



**РАСЧЕТНАЯ НЕБАНКОВСКАЯ КРЕДИТНАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ «ИНЭКО»  
(ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ)**

153000, г. Иваново, Шереметевский пр-т, д. 47, тел. +7 (4932) 593959  
Рег. номер 3520-К, БИК 042406807, ОГРН 1133700000565, ИНН 3702951429, ОКПО 20713127

**ДАТА ВСТУПЛЕНИЯ В СИЛУ**  
01 июля 2024 г.

**УТВЕРЖДЕНО**  
Правлением  
РНКО «ИНЭКО» (ООО)  
05 апреля 2024 г.

Протокол № 05/2024  
от 05 апреля 2024 г.

**ПОРЯДОК  
РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ, ПОСТУПИВШИМИ  
В РНКО «ИНЭКО» (ООО)**

Иваново  
2024

## 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 1.1. Порядок работы с обращениями, поступающими в РНКО «ИНЭКО» (ООО) (далее – Порядок) регламентирует рассмотрение обращений, поступающих в РНКО «ИНЭКО» (ООО) (далее – РНКО) в соответствии с требованиями статьи 30.1. Федерального закона «О банках и банковской деятельности», статьи 79.3. Федерального закона «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)», а также запросов, поступающих от государственных органов.
- 1.2. Действие Порядка распространяется на все структурные подразделения РНКО, участвующие в процессе рассмотрения Обращений и подготовке ответов по ним.
- 1.3. В случае принятия новых или изменения действующих нормативных актов настоящий Порядок, до внесения в него соответствующих изменений и дополнений, действуют в части, им не противоречащей.
- 1.4. В настоящем Порядке применяются следующие определения:
  - **Дополнительный офис** – внутренние структурные / обособленные подразделения (за исключением филиалов и представительств) РНКО, находящиеся по адресам, отличным от адреса места нахождения головного офиса РНКО (места регистрации РНКО - г. Иваново, Шереметевский проспект, д.47).
  - **Жалоба** – устное или письменное обращение Клиента РНКО, касающееся неудовлетворительного предоставления услуг РНКО, восстановления его нарушенных прав и законных интересов.
  - **Запрос** - требование государственного органа о предоставлении разъяснения по какому-либо вопросу, предоставления информации или документов.
  - **Заявление** – официальное обращение Клиента РНКО, содержащее сообщение по какому-либо вопросу или просьбу.
  - **Заявитель** – Клиент РНКО, заключивший с РНКО Договор.
  - **Исполнитель** - сотрудник РНКО, ответственный за рассмотрение Обращения и подготовку ответа на него, в обязанности которого входит рассмотрение Обращений в соответствии с положением о структурном подразделении, должностной инструкцией и(или) внутренними документами РНКО.
  - **РНКО, Кредитная организация** – Расчетная небанковская кредитная организация «ИНЭКО» (общество с ограниченной ответственностью).
  - **Обращение(я)** - Заявление, Жалоба, Претензия – собирательный термин, не требующий уточнения вида Обращения, поступивший в РНКО, способами, указанными в п.2.1. Порядка.
  - **Претензия** - письменное (в том числе в электронной форме) обращение Заявителя (его представителя, предъявившего надлежащим образом оформленные полномочия представлять интересы Заявителя в отношениях с РНКО) к РНКО, предметом которого является предъявление соответствующим Заявителем к РНКО требований гражданско-правового характера в связи с имеющим место, по мнению Заявителя (его представителя), неисполнением (ненадлежащим исполнением) РНКО обязательств перед этим Заявителем, возникших из отношений по заключенному Договору.
  - **Способы** – способы приема Обращений, Запросов и направления ответов на них.
  - **ЮО** – Юридический отдел РНКО или иное подразделение РНКО, осуществляющие функции по правовому сопровождению деятельности РНКО.

## 2. СПОСОБЫ ПРИЕМА ОБРАЩЕНИЙ И НАПРАВЛЕНИЯ ОТВЕТОВ НА НИХ

- 2.1. РНКО принимает Обращения, поступившие следующими Способами:
  - 2.1.1. Электронная почта [info@inecobank.ru](mailto:info@inecobank.ru);
  - 2.1.2. Телефон +7 4932 593959;
  - 2.1.3. Почтой России и иными операторами почтовой связи, направленные по месту нахождения РНКО по адресу г. Иваново, Шереметевский проспект, д.47, и/или месту нахождения Дополнительных офисов РНКО по адресам Дополнительных офисов, указанных на сайте РНКО по адресу: <https://inecobank.ru>, в том числе доставленные нарочным на бумажном носителе по указанному адресу.

