

## Порядок работы с обращениями, поступающими в ООО НКО «МОБИ.Деньги»

### 1. Общие положения

1.1. Порядок работы с обращениями, поступающими в ООО НКО «МОБИ.Деньги» (далее – Порядок) устанавливает требования к рассмотрению обращений, поступающих в ООО НКО «МОБИ.Деньги» (далее – НКО).

1.2. Действие Порядка распространяется на все структурные подразделения, участвующие в процессе рассмотрения обращений и подготовке ответов по ним.

### 2. Термины и определения

2.1. **Договор** – Договор об осуществлении перевода денежных средств без открытия банковских счетов, в том числе перевода электронных денежных средств, заключаемый на условиях, изложенных в Публичной оферте об осуществлении перевода денежных средств, в том числе перевода электронных денежных средств.

2.2. **Жалоба** - устное или письменное обращение плательщика, касающееся неудовлетворительного предоставления услуг НКО, восстановления его нарушенных прав и законных интересов.

2.3. **Запрос** – требование плательщика или государственного органа о предоставлении разъяснения по какому-либо вопросу, предоставления информации или документов.

2.4. **Заявление** – официальное обращение плательщика, содержащее сообщение по какому-либо вопросу либо просьбу.

2.5. **Заявитель** – плательщик, заключивший с НКО Договор, а также лица, осуществившие оплату наложенного платежа через Почту России, иные лица, направившие НКО свои обращения, государственные органы.

2.6. **Исполнитель** – сотрудник НКО, ответственный за рассмотрение обращения и подготовку ответа на него, в обязанности которого входит рассмотрение обращений в соответствии с положением о структурном подразделении, должностной инструкцией и(или) внутренними документами НКО.

2.7. **Обращение(я)** - Запрос, Заявление, Жалоба, Претензия – собирательный термин, не требующий уточнения вида обращения.

2.8. **Претензия** - письменное (в том числе в электронной форме) обращение плательщика (его представителя, предъявившего надлежащим образом оформленные полномочия представлять интересы плательщика в отношениях с НКО) к НКО, предметом которого является предъявление соответствующим плательщиком к НКО требований гражданско-правового характера в связи с имеющим место, по мнению плательщика (его представителя), неисполнением (ненадлежащим исполнением) НКО обязательств перед этим плательщиком, возникших из отношений по предоставлению или использованию последним электронного средства платежа, предоставленного НКО, осуществления наложенного платежа по Почте России, а также в иных случаях.

2.9. **Система МОБИ.Деньги** – канал обслуживания, представляющий собой систему дистанционного банковского обслуживания, принадлежащую НКО или предоставленную НКО партнером на основании заключенного договора, обеспечивающую плательщику возможность дистанционного проведения операций посредством канала обслуживания через сайт НКО в порядке, предусмотренном условиями использования Системы МОБИ.Деньги.

2.10. **ЮО** – Юридический отдел.

### 3. Источники приема Обращений

3.1. НКО принимает Обращения, поступившие через следующие источники:

3.1.1. Страница обратной связи сайта <https://www.mobi-money.ru/>;

3.1.2. Электронная почта [support@mobi-money.ru](mailto:support@mobi-money.ru)/[support@mbmn.ru](mailto:support@mbmn.ru);

- 3.1.3. Горячая линия 8-800-555-31-15 (-31-16);
- 3.1.4. Телефон (495) 792-15-36;
- 3.1.5. Почта России и доставленные по месту нахождения НКО нарочно.
- 3.2. Обращения плательщиков, поступившие через источники, указанные в пунктах 3.1.1-3.1.4, подлежат обработке сотрудниками НКО, в чьи функции входит взаимодействие с плательщиками в соответствии с положением о структурном подразделении, должностной инструкцией и(или) внутренними документами НКО.
- 3.3. В случае заключения НКО договора на оказание услуг по приему, обработке, рассмотрению и подготовке ответов на Обращения, поступившие в НКО через источники, указанные в пунктах 3.1.1-3.1.4, Обращения подлежат обработке организацией, заключившей договор с НКО.
- 3.4. ЮО рассматривает Претензии и иные Обращения плательщиков, из которых усматривается спор о праве, а также Запросы государственных органов, требующие правовой оценки или направленные в НКО в связи с Претензиями, Жалобами и Заявлениями, из которых усматривается спор о праве.
- 3.5. В целях предотвращения споров между подразделениями НКО по вопросам обработки Обращений Исполнитель определяет Генеральный директор либо Заместитель генерального директора.
- 3.6. Ответы на Обращения, поступившие через источники, предусмотренные пунктами 3.1.1-3.1.4, предоставляются через те же источники.
- 3.7. Анонимные Обращения не рассматриваются.
- 3.8. Обращения, поступившие в НКО в письменной форме Почтой России или нарочно, а также по электронной почте подлежат регистрации в журнале входящей корреспонденции.
- 3.9. Контроль за своевременным рассмотрением Обращения и направлением ответа осуществляется Заместителем генерального директора.

