**УТВЕРЖДАЮ**

Генеральный директор
ООО «ХЕЛЛО»

_____/ Фарбяж Р.А.

«17» июля 2023 г.
(Приказ №01-0717-ВНД от 17.07.2023 г.)

Вступает в силу с «17» июля 2023 г.

# ПОЛОЖЕНИЕ
# О ПОРЯДКЕ ОБРАБОТКИ ОБРАЩЕНИЙ КЛИЕНТОВ ПЛАТЕЖНОЙ СИСТЕМЫ «ХЕЛЛО»

**Версия 1.0**

**г. Москва, 2023 г.**

## 1. Термины и определения

**Жалоба** – требование Клиента к Оператору об устранении или защите его нарушенных прав или законных интересов либо прав или сообщение об неудовлетворительном качестве обслуживания.

**Запрос** – требование Клиента по предоставлению разъяснений каких-либо сведений по видам деятельности Оператора и/или предоставляемым или предоставленным услугам.

**Клиент**[1] – физическое или юридическое лицо, обслуживание которого осуществляет Участник и/или Оператор Системы.

**Обращение Клиента** – направленное Клиентом Оператору в письменной форме или в форме электронного документа Предложение, Запрос, Претензия или Жалоба.

**Оператор Платежной системы (Оператор, Оператор Системы)** – Общество с ограниченной ответственностью «ХЕЛЛО» (ОГРН 1167746654085), определяющее Правила Платежной системы, а также выполняющее иные обязанности, предусмотренные Законом о НПС[2] и Правилами Платежной системы.

**Оператор услуг платежной инфраструктуры (Оператор УПИ)** - Операционные центры, Платежные клиринговые центры и Расчетные центры.

**Операционный центр (ОЦ)** – Общество с ограниченной ответственностью «ХЕЛЛО», обеспечивающее в рамках Платежной системы для Участников Платежной системы и их Клиентов доступ к услугам по переводу денежных средств, в том числе с использованием электронных средств платежа, а также Обмен электронными сообщениями, содержащих распоряжения Участников Платежной системы (далее – операционные услуги).

**Платежная система «ХЕЛЛО» (далее – «Платежная система», «Система»)** - сообщество организаций (Оператор Платежной системы, Операторы услуг платежной инфраструктуры, Участники), объединенных единым информационным пространством и взаимодействующих в соответствии с Правилами Платежной системы «ХЕЛЛО» в целях осуществления переводов денежных средств, в том числе электронных денежных средств.

**Предложение** – рекомендация Клиента по совершенствованию деятельности Оператора, улучшению организации работы Оператора в целом или его отдельных структур.

**Претензия** – требование Клиента об урегулировании спора, связанного с нарушением имущественных прав и интересов Клиента, установленных договорными обязательствами с Оператором и/или законодательством Российской Федерации.

**Система регистрации обращений** – единая электронная база Обращений и/или автоматизированная система для регистрации и управления Обращениями/Событиями.

**Служба технической поддержки (СТП)** – Служба технической поддержки[3].

**Событие** – снижение производительности и/или выход из нормального режима функционирования отдельной подсистемы или сервиса, или всех сервисов Платежной системы, включая невозможность проведения ни одной операции у одного или нескольких Участников, в том числе вследствие нарушений требований к обеспечению защиты информации при осуществлении

---

[1] Для целей настоящего Положения о порядке обработки Обращений Клиентов в Платежной системе «ХЕЛЛО» к Клиентам также относятся Субъекты Платежной системы «ХЕЛЛО», юридические лица и(или) индивидуальные предприниматели, привлеченные Участниками для осуществления переводов денежных средств в рамках Платежной системы «ХЕЛЛО», а также лица, заинтересованные в сотрудничестве с Платежной системой «ХЕЛЛО».

[2] Федеральный закон от 27.06.2011 г. «О национальной платежной системе» №161-ФЗ.

[3] Наименования подразделений и должностей, указанных в настоящем Порядке, могут отличаться от наименований, определенных штатным расписанием Организации. Ответственные подразделения/должности, соответствующие штатному расписанию, утверждаются Приказом по Организации

переводов денежных средств.