- 2.2. Наличие подписи Заявителя в Обращении не требуется.
- 2.3. Обращения Заявителей подлежат обработке сотрудниками РНКО, в чьи функции входит взаимодействие с Заявителями в соответствии с положением о структурном подразделении, должностной инструкцией и(или) внутренними документами РНКО.
- 2.4. В случае заключения РНКО договора на оказание услуг по приему, обработке, рассмотрению и подготовке ответов на Обращения, поступившие в РНКО, Обращения подлежат обработке организацией, заключившей договор с РНКО.
- 2.5. ЮО рассматривает Претензии и иные Обращения Заявителей, из которых усматривается спор о праве, а также Запросы государственных органов, требующие правовой оценки или направленные в РНКО в связи с Претензиями, Жалобами и Заявлениями, из которых усматривается спор о праве.
- 2.6. В целях предотвращения споров между подразделениями РНКО по вопросам обработки Обращений Исполнителя определяет Председатель Правления.
- 2.7. Ответы на Обращения, поступившие Способами, предусмотренными пунктом 2.1. Порядка, предоставляются теми же Способами, если иной способ не указан в Обращении.
- 2.8. Анонимные Обращения не рассматриваются.
- 2.9. Обращения, поступившие в РНКО в письменной форме Почтой России, через иных операторов связи, или нарочно, а также по электронной почте (в том числе через Банк России посредством Личного кабинета участника информационного обмена) подлежат регистрации в журнале входящей корреспонденции не позднее рабочего дня, следующего за днем их поступления в РНКО. В случае поступления Обращения в форме электронного документа, РНКО обязана уведомить Заявителя о регистрации Обращения (далее – уведомление о регистрации) не позднее дня регистрации Обращения Способом, которым Обращение поступило в РНКО и/или способом, указанным в Обращении.
- 2.10. Ответ на Обращение, а также уведомление о регистрации, уведомление о продлении срока рассмотрения Обращения, направляются Заявителю в зависимости от Способа поступления Обращения в письменной форме по указанному в Обращении адресу электронной почты или почтовому адресу. 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.
- 2.11. 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 РФ, документы и (или) сведения, связанные с рассмотрением Обращения, а также на фактические обстоятельства рассматриваемого в Обращении вопроса.
- 2.12. РНКО хранит Обращения Заявителей, а также копии ответов на Обращения и копии уведомлений, предусмотренных настоящим Порядком, в течение трех лет со дня регистрации Обращений.
- 2.13. 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 указана фамилия (наименование) Заявителя;
  - 3) в Обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу 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.

Если в случаях, предусмотренных пп. 2 - 5 настоящего пункта, РНКО принято решение оставить Обращение без ответа по существу, Заявителю направляется уведомление об этом решении в течение пяти рабочих дней со дня регистрации Обращения тем Способом, которым Обращение поступило в РНКО либо Способом направления ответа, указанным в Обращении, с указанием причин невозможности рассмотрения Обращения по существу.

- 2.14. 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, РНКО вправе самостоятельно принять решение о безосновательности очередного Обращения и прекращении переписки с Заявителем по данному вопросу. Об этом решении Заявитель уведомляется в течение 5 рабочих дней со дня регистрации очередного Обращения тем Способом, которым в РНКО поступило очередное Обращение, либо Способом направления ответа, указанном в очередном Обращении.
- 2.15. В случае поступления в РНКО из Банка России обращения, предусмотренного статьей 79.3 Федерального закона «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)» (Обращение Заявителя о нарушении РНКО его прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц поступило в Банк России), РНКО обязана рассмотреть Обращение в соответствии с требованиями раздела 5 настоящего Порядка, а также направить в Банк России копию ответа на Обращение Заявителя и копии уведомлений (при наличии), предусмотренных настоящим Порядком, в день их направления Заявителю.
- 2.16. РНКО, ее должностные лица не вправе использовать иначе, чем в целях, предусмотренных Федеральными законами, и разглашать в какой-либо форме полученные при рассмотрении Обращения персональные данные Заявителя, а также информацию, составляющую коммерческую, служебную, банковскую тайну, тайну страхования и иную охраняемую законом тайну, за исключением случаев, предусмотренных законодательством РФ.
- 2.17. Контроль за своевременным рассмотрением Обращения и направлением ответа осуществляется Председателем Правления.

### **3. ПРОЦЕДУРА РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ, ПОСТУПИВШИХ ПО ТЕЛЕФОНУ, НА ЭЛЕКТРОННУЮ ПОЧТУ**

- 3.1. При поступлении Обращения Заявителя на электронную почту или по телефону Исполнитель:
  - Осуществляет прием, регистрацию и обработку Обращения;
  - Уведомляет Заявителя исходящим звонком, по электронной почте или sms-сообщением о поступившем Обращении, в том числе о регистрации Обращения в случаях, предусмотренных настоящим Порядком;
  - Привлекает сотрудников других структурных подразделений РНКО для решения вопросов по Обращению;
  - Осуществляет подготовку ответа Заявителю по Обращению;
  - Направляет (сообщает) Заявителю ответ посредством того Способа, которым было получено Обращение, если иной Способ направления ответа не указан в Обращении;
  - Предоставляет справки, информацию и консультации Заявителям по их запросам;
  - В случае обращения Заявителя по телефону, Исполнитель предлагает Заявителю обратиться с письменным Обращением (в т.ч. через электронную почту) в случае, если без этого невозможно или затруднительно предоставить полный и объективный ответ на Обращение.