#### **4. Процедура рассмотрения Обращений, поступивших на страницу обратной связи, электронную почту клиентской поддержки или по телефону**

- 4.1. При поступлении Обращения плательщика на страницу обратной связи, электронную почту или по телефону Исполнитель:
- 4.1.1. Осуществляет прием, регистрацию и обработку Обращения;
- 4.1.2. Информировывает плательщика исходящим звонком, по электронной почте или sms-сообщением о поступившей информации;
- 4.1.3. Выявляет причины возникновения проблемы на стороне партнера НКО;
- 4.1.4. Привлекает сотрудников других структурных подразделений НКО для решения вопросов по Обращению, а также сотрудников службы поддержки партнера НКО (в случае необходимости);
- 4.1.5. Осуществляет подготовку ответа плательщику по Обращению;
- 4.1.6. Направляет (сообщает) плательщику ответ посредством того источника, которым было получено Обращение;
- 4.1.7. Предоставляет справки, информацию и консультации плательщиков по их запросам.
- 4.2. Исполнитель предлагает Заявителю обратиться с письменным Обращением (в т.ч. через страницу обратной связи или электронную почту) в случае, если без этого невозможно или затруднительно предоставить полный и объективный ответ на Обращение.

#### **5. Процедура рассмотрения Обращений в письменной форме, в т.ч. полученных по электронной почте**

- 5.1. При поступлении Обращения Исполнитель:
- 5.1.1. Анализирует Обращение;
- 5.1.2. Запрашивает у структурных подразделений НКО и, при необходимости, у третьих лиц (партнеров - получателей, операторов связи и иных участников перевода (расчетов)) документы и сведения, необходимые для всестороннего и полного рассмотрения Обращения, с указанием срока их предоставления. Документы могут быть запрошены у Заявителя. В случае

неполучения затребованных документов от Заявителя или партнеров НКО Обращение рассматривается на основании документов, имеющихся в НКО;

5.1.3. Готовит ответ Заявителю и направляет его на согласование по электронной почте в ЮО, заинтересованным структурным подразделениям НКО;

5.1.4. После согласования структурными подразделениями НКО ответ подписывается Генеральным директором либо Заместителем генерального директора НКО и направляется Заявителю.

5.2. Ответ на Обращение направляется Заявителю (его уполномоченному представителю):

5.2.1. На бумажном носителе по указанному Заявителем почтовому адресу – в случае получения НКО Обращения на бумажном носителе и наличия в полученном Обращении прямого указания на данную форму ответа (либо отсутствия указания на получение ответа иным способом);

5.2.2. В виде электронного письма на адрес электронной почты, указанный Заявителем как адрес для получения ответа от НКО, – в случаях получения НКО Обращения на бумажном носителе без указания почтового адреса Заявителя, либо без прямого указания на иную форму ответа, в виде электронного письма либо в иной электронной форме (например, на сайте НКО);

5.2.3. На бумажном носителе по почтовому адресу государственного органа (его подразделения) либо в форме электронного образа документа, если такой способ связи предусмотрен нормативными документами (например, личный кабинет кредитной организации в Банке России) либо содержится в Обращении государственного органа.

5.3. Ответ подлежит регистрации в журнале исходящей корреспонденции.

## **6. Сроки рассмотрения Обращений**

6.1. Обращения плательщиков, заключивших с НКО Договор, рассматриваются в сроки, предусмотренные Договором, но не могут превышать предельного срока, установленного законодательством.

6.2. При необходимости получения дополнительной информации от третьих лиц (получателей, операторов связи и иных участников перевода (расчетов)) для надлежащего рассмотрения Обращения срок рассмотрения Обращения может быть продлен с учетом срока, необходимого для получения ответа от таких лиц, о чем Плательщик уведомляется НКО с указанием предполагаемых сроков рассмотрения.

6.3. Все споры и разногласия, возникшие или способные возникнуть в связи с использованием Системы МОВИ. Деньги по инициативе плательщика, подлежат разрешению с соблюдением претензионного порядка в срок, не превышающий 30 (тридцать) дней (или 60 (шестьдесят) дней в случае осуществления Трансграничного перевода) с момента получения соответствующего заявления (Претензии) Плательщика.

6.4. Обращения лиц, осуществившие оплату наложенного платежа через Почту России, и иных лиц подлежат рассмотрению в срок, не превышающий 30 (тридцати) дней с даты получения Обращения.

6.5. Запросы государственных органов подлежат рассмотрению в срок, не превышающий 30 (тридцати) дней с даты получения Запроса, за исключением случаев, когда срок ответа предусмотрен законодательством либо указан государственным органом в Запросе.