**Сотрудник ДСиМП** (дежурная смена и мониторинг приложений) – сотрудник дежурной смены, отвечающий в т.ч. за мониторинг приложений (1-я линия поддержки)[4].

**Субъекты Платежной системы (Субъекты ПС)** – Оператор Платежной системы, Операторы УПИ, Участники Платежной системы

**Участники Платежной системы (Участники)** - организации, присоединившиеся к Правилам Платежной системы «ХЕЛЛО» в целях оказания услуг по переводу денежных средств.

## 2. Общие положения

2.1. Настоящее Положение о порядке обработки Обращений Клиентов Платежной системы «ХЕЛЛО» (далее – «Положение») разработано и утверждено в целях:

- улучшения качества обслуживания Клиентов;
- усовершенствования работы Системы;
- устранения нарушений и их последствий, которые явились основанием для Обращения Клиентов, а также предотвращения повторения в дальнейшем подобных ситуаций;
- исполнения норм действующего законодательства Российской Федерации, в частности, норм Закона о НПС об обязанности Оператора Платежной системы предусматривать порядок разрешения споров с Участниками и Операторами услуг платежной инфраструктуры и обеспечивать возможность досудебного и (или) третейского рассмотрения споров с Участниками и Операторами услуг платежной инфраструктуры в соответствии с Правилами Системы.

2.2. Настоящее Положение предусматривает:

- порядок направления Оператору Платежной системы «ХЕЛЛО» Обращений Клиентов, связанных с работой Системы, с осуществлением денежных переводов, в том числе с использованием электронных средств платежа (далее – «Переводы»);
- порядок регистрации, обработки, подготовки и направления Оператором ответов на Обращения Клиентов.

## 3. Порядок направления Обращений Клиентов

3.1. Клиент при возникновении споров, проблем, Жалоб, Претензий, Предложений или Запросов, связанных с использованием Системы, вправе обратиться к Оператору с Обращением Клиента.

3.2. Обращение Клиента составляется в произвольной форме и должно содержать следующую информацию:

а) Для физических лиц:

*Обязательные параметры:*

1) фамилия, имя, отчество (при наличии);
2) контактный телефон и адрес электронной почты (при наличии);
3) контрольный номер Перевода или идентификатор перевода и наименование поставщика услуг/сумма Перевода/валюта Перевода (при Обращении Клиента по Переводу);
4) описание сути Обращения Клиента.

*Дополнительные параметры:*

5) данные документа, удостоверяющего личность: тип, серия, номер, кем и когда

[4] Сотрудник Организации (Отдела сопровождения ПО) или сотрудник организации, оказывающей услуги Организации по технической поддержке (1-я линия поддержки)

выдан;

6) адрес регистрации (согласно документу, подтверждающего место регистрации);
7) почтовый адрес для направления корреспонденции;
8) согласие на обработку персональных данных;
9) дата и подпись Клиента (в случае письменного Обращения Клиента[5]).

b) Для юридических лиц и(или) индивидуальных предпринимателей:

1) наименование Клиента;
2) фамилия, имя, отчество (при наличии) и должность контактного лица Клиента;
3) сайт Клиента (не обязательно);
4) страна, из которой обращается Клиент (не обязательно);
5) город места регистрации Клиента (если применимо);
6) контрольный номер Перевода/сумма Перевода/валюта перевода (при Обращении Клиента по Переводу);
7) описание сути Обращения Клиента;
8) телефон Клиента и адрес электронной почты, на который будет направлен ответ.

