



Приложение № 1  
к Приказу № 19 от 30.05.2022г.

## Порядок рассмотрения претензий клиентов в ООО ПНКО «ЭЛПЛАТ»

1. Основной целью рассмотрения Претензий Клиентов является устранение недостатков и нарушений, явившихся основанием для обращения Клиентов, а также улучшение качества клиентского сервиса.

2. Под **Претензией** в настоящем Порядке понимается направленное Клиентом в ООО ПНКО «ЭЛПЛАТ» в письменном виде заявление, вытекающее из договора между ООО ПНКО «ЭЛПЛАТ» и Клиентом (далее – Договор), в котором выражены элементы нарушенных прав Клиента и содержатся требования к каким-либо действиям на устранение нарушенных прав.

Под **Клиентом** в настоящем Порядке понимается физическое лицо, имеющие договорные отношения с ООО ПНКО «ЭЛПЛАТ».

Под **Мобильным приложением «ЭЛПЛАТ ОНЛАЙН»** понимается программное обеспечение ООО ПНКО «ЭЛПЛАТ», установленное на мобильном устройстве Клиента, позволяющее Клиенту осуществлять переводы денежных средств посредством электронного средства платежа (Электронного кошелька), взаимодействовать с ООО ПНКО «ЭЛПЛАТ», в том числе путем направления (вложения) скан-образов или фотографий документов, заполнения соответствующих форм.

3. Подача любой формы Претензии предусматривает обязательную со стороны ООО ПНКО «ЭЛПЛАТ» процедуру всестороннего рассмотрения и решения вопроса (проблемы, предложения) с предоставлением обратной связи по указанным Клиентом контактам. Любой спор, возникший из Договора, подлежит разрешению, прежде всего, в претензионном порядке на основании Претензии с приложенными к ней документами в соответствии с настоящим Порядком.

В случае, если возникший спор не будет урегулирован в претензионном порядке, он подлежит рассмотрению в судебных органах в соответствии с законодательством Российской Федерации по месту нахождения ООО ПНКО «ЭЛПЛАТ».

4. Форма Претензии, подаваемой Клиентом в пункте приема платежей банковского платежного агента, заключившего соответствующий договор с ООО ПНКО «ЭЛПЛАТ», является Приложением № 1 к настоящему Порядку.

В остальных случаях Клиент вправе обратиться в ООО ПНКО «ЭЛПЛАТ» с Претензией, составленной в свободной форме с соблюдением требований пункта 6 Порядка к содержанию Претензии и требований пункта 5 Порядка к составу обязательных документов, подлежащих приложению к Претензии.

5. Претензии направляются Клиентами в ООО ПНКО «ЭЛПЛАТ» следующими способами с соблюдением следующих условий:

- путем заполнения Клиентом формы Претензии (Приложение № 1 к Порядку) в пункте приема платежей банковского платежного агента, заключившего соответствующий договор с ООО ПНКО «ЭЛПЛАТ», и подписания Претензии с предъявлением документа, удостоверяющего личность, а также оригиналов документов, подтверждающих обстоятельства, изложенные в Претензии;

- путем направления почтового отправления по адресу места нахождения ООО ПНКО «ЭЛПЛАТ»: 426009, г. Ижевск, ул. Совхозная, 34. В этом случае Клиент направляет

Претензию, в которой указаны реквизиты документа, удостоверяющего личность Клиента (серия, номер, дата выдачи, орган, выдавший документ, адрес регистрации), с нотариально засвидетельствованной подписью Клиента,

либо

подписанную Клиентом Претензию и нотариально заверенную копию документа, удостоверяющего личность Клиента;

- в Мобильном приложении «ЭЛПЛАТ ОНЛАЙН». В этом случае Клиент вкладывает в специальном разделе Мобильного приложения «ЭЛПЛАТ ОНЛАЙН» скан-образы либо фотографии с оригиналов следующих документов: Претензии, паспорта (разворот с фото и разворот с адресом регистрации), а также фотографию лица клиента (селфи) с размещенным рядом паспортом (разворот с фото). Претензия может быть направлена Клиентом путем заполнения соответствующей электронной формы в Мобильном приложении «ЭЛПЛАТ ОНЛАЙН» (при наличии технической возможности) с обязательным приложением скан-образа или фотографии паспорта (разворот с фото и разворот с адресом регистрации), а также фотографии лица клиента (селфи) с размещенным рядом паспортом (разворот с фото).

- путем личного обращения Клиента в офис ООО ПНКО «ЭЛПЛАТ» по адресу 426009, г. Ижевск, ул. Совхозная, 34, с предъявлением документа, удостоверяющего личность.

6. Претензия должна содержать следующую информацию:

- дату и время возникновения обстоятельств, относительно которых заявлена Претензия;
- условия возникновения таких обстоятельств;
- содержание требований Клиента;
- реквизиты Клиента (фамилия, имя, отчество, место жительства, данные документа, удостоверяющего личность Клиента, адрес для получения корреспонденции, номер контактного телефона, при наличии – адрес электронной почты);

К претензии прилагаются документы, удостоверяющие личность Клиента, по форме и в порядке, предусмотренном в пункте 5 настоящего Порядка.

7. Претензия может быть подана в ООО ПНКО «ЭЛПЛАТ» третьим лицом при наличии у него нотариально заверенной доверенности на подачу Претензий от имени физического лица.

8. Претензии, в которых отсутствуют идентификационные сведения (имя, фамилия) и местонахождение (адрес) заявителя, признаются анонимными и принимаются ООО ПНКО «ЭЛПЛАТ» к сведению. Ответ на такую Претензию не дается.

9 Срок рассмотрения и ответа ООО ПНКО «ЭЛПЛАТ» на Претензию - 30 (тридцать) календарный дней со дня ее получения.

10. Для оперативного взаимодействия со Службой поддержки ООО ПНКО «ЭЛПЛАТ» Клиент может позвонить по бесплатным номерам \*2717, 8 800 707 07 17.

11. Данный Порядок является документом публичного характера и подлежит обязательному размещению во всех подразделениях ООО ПНКО «ЭЛПЛАТ», обслуживающих клиентов, в уголках потребителей банковского платежного агента, заключившего соответствующий договор с ООО ПНКО «ЭЛПЛАТ», а также на официальном сайте ООО ПНКО «ЭЛПЛАТ» <https://www.el-plat.ru>.

Дата заявления « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 202\_\_ г.

Фамилия, имя, отчество Заявителя (полностью) \_\_\_\_\_

Адрес регистрации Заявителя \_\_\_\_\_

Адрес для направления Заявителю почтовой корреспонденции \_\_\_\_\_

Адрес электронной почты Заявителя (при наличии) \_\_\_\_\_

Номер контактного телефона Заявителя \_\_\_\_\_

Содержание заявления (Претензии) \_\_\_\_\_

Перечень прилагаемых документов:

Подпись Заявителя \_\_\_\_\_

-----  
**Служебные отметки ООО ПНКО «ЭЛПЛАТ»**

Подпись представителя пункта приема платежей о приеме заявления

\_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

Дата и номер регистрации заявления в ООО ПНКО «ЭЛПЛАТ»

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 202\_\_ г. за № \_\_\_\_\_

Дата и номер регистрации ответа Заявителю

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 202\_\_ г. за № \_\_\_\_\_

Меры, принятые ООО ПНКО «ЭЛПЛАТ» по заявлению

Подпись ответственного за работу с заявлением лица в ООО ПНКО «ЭЛПЛАТ»

\_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_