адрес доставки корреспонденции, номер мобильного телефона, адрес электронной почты (потребуется указать данные, соответствующие выбранному каналу получения ответа);
- описание обращения (при заполнении этого поля рекомендуется указать максимум информации, которая может оказаться полезной при рассмотрении);
- предпочтительный канал получения ответа;
- наличие подписи заявителя в обращении не требуется.

Заявитель может также предоставить следующие документы, которые позволят РНКО ускорить процесс обработки обращения: копии документов, необходимых для подтверждения обращения (например, копии чеков, копии заявлений в иные организации, копии справок и т.п.).

В случае, если обращение имеет требование имущественного характера, которое связано с восстановлением РНКО нарушенного права заявителя и подлежит рассмотрению финансовым управляющим, направление обращения является соблюдением заявителем обязанности, предусмотренной ч. 1 ст. 16 Федерального закона от 04.06.2018 №123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг», и обращение подлежит рассмотрению кредитной организацией в порядке и сроки, которые установлены указанным Федеральным законом.

Персональные данные Заявителей обрабатываются РНКО в соответствии с положениями Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».

Информация, касающаяся Заявителя и состояния его счета, предоставляется РНКО исключительно владельцу счета либо его доверенному лицу. Заявитель может обратиться за такой информацией самостоятельно или через доверенное лицо.

Рассмотрение и ответ на обращение, поступившее от доверенного лица Заявителя, возможны только при наличии надлежащим образом оформленной доверенности.

Ответ на обращение не дается в следующих случаях:

- в обращении не указан адрес, по которому должен быть направлен ответ (канал связи);
- в обращении не указана фамилия (наименование) Заявителя;
- в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу кредитной организации, угрозы жизни, здоровью сотрудника кредитной организации, а также членов его семьи;
- текст обращения не поддается прочтению;
- текст обращения не позволяет определить его суть.

В момент обращения заявитель может самостоятельно выбрать предпочтительный канал получения ответа на претензию:

- письменный ответ на домашний адрес;
- ответ на адрес электронной почты;
- устный ответ по телефону;
- заявитель также может попросить оставить его обращение без ответа.

Сроки рассмотрения обращений:

РНКО рассматривает обращение Клиента (Заявителя) и по результатам его рассмотрения направляет заявителю ответ на обращение в течение ***15 рабочих дней со дня регистрации обращения***, если иные сроки не предусмотрены Законодательством РФ.

В случае необходимости запроса дополнительных документов и материалов в целях объективного и всестороннего рассмотрения обращения РНКО 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 федеральными законами. РНКО уведомляет заявителя о продлении срока рассмотрения обращения с указанием обоснования такого продления, направив заявителю соответствующее уведомление.