3.3. Обращения Клиентов подлежат направлению в адрес Оператора одним из следующих способов:

3.3.1. Для физических лиц:

a) направление электронного Обращения Клиента по адресу электронной почты: info@hellopay.online, указанной на официальном сайте Платежной системы «ХЕЛЛО»: https://hellopay.online/;
b) направление письменного Обращения Клиента на бумажном носителе по адресу, размещенному на сайте Хелло https://hellopay.online/contacts-ru/;
c) личное Обращение Клиента к Оператору по адресу, размещенному на сайте Платежной системы «ХЕЛЛО»: https://hellopay.online/contacts-ru/[6].
d) устное Обращение Клиента по телефону, размещенному на сайте Платежной системы «ХЕЛЛО»: https://hellopay.online/contacts-ru/, при этом:
   1) в случае, когда Клиент хочет получить письменный ответ, специалисты Системы поясняют Клиенту о необходимости направления Обращения Клиента в порядке, установленном вышеперечисленными способами;
   2) в случае, когда Клиент согласен на получении консультации/помощи посредством телефонной связи, специалисты Системы осуществляет прием Обращений Клиентов в соответствии с установленным графиком работы:

| | |
|---|---|
| понедельник - четверг | с 09.00 до 18.00 (по московскому времени) |
| пятница | с 09.00 до 17.00 (по московскому времени) |
| суббота, воскресенье | выходные дни |

3.3.2. Для юридических лиц и(или) индивидуальных предпринимателей:

a) направление электронного Обращения Клиента с использованием Личного кабинета в разделе «Сообщения» (при наличии технической возможности) или в группу/ы в

---

[5] В случае письменного Обращения Клиента, информация, предусмотренная *пп.1-9* п. а) Положения, обязательна к заполнению (пример письменного оформления Обращения Клиента приведен в Приложении №1 к настоящему Положению).

[6] При личной подаче письменного Обращения Клиента, по требованию, Клиенту выдается копия письменного обращения с отметкой о приеме и с указанием даты приема.

коммуникационной системе Telegram (при наличии) или по Согласованным каналам связи;

b) направление электронного Обращения Клиента по адресу электронной почты: info@hellopay.online, указанному на официальном сайте Платежной системы «ХЕЛЛО»: https://hellopay.online/;

c) направление письменного Обращения Клиента на бумажном носителе по адресу, размещенному на сайте Платежной системы «ХЕЛЛО»: https://hellopay.online/contacts-ru/;

d) личное Обращение Клиента к Оператору по адресу, размещенному на сайте Платежной системы «ХЕЛЛО»: https://hellopay.online/contacts-ru/ [6].

e) Устное обращение по телефону, размещенному на сайте Платежной системы «ХЕЛЛО»: https://hellopay.online/contacts-ru/ или путем обращения к персональному менеджеру по Согласованным каналам связи. Специалисты Системы или персональный менеджер могут предложить направить Обращение Клиента в порядке, установленном вышеперечисленными способами.

## 4. Порядок регистрации Обращений Клиентов

4.1. Все Обращения Клиентов, поступающие Оператору, заносятся в Систему регистрации Обращений, при этом:

a) При направлении способом, указанным в пп. a) п. 3.3.1 и в пп. a) и b) п. 3.3.2. Положения, Обращение Клиента заносится в Систему регистрации обращений (автоматизированно или вручную) для регистрации и управления Обращениями/Событиями[7], и ему присваивается уникальный номер (тикет), при этом:
   - сотрудник ДСиМП (1-я линия поддержки) получает на используемый им адрес электронной почты уведомление о поступлении нового Обращения Клиента, а также его тикет при использовании автоматизированной Системы регистрации обращений, или вручную регистрирует новое Обращение с присвоением ему тикета;
   - Клиент получает уведомление о регистрации своего обращения и его тикет[8].

b) При направлении способом, указанным в пп. b) и c) п. 3.3.1 и пп. c) и d) п. 3.3.2 Положения, Обращение Клиента подлежит регистрации сотрудником/ами Оператора, отвечающим/и за документооборот, путем присвоения даты и порядкового номера входящей корреспонденции, после чего данное Обращение Клиента в сканированном виде направляется в СТП на адрес электронной почты info@hellopay.online, и выполняются действия, предусмотренные пп. a) п.4.1.

c) В случае обращения Клиента способом в ч. 1) пп. d) п. 3.3.1 Обращение регистрируется по факту поступления письменного Обращения Клиента.

d) В случае обращения Клиента способом, предусмотренным в ч. 2) пп. d) п. 3.3.1 и в пп. e) п. 3.3.2. Положения, Обращение Клиента вносится сотрудником СТП в Систему регистрации обращений (автоматизированно или вручную) для регистрации и управления Обращениями/Событиями[6] с отражением информации, предусмотренной п. 3.2 настоящего Положения. Сотрудник СТП присваивает Обращению уникальный номер (тикет) и сообщает его Клиенту в момент приема Обращения.

