

**Акционерное общество расчетная небанковская кредитная организация  
«Финансовый ландшафт»  
(АО РНКО «Финансовый ландшафт»)**

**УТВЕРЖДЕН**

**Приказом Председателя Правления  
АО РНКО «Финансовый ландшафт»**

**ПОРЯДОК РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ЗАЯВИТЕЛЕЙ В  
АО РНКО «ФИНАНСОВЫЙ ЛАНДШАФТ»**

**(ВЫПИСКА ИЗ ДОКУМЕНТА)**

**г. Москва  
2025**

## 2. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

2.1. В Порядке используются следующие определения:

2.1.1. **«Жалоба»** - письменное обращение Заявителя к РНКО, основанием которого является предполагаемое Заявителем нарушение его прав и охраняемых законом интересов в процессе осуществления РНКО своей деятельности.

2.1.2. **«Запрос»** - любое письменное обращение Заявителя к РНКО, требующее предоставления ответа, которое не подпадает под признаки претензии или жалобы, связанное с осуществлением РНКО деятельности, предусмотренной Федеральным законом №395-1, а также обращение представителя уполномоченного органа, Банка России, связанное с обращением Заявителя.

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

2.1.4. **«Клиент»** – юридическое лицо, находящееся на обслуживании в РНКО либо лицо, которому РНКО оказывает услугу на разовой основе, либо лицо, планирующее воспользоваться услугами РНКО.

2.1.5. **«Руководитель РНКО»** – Председатель Правления или лицо его замещающее.

2.1.6. **«Заявитель»** – любое физическое или юридическое лицо, включая Клиентов, иных лиц, обратившиеся в РНКО с претензией, жалобой, запросом. Уполномоченный орган, Банк России, иное уполномоченное лицо также считаются Заявителями, если они обратились (направили запрос) в РНКО по обращению к ним физического или юридического лица.

2.1.7. **«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.

2.1.8. **«Финансовый уполномоченный»** - уполномоченный по правам потребителей финансовых услуг, должностное лицо, действующее на основании Федерального закона №123-ФЗ.

2.1.9. **«Заявление потребителя финансовых услуг»** - стандартная форма заявления, направляемого в РНКО в электронной форме, утвержденная решением Совета службы финансового уполномоченного.

2.1.10. **«Платежная система»** - совокупность организаций, взаимодействующих по правилам платежной системы в целях осуществления перевода денежных средств, включающая оператора платежной системы, операторов услуг платежной инфраструктуры и участников платежной системы, из которых как минимум три организации являются операторами по переводу денежных средств.

2.1.11. **«Оператор услуг платежной инфраструктуры»** - операционный центр, платежный клиринговый центр и расчетный центр в соответствии с Федеральным законом №161-ФЗ.

2.1.12. **«Оператор платежной системы»** - организация, определяющая правила Платежной системы, а также выполняющая иные обязанности, предусмотренные Федеральным законом №161-ФЗ.

2.1.13. **Контрагент** - любое российское или иностранное лицо (юридическое или физическое), с которыми РНКО вступает в договорные отношения (за исключением трудовых отношений), не являющееся Клиентом (лицо может являться и Клиентом, и Контрагентом одновременно).

2.1.14. **Уполномоченный орган** - федеральный орган исполнительной власти, а также орган, которому федеральным законом, указом Президента Российской

Федерации или постановлением Правительства Российской Федерации предоставлены полномочия федерального органа исполнительной власти в соответствующей области деятельности и на который возложена ответственность этого органа.

### **3. ПОЛУЧЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ (ПРЕТЕНЗИЙ, ЖАЛОБ И ЗАПРОСОВ) ЗАЯВИТЕЛЕЙ**

3.1. При возникновении претензий, жалоб и запросов у Заявителей, в том числе Клиентов, связанных с правильностью, качеством и/или сроками обслуживания, с взаиморасчетами Клиентов и РНКО, а также иных запросов, претензий или жалоб, Заявители могут направлять (предъявлять) свои обращения в РНКО следующими способами:

3.1.1. в офисе РНКО, расположенном по адресу: 125167, Российская Федерация, г. Москва, Ленинградский проспект, дом 47, строение 3;

3.1.2. посредством почтовой связи или нарочным на бумажном носителе по адресу офиса РНКО, указанного в п.3.1.1;

