

Небанковская кредитная организация "Истина" (Акционерное Общество)  
НКО "Истина" (АО)

УТВЕРЖДЕН

Приказом №47-об  
от 25 июня 2024 г

**ПОРЯДОК РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ЗАЯВИТЕЛЕЙ И  
ЗАПРОСАМИ ГОСУДАРСТВЕННЫХ ОРГАНОВ, БАНКА РОССИИ,  
ИНЫХ УПОЛНОМОЧЕННЫХ ОРГАНОВ, ТРЕБУЮЩИХ  
ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ОТВЕТОВ, В НКО "ИСТИНА" (АО)**

(выписка из документа)  
вступил в силу с 01.07.2024

г. Москва, 2024

## 1. Общие положения

1.5. В Порядке используются следующие определения:

"Жалоба" - письменное обращение заявителя к НКО, основанием которого является предполагаемое заявителем нарушение его прав и охраняемых законом интересов в процессе осуществления НКО своей деятельности.

"Запрос" - любое иное письменное обращение заявителя к НКО, требующее предоставления ответа, которое не подпадает под признаки претензии или жалобы, связанное с осуществлением НКО деятельности, предусмотренной Федеральным законом "О банках и банковской деятельности" от 02.12.1990 №395-1, а также обращение представителя государственного органа, Банка России.

"Заявитель" – любое физическое или юридическое лицо, включая Клиентов, государственный орган, Банк России, иное уполномоченное лицо, обратившиеся в НКО с претензией, жалобой, запросом.

"Клиент" – юридическое лицо, находящееся на обслуживании в НКО.

"Руководитель НКО" – Председатель Правления или лицо его замещающее.

"Потребитель финансовых услуг" - физическое лицо, являющееся стороной договора, либо лицом, в пользу которого заключен договор, либо лицом, которому оказывается финансовая услуга в целях, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

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

1.6. НКО не осуществляет банковские операции с физическими лицами, не оказывает услуги потребителям финансовых услуг (физическим лицам).

1.7. Порядок и сроки рассмотрения запросов и иных обращений уполномоченных государственных органов Российской Федерации, Банка России, иных уполномоченных лиц, устанавливаются законодательством Российской Федерации и/или указываются в поступивших запросах (обращениях). При этом если нормативно установленный срок для ответа более длительный, чем установленный в запросе (кроме запросов Банка России), то срок в запросе рассматривается как рекомендательный.

1.8. В случае поступления запросов в рамках, заключенных между НКО и заявителями договоров, НКО руководствуется установленными в

договорах порядком и сроками рассмотрения запросов, если такие запросы являются стандартными и/или обязательными и не содержат жалоб, претензий (например, предоставление выписки по счетам, выдача справки по проведенным операциям).

## **2. Получение обращений (претензий, жалоб и запросов) заявителей**

2.1. При возникновении претензий, жалоб и запросов у заявителей – юридических и физических лиц, в том числе Клиентов НКО, связанных с правильностью, качеством и/или сроками обслуживания, с взаиморасчетами Клиентов и НКО, а также иных запросов, претензий или жалоб, заявители могут предъявлять свои обращения к НКО следующими способами:

2.1.1. в офисе НКО, расположенном по адресу: 121309, город Москва, муниципальный округ Филевский парк, улица Новозаводская, дом 18/336, строение 2;

2.1.2. посредством почтовой связи или нарочным на бумажном носителе по адресу офиса НКО, указанного в п.2.1.1;

2.1.3. по адресу корпоративной электронной почты - Info@nkoistina.ru;

2.1.4. для заявителей, являющихся Клиентами НКО и заключившими договор Дистанционного банковского обслуживания (далее – ДБО), - по системе ДБО;

2.1.5. для заявителей, являющихся Клиентами НКО и не заключившими договор ДБО, - в соответствии с порядком, предусмотренным условиями договора;

2.1.6. для заявителей, являющихся контрагентами НКО и заключившими с НКО соответствующий договор, - в соответствии с порядком, предусмотренным условиями договора;

2.1.7. для заявителей группы предприятий Государственной Корпорации "Роскосмос" (далее - ГК "Роскосмос") – по системе электронного документооборота (далее - СЭДО) ГК "Роскосмос".

2.2. Получение запросов и иных обращений уполномоченных государственных органов Российской Федерации, Банка России может осуществляться посредством личных кабинетов, иных информационных систем, в которых зарегистрирована НКО.