### **4. ПРОЦЕДУРА РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ В ПИСЬМЕННОЙ ФОРМЕ, В ТОМ ЧИСЛЕ ПОЛУЧЕННЫХ ПО ЭЛЕКТРОННОЙ ПОЧТЕ**

- 4.1. При поступлении Обращения Исполнитель:
  - Анализирует Обращение;
  - Запрашивает у структурных подразделений РНКО и, при необходимости, у третьих лиц (партнеров - получателей, операторов связи и иных участников перевода (расчетов)) документы и сведения, необходимые для всестороннего и полного рассмотрения Обращения, с указанием срока их предоставления. Документы могут быть запрошены у Заявителя. В случае неполучения затребованных

документов от Заявителя или партнеров РНКО Обращение рассматривается на основании документов, имеющихся в РНКО;

- Готовит ответ Заявителю и направляет его на согласование по электронной почте в ЮО, заинтересованным структурным подразделениям РНКО;
- После согласования структурными подразделениями РНКО ответ подписывается Председателем Правления либо уполномоченным сотрудником РНКО на основании Доверенности и направляется Заявителю;
- Ответ на Обращение направляется Заявителю (его уполномоченному представителю);
- Государственным органам ответы направляются на бумажном носителе по почтовому адресу государственного органа (его подразделения) либо в форме электронного образа документа, если такой способ связи предусмотрен нормативными документами (например, Личный кабинет участника информационного обмена в Банке России) либо содержится в Обращении государственного органа;
- Ответ подлежит регистрации в журнале исходящей корреспонденции.

## **5. ПРОЦЕДУРА РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ, ПОСТУПИВШИХ ЧЕРЕЗ БАНК РОССИИ ПОСРЕДСТВОМ ЛИЧНОГО КАБИНЕТА УЧАСТНИКА ИНФОРМАЦИОННОГО ОБМЕНА**

- 5.1. Обращение, поступившее через Банк России посредством Личного кабинета участника информационного обмена, подлежат регистрации в журнале входящей корреспонденции не позднее рабочего дня, следующего за днем его поступления в РНКО.
- 5.2. О регистрации Обращения РНКО направляет Заявителю уведомление о регистрации Обращения не позднее дня регистрации Обращения Способом, которым Обращение поступило в РНКО и/или способом, указанным в Обращении.
- 5.3. О регистрации Обращения РНКО направляет в Банк России через Личный кабинет участника информационного обмена уведомление о регистрации Обращения не позднее дня регистрации Обращения.
- 5.4. Обращение рассматривается в сроки, предусмотренные п. 6.1. настоящего Порядка.
- 5.5. В случае продления срока рассмотрения Обращения в соответствии с п. 6.2. настоящего Порядка РНКО одновременно:
  - направляет Заявителю уведомление о продлении срока рассмотрения Обращения Способом, которым Обращение поступило в РНКО и/или способом, указанным в Обращении;
  - направляет в Банк России уведомление о продлении срока рассмотрения Обращения через Личный кабинет участника информационного обмена.
- 5.6. По результатам рассмотрения Обращения РНКО одновременно:
  - направляет ответ Заявителю Способом, которым Обращение поступило в РНКО и/или способом, указанным в Обращении;
  - направляет в Банк России копию ответа на Обращение через Личный кабинет участника информационного обмена.

## **6. СРОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ**

- 6.1. РНКО рассматривает Обращение и по результатам его рассмотрения направляет Заявителю ответ в течение 15 рабочих дней со дня регистрации Обращения, если иные сроки не установлены федеральными законами.
- 6.2. В случае необходимости запроса дополнительных документов (информации) и материалов в целях объективного и всестороннего рассмотрения Обращения, в том числе от третьих лиц (получателей, операторов связи и иных участников перевода (расчетов)) РНКО по решению Председателя Правления или уполномоченного им лица вправе продлить срок рассмотрения Обращения, но не более чем на 10

рабочих дней, если иное не предусмотрено федеральными законами. РНКО уведомляет Заявителя о продлении срока рассмотрения Обращения с указанием обоснования такого продления, направив Заявителю соответствующее уведомление Способом, которым Обращение поступило в РНКО и/или способом, указанным в Обращении.

## **7. СРОК И ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ЗАПРОСОВ ГОСУДАРСТВЕННЫХ ОРГАНОВ**

- 7.1. Запросы государственных органов, поступившие Способами, указанными в пунктах 2.1.1., 2.1.4. подлежат обработке сотрудниками РНКО, в чьи функции входит подготовка ответов на Запросы в соответствии с положением о структурном подразделении, должностной инструкцией и (или) внутренними документами РНКО.
- 7.2. Запросы, поступившие в РНКО в письменной форме Почтой России или нарочно, а также по электронной почте подлежат регистрации в журнале входящей корреспонденции не позднее рабочего дня, следующего за днем его поступления в РНКО.
- 7.3. Запросы государственных органов подлежат рассмотрению в срок, не превышающий 30 (тридцати) дней с даты получения Запроса, за исключением случаев, когда срок ответа предусмотрен законодательством либо указан государственным органом в Запросе.