

УТВЕРЖДЕНО

Приказом Генерального директора НКО АО ПРЦ

№ 54 от 28.06.2024г.

**Порядок
рассмотрения обращений, полученных
Небанковской кредитной организацией акционерным обществом
«Петербургский Расчетный Центр»**

Санкт-Петербург

2024

Оглавление

1. Общие положения	3
2. Организация рассмотрения обращений Заявителей, поступивших непосредственно в НКО АО ПРЦ	3
3. Организация рассмотрения обращений Заявителей, поступивших из Банка России.....	5
4. Организация рассмотрения обращений Заявителей, направленных с целью соблюдения требований Федерального закона от 4 июня 2018 года N 123-ФЗ "Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг". Взаимодействие с уполномоченным по правам потребителей финансовых услуг.....	5
5. Заключительные положения	7

1. Общие положения

1.1. Порядок рассмотрения обращений, полученных Небанковской кредитной организацией акционерным обществом «Петербургский Расчетный Центр» (далее – Порядок) определяет порядок организации рассмотрения индивидуальных и коллективных обращений физических лиц - граждан Российской Федерации, а также иностранных граждан и лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее – Заявители), контроля за соблюдением порядка рассмотрения обращений Заявителей, проверку состояния работы с обращениями в структурных подразделениях Небанковской кредитной организацией акционерным обществом «Петербургский Расчетный Центр» (далее – НКО АО ПРЦ).

1.2. Действие Порядка распространяется на обращения Заявителей, поступающие в НКО АО ПРЦ в письменной форме, а также в форме электронного документа, в том числе полученные посредством Личного кабинета клиента Банка России (далее – ЛК КБР), подлежащие приему и рассмотрению в соответствии со следующими нормативно-правовыми актами:

- Конституцией Российской Федерации;
- Федеральным законом от 10 июля 2002 года N 86-ФЗ "О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)";
- Федеральным законом от 02 декабря 1990 года N 395-1 "О банках и банковской деятельности";
- Федеральным законом от 4 июня 2018 года N 123-ФЗ "Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг";
- Федеральным законом от 27 июля 2006 года N 152-ФЗ "О персональных данных";
- Федеральным законом от 27 июля 2006 года N 149-ФЗ "Об информации, информационных технологиях и о защите информации";
- Федеральным законом от 6 апреля 2011 года N 63-ФЗ "Об электронной подписи".

1.3. НКО АО ПРЦ, должностные лица НКО АО ПРЦ не вправе использовать иначе, чем в целях, предусмотренных Федеральным законом от 02 декабря 1990 г. N 395-1 "О банках и банковской деятельности", и разглашать в какой-либо форме полученные при рассмотрении обращения персональные данные заявителя, а также информацию, составляющую коммерческую, служебную, банковскую тайну, и иную охраняемую законом тайну, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

2. Организация рассмотрения обращений Заявителей, поступивших непосредственно в НКО АО ПРЦ

2.1. Рассмотрение обращений Заявителей, связанных с осуществлением НКО АО ПРЦ деятельности, предусмотренной Федеральным законом от 02 декабря 1990 г. N 395-1 "О банках и банковской деятельности", является обязанностью НКО АО ПРЦ.

2.2. НКО АО ПРЦ обеспечивает прием обращений, направленных посредством почтовой связи или нарочным на бумажном носителе, по адресу в пределах места нахождения НКО АО ПРЦ, указанному в едином государственном реестре юридических лиц, а также направленных на адрес электронной почты НКО АО ПРЦ. Наличие подписи заявителя в обращении не требуется.

2.3. Информация об адресе, указанном в п. 2.2 настоящего раздела, размещается на официальном сайте НКО АО ПРЦ в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

2.4. Обращение подлежит обязательной регистрации не позднее рабочего дня, следующего за днем его поступления в НКО АО ПРЦ. В случае поступления обращения в форме электронного документа НКО АО ПРЦ уведомляет заявителя о регистрации обращения (далее - уведомление о регистрации) не позднее дня регистрации обращения способом, предусмотренным п. 2.8 настоящего раздела. Уведомление о регистрации формируется и направляется Заявителю Специалистом по делопроизводству или лицом, его замещающим, по согласованию с руководителем подразделения, в которое обращение передано для подготовки ответа. В уведомлении о регистрации указывается дата регистрации обращения и входящий регистрационный номер.

