



**Утверждено Протоколом  
Правления КИВИ Банк (ЗАО)  
№ 50 от «28» ноября 2013г.**

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

**г. Москва, 2013 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 (закрытое 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 (ЗАО) (далее – «Банк») заявлений, связанных с использованием ими электронных средств платежа (далее – «ЭСП»), порядок регистрации, обработки, подготовки, содержания и направления Банком ответов на данные заявления.

## **2. Порядок направления заявлений Клиентами**

**2.1.** Клиент вправе обратиться в Банк с Заявлением при возникновении споров, связанных с использованием ЭДС в Банке (далее – «Заявление») одним из следующих способов:

**2.1.1.** путем направления электронного обращения в Банк на официальный электронный адрес в сети Интернет: [bankinfo@qiwi.ru](mailto:bankinfo@qiwi.ru);

**2.1.2.** путем направления Заявления в Банк по адресу местонахождения Банка: 107031, г. Москва, пер. Петровский, д. 10, стр. 2;

**2.1.3.** путем личного обращения в дополнительный офис Банка с письменным Заявлением, оформленным в произвольной форме по адресу: 117648, г. Москва, мкр. Чертаново Северное, 1А корп. 1;

**2.2.** При каждом из перечисленных в п. 2.1. способов направления Заявления Клиента в Банк, данное Заявление подлежит регистрации сотрудниками Секретариата Банка путем присвоения даты и порядкового номера входящей корреспонденции.

В случае если Клиент обратился в Банк с Заявлением, направленным посредством электронной почты, данное письмо распечатывается сотрудником Секретариата и подлежит регистрации в качестве входящего письма в Банк.

**2.3.** Датой приема Заявления Клиента в Банк по настоящему Положению считается фактическая дата регистрации входящего обращения Клиента.

## **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. Положения).

**3.3.** В случае если способ направления ответа Клиентом не указан, Банк направляет ответ в следующем порядке:

**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 посредством электронной почты на официальный электронный адрес Банка в сети Интернет [bankinfo@qiwi.ru](mailto:bankinfo@qiwi.ru)) – 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 течении трех лет с момента подготовки ответа. По истечению указанного срока письмо уничтожается.

**3.5.** Ко всем Заявлениям, направляемым Клиентами в Банк, Клиентом должны быть приложены надлежащим образом оформленные копии документов, подтверждающие факты, указанные в обращении, а также документы, подтверждающие правомерное владения Заявителем ЭДС.

#### **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.

#### **5. Порядок взаимодействия подразделений Банка при обработке Заявлений Клиентов**

**5.1.** При получении Заявления Клиента одним из способов, указанных в п. 2.1. настоящего Положения, и присвоения реквизитов входящей корреспонденции, данное Заявление передается сотрудником Секретариата в Отдел сопровождения банковских операций для обработки и подготовки ответа Клиенту не позднее рабочего дня, следующего за днем присвоения реквизитов Заявлению.

**5.2.** Отдел сопровождения банковских операций Банка является, согласно настоящему Положению, подразделением Банка, ответственным за обработку Заявлений Клиентов при возникновении споров, связанных с использованием ЭСП.

**5.3.** Отдел сопровождения банковских операций Банка обрабатывает Заявления Клиентов и подготавливает ответы Банка в сроки, установленные п. 3. настоящего Положения.

**5.4.** При подготовке ответов на Заявления Клиентов, Отдел сопровождения банковских операций 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.

**5.5.** После подготовки Отделом сопровождения банковских операций ответа Клиенту и подписания данного ответа уполномоченным должностным лицом Банка, ответ передается сотрудникам Секретариата Банка для присвоения исходящего номера и направления ответа Клиенту.

## **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 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 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.