3.1.3. по адресу корпоративной электронной почты – [info@ompru.ru](mailto:info@ompru.ru);

3.1.4. для Заявителей, являющихся Клиентами РНКО и заключившими договор Дистанционного банковского обслуживания (далее – ДБО), - по системе ДБО или в соответствии с п.3.1.1-3.1.3 настоящего Порядка;

3.1.5. для Заявителей, являющихся Клиентами РНКО и не заключившими договор ДБО, - в соответствии с порядком, предусмотренным условиями договора или в соответствии с п.3.1.1-3.1.3 настоящего Порядка;

3.1.6. для Заявителей, являющихся контрагентами РНКО и заключившими с РНКО соответствующий договор, - в соответствии с порядком, предусмотренным условиями договора или в соответствии с п.3.1.1-3.1.3 настоящего Порядка;

3.1.7. для Заявителей, обратившихся в РНКО в рамках осуществления РНКО переводов денежных средств без открытия банковских счетов, в том числе электронных денежных средств, в случае если такие переводы осуществляются РНКО в качестве участника Платежной системы или в качестве оператора услуг платежной инфраструктуры Платежной системы – в соответствии с порядком приема обращений, предусмотренным в Платежной системе, или в соответствии с п.3.1.1-3.1.3 настоящего Порядка.

3.2. Получение запросов и иных обращений уполномоченных органов Российской Федерации, Банка России, в связи с полученными ими запросами физических и/или юридических лиц, может осуществляться посредством личных кабинетов, иных информационных систем, в которых зарегистрирована РНКО.

3.3. РНКО осуществляет рассмотрение обращения и по результатам его рассмотрения направляет Заявителю ответ в течение 15 рабочих дней со дня поступления в РНКО обращения, если иные сроки не предусмотрены законодательством Российской Федерации или иными нормативными документами РНКО, или договорами с РНКО.

В случае необходимости запроса дополнительных документов и материалов в целях объективного и всестороннего рассмотрения обращения РНКО по решению Руководителя РНКО (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 РНКО уведомляет Заявителя о продлении срока рассмотрения обращения с указанием обоснования такого продления, направив Заявителю соответствующее уведомление (далее - уведомление о продлении срока).

3.4. РНКО учитывает, что сроки рассмотрения обращений могут в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации отличаться от указанных в п.3.3 настоящего Порядка, в том числе:

3.4.1. РНКО 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 РНКО с Клиентом).

3.4.2. Обращения Клиентов, поступившие в РНКО по вопросам обработки персональных данных, подлежат регистрации в соответствии с установленным в РНКО порядком. Порядок и сроки приема и обработки таких обращений регламентированы Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» и внутренними нормативными документами РНКО.

3.4.3. Электронное Заявление потребителя финансовых услуг, поданное по стандартной форме, утвержденной решением Совета службы финансового уполномоченного, рассматривается 15 рабочих дней с даты получения, при этом со дня нарушения прав потребителя должно пройти не больше 180 дней; и не позднее 30 календарных дней со дня, следующего за днем получения заявления (претензии) в иных случаях.

3.5. Обращения, которые не являются стандартными (обязательными) в рамках заключенных с РНКО договоров, оформляются Заявителем в произвольной форме и должны содержать следующую информацию:

3.5.1 дата обращения;

3.5.2. наименование РНКО (при необходимости должностное лицо, которому направлено обращение);

3.5.3. статус обратившегося лица (Клиент/Представитель Клиента или третье лицо);

3.5.4. в случае, если обращение направляется физическим лицом:

- фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии);

- вид документа, удостоверяющего личность, серия, номер и дата выдачи такого документа;

- место жительства или место пребывания;

3.5.5. в случае, если обращение направляется физическим лицом, зарегистрированным в качестве индивидуального предпринимателя, дополнительно указывается:

- полное или краткое наименование индивидуального предпринимателя;

- идентификационный номер налогоплательщика;

3.5.6. в случае, если обращение направляется юридическим лицом:

- полное или краткое наименование;

- идентификационный номер налогоплательщика и/или ОГРН;

- данные представителя (фамилия, имя, отчество (при наличии));

3.5.7. почтовый или электронный адрес, по которому должен быть направлен ответ Заявителю;

3.5.8. номер телефона для уточнения информации;

3.5.9. сущность обращения (о требованиях Заявителя, если, требования являются денежными):

- номер договора и дата его заключения (при наличии);

- размер требований имущественного характера (при наличии);
- суть обращения;
- о реквизитах банковского счета (в случае, если требование к РНКО является денежным);

3.5.10. документы (при наличии), прилагаемые к обращению (наименование документов, копии которых направляются одновременно с обращением);

3.5.11. 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.