2.5. НКО АО ПРЦ обязан рассмотреть обращение и по результатам его рассмотрения направить Заявителю ответ на обращение в течение 15 рабочих дней со дня регистрации обращения, если иные сроки не предусмотрены Федеральным законом от 02 декабря 1990 г. N 395-1 "О банках и банковской деятельности" и другими федеральными законами.

2.6. В случае необходимости запроса дополнительных документов и материалов в целях объективного и всестороннего рассмотрения обращения по решению Генерального директора или уполномоченного им лица вправе продлить срок рассмотрения обращения, но не более чем на 10 рабочих дней, если иное не предусмотрено федеральными законами. НКО АО ПРЦ обязан уведомить Заявителя о продлении срока рассмотрения обращения с указанием обоснования такого продления, направив Заявителю соответствующее уведомление (далее - уведомление о продлении срока).

2.7. 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.

2.8. Ответ на обращение, а также уведомление о регистрации, уведомление о продлении срока, уведомление об оставлении обращения без ответа по существу 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 НКО АО ПРЦ 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 должен быть направлен способом, указанным в обращении.

2.9. НКО АО ПРЦ хранит обращения Заявителей, а также копии ответов на обращения и копии уведомлений о регистрации, уведомлений о продлении срока в течение трех лет со дня регистрации обращений. Указанные документы хранятся в Отделе расчетов.

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

- 1) в обращении не указан адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- 2) в обращении не указана фамилия (наименование) Заявителя;
- 3) в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу НКО АО ПРЦ, угрозы жизни, здоровью и имуществу работника НКО АО ПРЦ, а также членов его семьи;
- 4) текст обращения не поддается прочтению;
- 5) текст обращения не позволяет определить его суть.

2.11. Если в случаях, предусмотренных пп. 2 - 5 п. 2.10 настоящего раздела, НКО АО ПРЦ принимает решение оставить обращение без ответа по существу, Заявителю направляется уведомление об этом решении в течение пяти рабочих дней со дня регистрации обращения способом, указанным в п. 2.8 настоящего раздела, с указанием причин невозможности рассмотрения обращения по существу.

2.12. 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, НКО АО ПРЦ вправе самостоятельно принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу. Об этом решении заявитель уведомляется в порядке, предусмотренном п. 2.11 настоящего раздела.

3. Организация рассмотрения обращений Заявителей, поступивших из Банка России

3.1. В случае поступления в НКО АО ПРЦ из Банка России обращения, предусмотренного статьей 79.3 Федерального закона "О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)", НКО АО ПРЦ обязан рассмотреть обращение в соответствии с требованиями раздела 2 Положения, а также направить в Банк России копию ответа на обращение и копии уведомления о регистрации, уведомления о продлении срока, уведомления об оставлении обращения без ответа по существу (при их наличии) в день их направления заявителю.

3.2. Взаимодействие с Банком России по вопросам рассмотрения обращений Заявителей осуществляется посредством ЛК КБР.

4. Организация рассмотрения обращений Заявителей, направленных с целью соблюдения требований Федерального закона от 4 июня 2018 года N 123-ФЗ "Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг". Взаимодействие с уполномоченным по правам потребителей финансовых услуг.

4.1. В случае, если обращение содержит требование имущественного характера, которое связано с восстановлением НКО АО ПРЦ нарушенного права Заявителя и подлежит рассмотрению финансовым уполномоченным, направление такого обращения

является соблюдением Заявителем обязанности, предусмотренной частью 1 статьи 16 Федерального закона от 4 июня 2018 года N 123-ФЗ "Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг".

4.2. Финансовый уполномоченный рассматривает обращения в отношении финансовых организаций, включенных в Реестр финансовых организаций, обязанных организовать взаимодействие с финансовым уполномоченным, если со дня, когда Заявитель узнал или должен был узнать о нарушении своего права, прошло не более трех лет.

4.3. До направления финансовому уполномоченному обращения Заявитель должен направить в финансовую организацию заявление о восстановлении нарушенного права в письменной или электронной форме.

4.4. Заявление о восстановлении нарушенного права может быть направлено в НКО АО ПРЦ не ранее получения Заявителем сведений о решении НКО АО ПРЦ по его заявлению, содержащему требование об исполнении обязательства (далее - заявление об исполнении обязательства), в случае, если из закона, иного нормативного акта или договора следует необходимость обращения с заявлением об исполнении обязательства, либо истечения предусмотренного законом, иным нормативным актом или договором срока для рассмотрения заявления об исполнении обязательства, если сведения о решении НКО АО ПРЦ не получены Заявителем.

