



Утверждено
Протоколом Правления
КИВИ Банк (АО)
№ 10 от «29» февраля 2016 г.

**ПОЛОЖЕНИЕ
О ПОРЯДКЕ ОБРАБОТКИ ОБРАЩЕНИЙ КЛИЕНТОВ БАНКА ПРИ
ВОЗНИКНОВЕНИИ СПОРОВ, СВЯЗАННЫХ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ
ЭЛЕКТРОННОГО СРЕДСТВА ПЛАТЕЖА В
КИВИ Банк (акционерное общество)**

г. Москва, 2016 г.

1. Общие положения

- 1.1.** Настоящее Положение о порядке обработки обращений клиентов банка при возникновении споров, связанных с использованием электронного средства платежа в КИВИ Банк (акционерное общество) (далее – «Положение») разработано и утверждено в целях исполнения норм действующего законодательства Российской Федерации, в частности норм Федерального закона от 27.06.2011 N 161-ФЗ "О национальной платежной системе" об обязанности Оператора по переводу денежных средств рассматривать заявления Клиентов, в том числе при возникновении споров, связанных с использованием Клиентом его электронного средства платежа, а также об обязанности предоставить Клиенту возможность получать информацию о результатах рассмотрения данных заявлений.
- 1.2.** Настоящее Положение предусматривает порядок направления Клиентами Оператору по переводу денежных средств - КИВИ Банк (АО) (далее – «Банк») заявлений, связанных с использованием ими электронных средств платежа (далее – «ЭСП»), порядок регистрации, обработки, подготовки и направления Банком ответов на данные заявления.

2. Порядок направления заявлений Клиентами

- 2.1.** При возникновении споров, связанных с использованием ЭСП в Банке, Клиент вправе обратиться в Банк с Заявлением, составленным в произвольной форме, (далее – «Заявление») одним из следующих способов:
- 2.1.1.** путем направления электронного обращения в Банк через официальный сайт платежного сервиса Visa QIWI Wallet;
- 2.1.2.** путем направления Заявления в Банк по одному из следующих адресов:
- Россия, 117648, г. Москва, мкр. Чертаново Северное, д. 1А, стр.1;
 - Россия, 123001, г. Москва, ул. Спиридоновка, д.4., стр. 2;
- 2.1.3.** путем личного обращения в Банк по адресу: 117648, г. Москва, мкр. Чертаново Северное, 1А корп. 1.
- 2.2.** При обращении Клиента по телефону «Горячей линии», специалисты Банка поясняют Клиенту о необходимости направления обращения в порядке, установленном п. 2.1. настоящего Положения.
- 2.3.** При направлении Заявления Клиента способом, указанным в п. 2.1.1. данному Заявлению присваивается уникальный номер электронного обращения. При направлении Заявления Клиента в Банк одним из способов, указанных в п. 2.1.2. и 2.1.3. данное Заявление подлежит регистрации сотрудниками Отдела документооборота Административного департамента Банка путем присвоения даты и порядкового номера входящей корреспонденции.
- 2.4.** Датой приема Заявления Клиента в Банк по настоящему Положению считается фактическая дата регистрации входящего обращения Клиента.
- 2.5.** В целях досудебного урегулирования спора, возникшего между Клиентом и Банком по вопросу использования ЭСП, надлежащим уведомлением Банка признается направление письменной претензии Клиента в порядке, установленном п. 2.1.2. и п. 2.1.3. настоящего Положения.
- 2.6.** При необходимости Банк вправе запросить у Клиента надлежащим образом оформленные копии документов, подтверждающих факты, указанные в обращении Клиента, а также документы, подтверждающие правомерное владение Заявителем ЭСП.

3. Порядок направления ответа Клиенту

- 3.1.** При направлении Заявления в Банк, Клиент указывает адрес направления ответа Банком.
- 3.2.** Клиент может выбрать способ получения ответа на Заявление:
- 3.2.1.** по электронной почте;
 - 3.2.2.** на бумажном носителе (почтовым отправлением или нарочно по адресу, указанному в п. 2.1.3. настоящего Положения).
- 3.3.** В случае, если в Заявлении способ направления ответа Клиенту не указан, Банк направляет ответ одним из следующих способов:
- 3.3.1.** почтовым отправлением на адрес отправителя (оригинал ответа Банка); или
 - 3.3.2.** по электронной почте на адрес электронной почты отправителя (в случае если Клиент направил заявление через официальный сайт платежного сервиса Visa QIWI Wallet) – электронное письмо с вложением сканированного исходящего письма Банка за подписью уполномоченного должностного лица Банка). В данном случае Клиент имеет право обратиться в Банк лично по адресу, указанному в п. 2.1.3. Положения и получить нарочно оригинал ответа Банка.
- 3.4.** Если Клиент обратился в Банк с Заявлением лично, не указав адрес для направления ответа – Банк подготавливает ответ и хранит его для выдачи по требованию Клиента в течение трех лет с момента подготовки ответа. По истечении указанного срока, письмо уничтожается.
- 3.5.** В целях досудебного урегулирования спора применяется порядок направления ответа, установленный п. 3.2.2. настоящего Положения.