4.2. Датой приема Обращения Клиента Оператором по настоящему Положению считается

---

[7] Пример содержания полей Системы регистрации обращений для регистрации и управления Обращениями/Событиями приведен в Приложении №2 к настоящему Положению. Содержание полей может изменяться по усмотрению Оператора.

[8] Уведомление и Тикет может не сообщаться Клиенту по Обращениям, регистрируемым в Системе регистрации обращений вручную.

фактическая дата регистрации входящего Обращения Клиента в Системе регистрации обращений.

4.3. В целях досудебного урегулирования спора, возникшего между Клиентом и Оператором по вопросу осуществленного в Системе Перевода, надлежащим уведомлением Оператора признается направление письменного Обращения Клиента в порядке, установленном пп. b) - c) п. 3.3.1., пп. c) - d) п. 3.3.2. настоящего Положения.

4.4. Для подтверждения правомерности направляемого Оператору Обращения Клиента последний может одновременно с направленным Обращением Клиента представить Оператору документы (копии документов), подтверждающие предъявляемые им требования.

4.5. Если к Обращению Клиента не приложены документы, необходимые для их всестороннего и полного рассмотрения, Оператор вправе запросить у Клиента предоставление в определенный срок надлежащим образом оформленных копий документов, подтверждающих факты, указанные в Обращении Клиента, а также документы, подтверждающие правомерное владение электронным средством платежа в случае, если заявителем выступает физическое лицо в связи с использованием электронного средства платежа при осуществлении Перевода (далее – запрос Оператора).

4.6. В случае неполучения документов, указанных в запросе Оператора, в указанный срок, Обращение Клиента рассматривается на основании имеющихся документов. Срок рассмотрения Обращения Клиента в случае запроса Оператором дополнительных документов, увеличивается на срок, указанный в запросе Оператора.

4.7. Если письменное Обращение Клиента подается повторно, в нем необходимо указать дату и уникальный номер (тикет) первичного Обращения Клиента. Клиент может уточнить данный тикет, обратившись в СТП Оператора по телефону, размещенному на сайте Платежной системы «ХЕЛЛО»: https://hellopay.online/contacts-ru/.

4.8. Клиенту рекомендуется сохранять входящий регистрационный номер письменного Обращения Клиента и/или тикет для оптимизации последующего взаимодействия с Оператором.

4.9. За актуальность информации и ведение базы в Системе регистрации обращений (автоматизированно или вручную) отвечает СТП.

4.10. Отказ в приеме Обращений Клиентов не допускается, за исключением случаев, когда:

- Обращение Клиента не является Претензией, Жалобой, Предложением или Запросом в соответствии с терминами, установленными в настоящем Положении;
- в Обращении Клиента не содержится обязательная информация, указанная в п. 3.2. настоящего Положения;
- текст Обращения Клиента содержит ненормативную лексику, фразы и выражения, порочащие честь и достоинство Оператора и/или его работников, или сообщения, содержащие информацию провокационного характера;
- наименование Клиента (фамилия, имя, отчество физического лица / наименование юридического лица и(или) индивидуального предпринимателя) указаны в Обращении Клиента неразборчиво, или содержание Обращения Клиента не позволяет однозначно идентифицировать лицо, подавшее Обращение Клиента;
- Обращение Клиента носит рекламный или иной характер, не связанный с работой Оператора;

- Обращение Клиента оформлено от лица, не являющегося Клиентом Оператора;
- передача Обращения Клиента была осуществлена через третье лицо, не имеющее отношение к Оператору;
- Обращение Клиента поступило на личный адрес электронной почты сотрудника Оператора.

4.11. Прием Обращений Клиентов на адрес электронной почты производится в течение всего рабочего времени Операционного центра Системы (круглосуточно), за исключением приема обращений по телефону, для которого определено иное время, указанное в ч. 2) пп.d) п. 3.3.1 Положения.