4.5. НКО АО ПРЦ обязан рассмотреть заявление о восстановлении нарушенного права и направить Заявителю мотивированный ответ об удовлетворении, о частичном удовлетворении или об отказе в удовлетворении предъявленного требования:

1) в течение пятнадцати рабочих дней со дня получения заявления о восстановлении нарушенного права в случае, если указанное заявление направлено в электронной форме по стандартной форме, которая утверждена Советом Службы уполномоченного по правам потребителей финансовых услуг, и если со дня нарушения прав потребителя финансовых услуг прошло не более ста восьмидесяти календарных дней;

2) в течение тридцати календарных дней со дня получения заявления о восстановлении нарушенного права в иных случаях. Если последний день срока приходится на нерабочий день, днем окончания срока считается ближайший следующий за ним рабочий день.

4.6. Ответ на заявление о восстановлении нарушенного права направляется по адресу электронной почты Заявителя, а при его отсутствии по почтовому адресу.

4.7. Взаимодействие НКО АО ПРЦ с уполномоченным по правам потребителей финансовых услуг осуществляется посредством ЛК КБР.

4.8. В случае принятия к рассмотрению обращения, в котором НКО АО ПРЦ является финансовой организацией, к которой предъявляются требования, финансовый уполномоченный в течение двух рабочих дней со дня поступления обращения направляет в НКО АО ПРЦ его копию через ЛК КБР. Если к обращению не прилагается ответ НКО АО ПРЦ на заявление о восстановлении нарушенного права, финансовый уполномоченный направляет копию обращения с запросом о предоставлении обоснованного решения по предмету спора, которое было направлено Заявителю. В этом случае НКО АО ПРЦ обязан предоставить финансовому уполномоченному указанное решение в течение пяти рабочих дней со дня получения запроса финансового уполномоченного.

4.9. В случае получения НКО АО ПРЦ уведомления о замене финансовой организации, на основании которого НКО АО ПРЦ признается финансовой организацией, которая несет обязательства перед Заявителем, к уведомлению финансового

уполномоченного о замене финансовой организации прилагается копия обращения со всеми прилагаемыми к нему документами. Если Заявитель до подачи обращения финансовому уполномоченному не обратился в НКО АО ПРЦ с заявлением о восстановлении нарушенного права, направление финансовым уполномоченным уведомления финансового уполномоченного о замене финансовой организации приравнивается к направлению указанного заявления.

4.10. Финансовый уполномоченный вправе запросить у НКО АО ПРЦ разъяснения, документы и (или) сведения, связанные с рассмотрением обращения, в том числе информацию, составляющую коммерческую, служебную, банковскую тайну, или иную охраняемую законом тайну. Состав и объем запрашиваемых разъяснений, документов и (или) сведений определяются финансовым уполномоченным самостоятельно исходя из их относимости к рассматриваемому спору и необходимости полного и всестороннего рассмотрения обращения по существу. Указанные документы и сведения могут быть запрошены у НКО АО ПРЦ в том числе и в случае, когда НКО АО ПРЦ не является финансовой организацией, к которой потребителем финансовых услуг предъявляются требования.

4.11. НКО АО ПРЦ предоставляет финансовому уполномоченному разъяснения, документы и (или) сведения, связанные с рассмотрением обращения, в составе и объеме, которые запрошены финансовым уполномоченным, в течение пяти рабочих дней со дня получения запроса финансового уполномоченного либо в указанный срок сообщает о невозможности предоставления запрошенных разъяснений, документов и (или) сведений (полностью или в части) с обоснованием причин невозможности и приложением подтверждающих документов (при их наличии).

4.12. Разъяснения, документы и (или) сведения, составленные полностью или в какой-либо их части на иностранном языке, предоставляются финансовой организацией финансовому уполномоченному с приложением нотариально заверенного перевода таких разъяснений, документов и (или) сведений на русский язык.

4.13. Разъяснения, документы и (или) сведения предоставляются НКО АО ПРЦ через ЛК КБР и подписываются усиленной квалифицированной электронной подписью Генерального директора или уполномоченного им лица.

5. Заключительные положения

5.1. Настоящий Порядок вступает в силу с 01 июля 2024 года.

5.2. Внесение изменений в Порядок в связи с изменением нормативно-правовых актов, организационной структуры НКО АО ПРЦ и в иных случаях производится на основании решения Генерального директора.