2.3. НКО осуществляет рассмотрение по обращению

и по результатам его рассмотрения направляет заявителю ответ в течение 15 рабочих дней со дня регистрации обращения, если иные сроки не предусмотрены законодательством Российской Федерации, требованиями нормативных документов государственных органов, Банка России, или договорами Клиентов, Контрагентов с НКО.

В случае необходимости запроса дополнительных документов и материалов в целях объективного и всестороннего рассмотрения обращения НКО по решению Руководителя НКО (или уполномоченного им лица) вправе продлить срок рассмотрения обращения, но не более чем на 10 рабочих дней, если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации. В этом случае НКО уведомляет заявителя о продлении срока рассмотрения обращения с указанием обоснования такого продления, направив заявителю соответствующее уведомление (далее - уведомление о продлении срока).

2.4. НКО осуществляет рассмотрение обращения (заявления) Клиента по оказанию платежных услуг, в том числе по осуществлению перевода денежных средств, использованию электронных средств платежа, и по результатам его рассмотрения направляет Клиенту ответ в течение 30 календарных дней со дня получения таких заявлений, а также не более 60 календарных дней со дня получения заявлений в случае использования электронного средства платежа для осуществления трансграничного перевода денежных средств (более короткие сроки могут быть установлены в договорах банковского счета и (или) в договорах ДБО НКО с Клиентом).

2.5. Обращения, которые не являются стандартными (обязательными) в рамках заключенных с НКО договоров, оформляются заявителем – юридическим или физическим лицом - в произвольной форме и должны содержать:

- название организации (индивидуального предпринимателя) - заявителя (полное или краткое наименование юридического лица (индивидуального предпринимателя)) и данные представителя (фамилия, имя, отчество (при наличии)) или фамилия, имя, отчество (при наличии) заявителя, не являющегося Клиентом НКО;

- адрес заявителя;

- дата обращения;

- суть обращения;

- документы (при наличии), связанные с обращением;

- в случае предъявления претензии - 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;

- контактные данные заявителя – номер телефона или адрес электронной почты, адрес, по которому должен быть направлен ответ;

- способ, которым может быть направлен ответ заявителю.

Не требуется наличие подписи заявителя в обращении, поступившем в виде сообщения по электронной почте, в котором текст обращения содержится только в тексте сообщения.

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

2.7. Ответ на обращение по существу заявителю в рамках Федерального закона №395-1 не дается НКО 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, деловой репутации НКО, угрозы жизни, здоровью и имуществу работника НКО, а также членов его семьи;

4) текст обращения не поддается прочтению;

5) текст обращения не позволяет определить его суть.

Если в случаях, предусмотренных пунктами 2 – 5 настоящего пункта, НКО принимает решение оставить обращение без ответа по существу, она должна направить заявителю уведомление об этом решении в течение пяти рабочих дней со дня регистрации обращения способом, предусмотренным п.4.9 настоящего Порядка с указанием причин невозможности рассмотрения обращения по существу.

#### **4. Процедура рассмотрения, хранения обращений заявителей**

4.8. Ответ на обращение подписывает Руководитель НКО или замещающее его лицо. Ответ на обращение может быть подписан лицом, которое уполномочено Руководителем НКО.

4.9. 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

НКО и заявителем с учетом п.2.1 настоящего Порядка. 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.

## **5. Особенности проведения мероприятий в НКО по запросам государственных органов, Банка России, связанных с обращениями заявителей.**

5.1. В случае поступления в НКО из государственного органа, Банка России запроса, связанного с обращением заявителя, НКО рассматривает запрос и обращение в соответствии с пп.2-4 настоящего Порядка, направляет уведомление о регистрации запроса и обращения (если они получены в электронном виде) заявителю и государственному органу (или Банку России) в соответствии с пп.3.4., 4.9 настоящего Порядка, направляет ответ заявителю (в случае, если ранее обращение от заявителя в НКО не поступало) и ответ на запрос в государственные органы (Банк России) с приложением копии ответа (копий направленных уведомлений) заявителю.

5.2. В случае если НКО принимает решение оставить обращение без ответа по существу или о прекращении переписки в соответствии с пп.2.7, 4.5 настоящего Порядка, то необходимо одновременно уведомить заявителя, Банк России/государственный орган (в случае поступления обращения из государственного органа/Банка России) о прекращении переписки путем направления ответа и копии ответа соответственно.