## 5. Порядок обработки Обращений Клиентов

5.1. В зависимости от типа/причины Обращения Клиента Сотрудником ДСиМП (1-я линия поддержки) назначается ответственное подразделение/сотрудник, отвечающее(ий) за предоставление ответа (далее – «Ответственный сотрудник»).

5.2. Для надлежащего рассмотрения Обращения Клиента и подготовки ответа Ответственный сотрудник:

- привлекает к всестороннему изучению вопроса сотрудников компетентных подразделений (технических, правовых, расчетных, и иных структурных подразделений для получения разъяснений и иных дополнительных сведений);
- запрашивает и получает от Клиента дополнительно документы (или их копии), объяснения и иные сведения. По запросу Системы Клиент обязан предоставить запрашиваемые сведения и документы (их копии) в целях надлежащего разрешения сложившейся ситуации;
- проводит тщательный анализ полученных сведений и разъяснений для формирования полного и достоверного ответа;
- подготавливает мотивированный письменный ответ на Обращение Клиента, за исключением приема обращений по телефону согласно ч.2) пп.d) п.3.3.1. Положения.
- сообщает по телефону ответ на Обращение Клиента согласно ч.2) пп.d) п.3.3.1 Положения.

## 6. Сроки рассмотрения Обращений Клиентов

6.1. Оператор рассматривает Обращение Клиента в срок не более 30 (тридцати) дней со дня получения соответствующего Обращения Клиента, если более короткий срок не предусмотрен действующим законодательством или не вытекает из сложившихся обстоятельств.

6.2. Срок рассмотрения Обращений Клиентов может быть увеличен до 60 (шестидесяти) дней со дня получения соответствующего Обращения Клиента в случае разрешения спора по осуществленному в ПС трансграничному Переводу.

## 7. Порядок направления ответа Клиенту

7.1. При обращении к Оператору Клиент указывает способ направления ответа. Клиент может выбрать способ получения ответа:

7.1.1. по электронной почте, указанной в Обращении Клиента;

7.1.2. на бумажном носителе (почтовым отправлением по адресу, указанному Клиентом);

7.1.3. путем телефонного звонка на номер мобильного телефона Клиента, указанный при Обращении Клиента по телефону согласно ч.2) пп. d) п.3.3.1 Положения.

7.2. В случае, если в Обращении Клиента не указан способ направления ответа, Оператор направляет ответ одним из следующих способов:

a) по электронной почте на адрес электронной почты отправителя (в случае если физическое лицо направило Обращение Клиента по адресу электронной почты, электронное письмо для Клиента отправляется с вложением сканированного исходящего письма Оператора физическому лицу за подписью уполномоченного должностного лица Оператора).

   В данном случае Клиент имеет право обратиться к Оператору лично по адресу, указанному в пп. c) п. 3.3.1 и получить оригинал ответа Оператора.

b) почтовым отправлением на адрес отправителя (оригинал ответа Оператора);

c) если Клиент обратился к Оператору лично, не указав адрес для направления ответа, Оператор подготавливает ответ и хранит его для выдачи по требованию Клиента в течение трех лет с момента подготовки ответа. По истечении указанного срока, письмо уничтожается;

d) путем телефонного звонка на номер мобильного телефона Клиента, указанный при обращений по телефону согласно ч.2) пп.d) п.3.3.1 Положения.

2.3. В целях досудебного урегулирования спора применяется порядок направления ответа, установленный пп. 7.1.2 настоящего Положения.

## 8. Требования к оформлению и содержанию ответов

8.1. Подготовленный Оператором письменный ответ на Обращение Клиента на бумажном носителе должен отвечать следующим требованиям:

- ответ на бумажном носителе оформляется на бланке Оператора с указанием фирменного наименования Оператора, реквизитов, адреса/ов для направления корреспонденции;
- ответ должен содержать указание на реквизиты входящего Обращения Клиента к Оператору;
- ответ на бумажном носителе подписывается уполномоченным лицом и скрепляется круглой печатью Оператора;
- ответ содержит исходящий номер письма Оператора и дату присвоения порядкового номера.