4. Сроки рассмотрения Заявления Клиента и направления ответа

- 4.1.** Банк рассматривает Заявления Клиента при возникновении споров, связанных с использованием Клиентом его ЭСП в следующие сроки:
- 4.1.1.** в срок не более 30 (тридцати) дней со дня получения соответствующего Заявления Клиента;
 - 4.1.2.** в срок, не превышающий 60 (шестидесяти) дней со дня получения соответствующего Заявления Клиента, в случае использования Клиентом ЭСП для осуществления трансграничного перевода денежных средств.
- 4.2.** Для надлежащего рассмотрения Заявления Клиента и подготовки ответа Банк:
- 4.2.1.** привлекает к всестороннему изучению спора сотрудников компетентных подразделений (технических, правовых, расчетных, и иных структурных подразделений для получения разъяснений и иных дополнительных сведений);
 - 4.2.2.** запрашивает и получает от Клиента дополнительно документы (или их копии), объяснения и иные сведения. По запросу Банка Клиент обязан предоставить запрашиваемые Банком сведения и документы (их копии) в целях надлежащего разрешения сложившейся ситуации;
 - 4.2.3.** проводит тщательный анализ полученных сведений и разъяснений для формирования полного и достоверного ответа на Заявление;
 - 4.2.4.** подготавливает мотивированный письменный ответ Клиенту на его Заявление.

5. Порядок взаимодействия подразделений Банка при обработке Заявлений Клиентов

- 5.1.** При получении Заявления Клиента способом, указанным в п. 2.1.1. настоящего Положения, автоматически создается задача в программе JIRA, Заявлению Клиента присваивается номер обращения. Задача поступает в обработку в Отдел Банка, ответственный за взаимодействие с Клиентами.
- 5.2.** При получении Заявления Клиента одним из способов, указанных в п. 2.1.2. и п. 2.1.3. настоящего Положения, и присвоения реквизитов входящей корреспонденции, данное Заявление передается сотрудником Отдела документооборота Административного департамента в Отдел Банка, ответственный за взаимодействие с Клиентами, для обработки и подготовки ответа Клиенту не позднее рабочего дня, следующего за днем присвоения реквизитов Заявлению.
- 5.3.** Отдел Банка, ответственный за взаимодействие с Клиентами, определяет в каком формате должен быть подготовлен ответ на Заявление Клиента: на бумажном носителе, оформленный надлежащим образом; в виде электронного сообщения; другое.
- 5.4.** В случае, если письменный ответ на Заявление Клиента не требуется, Отдел Банка, ответственный за взаимодействие с Клиентами, проводит преданализ проблемы, изложенной в Заявлении Клиента, по возможности решает указанную проблему. По итогам рассмотрения Заявления Клиента, сотрудники Отдела Банка, ответственного за взаимодействие с Клиентами, самостоятельно доводят до Клиента решение, принятое Банком по результатам рассмотрения Заявления Клиента.
- 5.5.** В случае, если требуется письменный ответ на Заявление Клиента, Отдел Банка, ответственный за взаимодействие с Клиентами, проводит преданализ проблемы, изложенной в Заявлении Клиента, по возможности решает указанную проблему. По итогам рассмотрения Заявления Клиента, сотрудники Отдела Банка, ответственного за взаимодействие с Клиентами, передают Заявление Клиента в Претензионно-исковой департамент для подготовки задокументированного ответа на указанное Заявление.
- 5.6.** Отдел Банка, ответственный за взаимодействие с Клиентами, Претензионно-исковой департамент, а также Группа фрод-мониторинга, Банка являются, согласно настоящему Положению, подразделениями Банка, ответственными за обработку Заявлений Клиентов при возникновении споров, связанных с использованием ЭСП.
- 5.7.** Отдел Банка, ответственный за взаимодействие с Клиентами, Претензионно-исковой департамент Банка, обрабатывают Заявления Клиентов и подготавливают ответы Банка в сроки, установленные п. 3. настоящего Положения.
- 5.8.** При подготовке ответов на Заявления Клиентов, Отдел Банка, ответственный за взаимодействие с Клиентами, и Претензионно-исковой департамент Банка вправе обращаться в Службу фрод-мониторинга Банка, в Службу безопасности Банка, в Отдел учета и расчетов по банковским картам Департамента бухгалтерского учета и отчетности, а также в иные структурные подразделения Банка для получения разъяснений, дополнительных сведений и иных данных в отношении запрашиваемых Клиентом сведений об использовании ЭСП.
- 5.9.** После подготовки Отделом Банка, ответственным за взаимодействие с Клиентами, и Претензионно-исковой департаментом ответа Клиенту и подписания данного ответа уполномоченным должностным лицом Банка, ответ передается сотрудникам Секретариата Банка для присвоения исходящего номера и направления ответа Клиенту.

- 5.10.** Порядок осуществления Банком выплат пользователям платежного сервиса Visa QIWI Wallet денежных средств, списанных с балансов их учетных записей без согласия пользователей, урегулирован Положением о порядке осуществления выплат Клиентам Банка в связи с несанкционированным списанием денежных средств.
- 5.11.** Дополнительные требования к порядку подготовки ответов на Заявления Клиентов могут быть установлены внутренними документами подразделений Банка, ответственных за обработку Заявлений Клиентов при возникновении споров, связанных с использованием ЭСП.

6. Требования к оформлению и содержанию ответов на Заявления Клиентов

- 6.1.** Подготовленный Банком ответ на Заявление Клиента должен отвечать следующим требованиям:
- 6.1.1.** ответ на бумажном носителе оформляется на бланке Банка с указанием фирменного наименования Банка, реквизитов Банка, адресов для направления корреспонденции;
 - 6.1.2.** ответ должен содержать указание на реквизиты входящего Заявления Клиента в Банк;
 - 6.1.3.** ответ на бумажном носителе подписывается уполномоченным лицом и скрепляется круглой печатью Банка;
 - 6.1.4.** ответ содержит исходящий номер письма Банка и дату присвоения порядкового номера.

В целях исполнения порядка регистрации, обработки, подготовки, содержания и направления Банком ответов на Заявления Клиентов, контроль за исполнением настоящего Положения возлагается на должностных лиц Банка, указанных в настоящем Положении и уполномоченных в соответствии с данным Положением за работу с Заявлениями Клиентов.