3.5.12. В случае обращения представителя – реквизиты документа, подтверждающего полномочия представителя (с приложением его копии).

3.6. Не требуется наличие подписи Заявителя в обращении, если законодательством Российской Федерации, договором с Заявителем не предусмотрено иное.

3.7. Отказ в приеме обращений не допускается, за исключением случаев, установленных действующим законодательством. Также не допускается мораторий (временное ограничение) на прием и (или) рассмотрение обращений (претензий, жалоб и запросов).

3.8. Ответ на обращение, по существу, не дается РНКО в следующих случаях:

- 1) в обращении не указан адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- 2) в обращении не указаны фамилия (наименование) Заявителя;
- 3) в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу, деловой репутации РНКО, угрозы жизни, здоровью и имуществу работника РНКО, а также членов его семьи;
- 4) текст обращения не поддается прочтению;
- 5) текст обращения не позволяет определить его суть;
- 6) обращение оформлено от лица Клиента, лицом не являющегося представителем Клиента;
- 7) обращение поступило на личный адрес электронной почты сотрудника РНКО, за исключением случаев, когда получение обращений предусмотрено в договорах с контрагентами;
- 8) истек срок хранения документов, необходимых для рассмотрения обращения.

Если в случаях, предусмотренных подпунктами 2 - 8 настоящего пункта 3.8, РНКО принимает решение оставить обращение без ответа, по существу, то она должна направить Заявителю уведомление об этом решении с указанием причин в течение пяти рабочих дней со дня регистрации обращения с указанием причин невозможности рассмотрения обращения по существу.

3.9. Если РНКО не может идентифицировать Заявителя, то и ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих банковскую или иную охраняемую федеральным законом тайну. РНКО информирует об этом Заявителя. Сведения, составляющие банковскую или иную охраняемую федеральным законом тайну, могут быть предоставлены Заявителю только в соответствии требованиями действующего законодательства.

3.10. При получении обращения иным способом: по телефону, высказанное непосредственно сотруднику РНКО в устной форме, Заявитель извещается о необходимости направления обращения способом, указанным в п.3.1 настоящего Порядка.

3.11. В случае если РНКО является участником или оператором платежной инфраструктуры Платежной системы, то обращения, связанные с деятельностью РНКО, могут быть перенаправлены в РНКО от оператора Платежной системы.

## **6. ОСОБЕННОСТИ ПРОВЕДЕНИЯ МЕРОПРИЯТИЙ В РНКО ПО ЗАПРОСАМ УПОЛНОМОЧЕННЫХ ОРГАНОВ, БАНКА РОССИИ, СВЯЗАННЫХ С ОБРАЩЕНИЯМИ ЗАЯВИТЕЛЕЙ**

6.1. В случае поступления в РНКО из Банка России обращения, предусмотренного статьей 79.3 Федерального закона «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)», РНКО обязана рассмотреть обращение в соответствии с требованиями настоящего Порядка, а также направить в Банк России копию ответа на обращение и копии уведомлений (при наличии), предусмотренных настоящим Порядком, и в соответствии с Указанием Банка России №6836-У по работе в Личном кабинете участника информационного обмена по обращениям, перенаправленным для рассмотрения в поднадзорную организацию в день их направления Заявителю.

6.2. В случае, если обращение содержит требование имущественного характера, которое связано с восстановлением РНКО нарушенного права Заявителя и подлежит рассмотрению финансовым уполномоченным, направление обращения является соблюдением Заявителем обязанности, предусмотренной частью 1 статьи 16 Федерального закона №123-ФЗ, и обращение подлежит рассмотрению в порядке и сроки, которые установлены Законом №123-ФЗ. РНКО обязана направить ответ на заявление (претензию) по адресу электронной почты Заявителя, а при его отсутствии по почтовому адресу.