8.2. Подготовленный Оператором письменный ответ на Обращение Клиента в электронном виде должен отвечать следующим требованиям:

- ответ направляется ответным письмом (при наличии технической возможности[9]) на адрес электронной почты Клиента;
- ответ должен содержать приветствие, обращение по имени (и отчеству, при наличии) к Клиенту и цель письма;
- текст ответа на Обращение должен быть изложен кратко и точно;
- ответ должен содержать подписи, содержащую указание на Оператора (например, «С уважением, ООО «Хелло», «С уважением, Команда ООО «Хелло» или другие

[9] В случае, если Оператору известен адрес электронной почты Клиента, с которого Клиент направил Обращение.

аналогичные формулировки).

8.3. В целях исполнения порядка регистрации, обработки, подготовки, содержания и направления Оператором ответов на Обращения Клиентов, контроль за исполнением настоящего Положения возлагается на подразделения и ответственных сотрудников Оператора, указанных в настоящем Положении и уполномоченных в соответствии с данным Положением за работу с Обращениями Клиентов.

**Приложение №1**
**к Положению о порядке обработки Обращений Клиентов**
**Платежной системы «ХЕЛЛО»**

## ОБРАЩЕНИЕ КЛИЕНТА
(для физических лиц)

☐ Клиент ☐ потенциальный Клиент

**ФИО** _____

**Адрес регистрации** _____

**Почтовый адрес для направления корреспонденции (при необходимости):**

_____

**Документ, удостоверяющий личность:** _____

Серия: _____ №: _____

выдан: _____

**дата выдачи:** _____

**Телефон для связи:** +7 (___)_____. **E-mail:** _____

**Вид Обращения:** ☐ Предложение ☐ Жалоба ☐ Претензия ☐ Запрос

**В случае обращения по переводу в Платежной системе «Хелло» сообщаю:**

| **По переводу денежных средств** | | **По оплате товаров, работ услуг** | |
|---|---|---|---|
| Контрольный номер перевода | | Наименование поставщика услуг | |
| Сумма перевода | | Идентификатор перевода | |
| Валюта перевода | | Сумма перевода | |
| | | Валюта перевода | |

**Суть Обращения:**

_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____

Квитанцию (чек), подтверждающую совершение перевода, прилагаю (для Обращений по переводам денежных средств) **да** ☐ **нет** ☐

Указывая персональные данные:

Я подтверждаю, что персональные данные указаны мною добровольно.
Настоящим даю свое согласие Оператору Платежной системы «ХЕЛЛО» ООО «ХЕЛЛО» (юридический адрес: _____, рег. номер 0053 в реестре операторов платежных систем Банка России), на обработку и передачу, в том числе трансграничную, моих персональных данных, указанных в Обращении, Участникам Системы «ХЕЛЛО», Расчетному центу Системы – «Вэйбанк» Акционерное общество (юридический адрес: _____, сайт: _____). Согласие действует 5 лет с даты Обращения. Обработка осуществляется как с использованием средств автоматизации, так и без их использования путем сбора, записи, систематизации, накопления, хранения, уточнения (обновления, изменения), извлечения использования, передачи, в том числе трансграничной, блокирования, удаления и уничтожения персональных данных с использованием баз данных, находящихся на территории Российской Федерации, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации, в целях ответа на настоящее Обращение.
Отзыв настоящего согласия на обработку персональных данных осуществляется путем предоставления мною в ООО «ХЕЛЛО» письменного заявления. ООО «ХЕЛЛО» в указанных целях прекращает обработку персональных данных в срок, не превышающий тридцати дней со дня получения письменного заявления об отзыве согласия. В случае отзыва Согласия на обработку Персональных данных Оператор вправе продолжить обработку Персональных данных без моего согласия при наличии оснований, предусмотренных Федеральным законом от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных».

**Дата/Подпись:**

_____/_____

**Приложение №2**
**к Положению о порядке обработки Обращений Клиентов**
**Платежной системы «ХЕЛЛО»**

Журнал регистрации обращений_форма.xl