



Платформа цифровых активов

Общество с ограниченной ответственностью
«Токены – Цифровые Инвестиции» (ООО «Токены»)

УТВЕРЖДЕНО

Приказом от 28.03.2024 № 5/03/2024-П

РЕГЛАМЕНТ

по работе с обращениями пользователей информационной системы

Оператора с ограниченной ответственностью
«Токены – Цифровые Инвестиции»

(версия 1.0)

Москва, 2024

ИСТОРИЯ ИЗМЕНЕНИЙ ДОКУМЕНТА

Дата утверждения	Утверждающий документ	Номер версии	Изменения
28.03.2024	Приказ № 5/03/2024-П	1.0.	-

Оглавление

1. Общие положения.	4
2. Способы получения обращений	4
3. Этапы процесса обработки обращений	4
4. Порядок обработки отдельных категорий обращений	7
5. Порядок хранения обращений и ответов на обращения.....	7

1. Общие положения.

- 1.1. Регламент определяет порядок приема и обработки обращений, поступивших от физических и юридических лиц, являющихся пользователями Информационной системы (далее - Заявителей).
- 1.2. Регламент закрепляет общий срок рассмотрения и предоставления ответа Заявителю с момента получения обращения Оператором – не более 15 рабочих дней, за исключением обращений, предусмотренных п. 4.3 Регламента.

2. Способы получения обращений.

- 2.1. Заявитель направляет, а Оператор получает обращение любым из следующих способов:
 - посредством почтовой связи/курьерской службой по месту нахождения Оператора или его юридического адреса;
 - посредством вручения уполномоченному представителю Оператора нарочно по месту нахождения Оператора;
 - посредством электронной почты;
 - посредством использования Раздела «Обращения» на интернет-сайте Оператора <https://tokeon.ru>.

3. Этапы процесса обработки обращений.

- 3.1. Процесс обработки обращений Заявителей состоит из следующих последовательных этапов:
 - получение и модерация;
 - исполнение;
 - направление ответа.
- 3.2. В процессе обработки обращений участвуют работники Оператора, имеющие соответствующую роль:
 - Модератор (этап получения и модерации обращения и этап направления ответа);
 - Исполнитель/соисполнители (этап исполнения обращения).

- 3.2.1. На этапе получения и модерации обращения и этапе направления ответа на обращение:
- Модератором является Руководитель клиентской поддержки при получении обращения Заявителя на электронную почту;
 - Модератором является Офис-менеджер при получении обращения Заявителя посредством почтовой связи или нарочно;
 - Исполнителем является Юрист.
 - Соисполнителями являются работники, привлеченные Исполнителем для исполнения обращения.
- 3.2.2. При направлении ответа на обращения, полученные от Банка России, ответственным является Исполнитель.
- 3.3. Обращение подлежит обязательной регистрации не позднее 1 рабочего дня, следующего за днем его поступления. В случае поступления обращения по электронной почте Модератор уведомляет Заявителя о регистрации обращения в тот же день, когда обращение было зарегистрировано, тем способом, который указал Заявитель, а в случае его отсутствия — тем способом, которым было получено обращение.
- 3.4. В течение 1 рабочего дня с даты регистрации обращения Модератор:
- 3.4.1. изучает обращение на предмет наличия/отсутствия:
- адреса, по которому должен быть направлен ответ;
 - фамилии (наименования) заявителя;
 - возможности прочтения текста.
- 3.4.2. изучает обращение на предмет наличия/отсутствия:
- нецензурных либо оскорбительных выражений, угрозы имуществу Оператора, угрозы жизни, здоровью и имуществу работников Оператора, а также членов их семей.
- 3.5. В случае отсутствия оснований, предусмотренных п. 3.4.1 Регламента или наличия основания, предусмотренного 3.4.2 Регламента Модератор в течение 3 рабочих дней направляет Заявителю уведомление о решении не рассматривать его заявление по существу с указанием таких оснований, при этом Модератор обязан передать Исполнителю полученное обращение и направленное уведомление для последующего хранения.

- 3.6. Если основания для отказа в рассмотрении обращения отсутствуют, Модератор передает обращение на дальнейшее рассмотрение Исполнителю в тот же день, когда обращение было рассмотрено Модератором.
- 3.7. Исполнитель в течение 2 рабочих дней с даты передачи обращения Модератора изучает его на предмет наличия/отсутствия:
- невозможности определить суть текста;
 - содержания вопроса, на который заявителю неоднократно давались ответы по существу в связи с ранее направляемыми им обращениями (при условии, что Заявитель не приводит новых доводов или обстоятельств).
- 3.8. В случае наличия обстоятельств, предусмотренных п. 3.7 Регламента, Исполнитель уведомляет Модератора о решении не рассматривать заявление по существу с указанием оснований, предусмотренных п. 3.7. Регламента.
- 3.9. Не позднее 1 рабочего дня с даты получения уведомления от Исполнителя, предусмотренного п. 3.8. Регламента Модератор уведомляет Заявителя о решении не рассматривать его заявление по существу с указанием оснований, предусмотренных п. 3.7 Регламента.
- 3.10. Если основания, предусмотренные п. 3.7 Регламента отсутствуют, Исполнитель в течение 10 рабочих дней подготавливает обоснованный ответ на обращение, содержащий информацию о результатах объективного и всестороннего рассмотрения обращения, с указанием ссылок на нормативные правовые акты, документы или сведения, связанные с обращением. Исполнитель передает ответ на обращение Модератору.
- 3.11. Модератор направляет ответ на обращение Заявителю в течение 1 рабочего дня с даты получения ответа от Исполнителя способом, определенным Заявителем в обращении, а в случае его отсутствия — тем способом, которым было получено обращение.
- 3.12. Исполнитель вправе привлекать для предоставления ответа соисполнителей, если предмет обращения в определенной части или целом не входит в компетенцию Исполнителя.
- 3.13. В случае необходимости запроса дополнительных документов и материалов в целях объективного и всестороннего рассмотрения обращения Исполнитель в течение срока, установленного п. 3.10 Регламента для предоставления ответа обязан проинформировать об этом Генерального директора в тот же день, когда возникла такая необходимость.

- 3.14. Генеральный директор вправе принять письменное решение о продлении срока рассмотрения обращения, но не более, чем на 10 рабочих дней.
- 3.15. В тот же день, когда Генеральный директор принял решение о продлении срока рассмотрения обращения, Исполнитель обязан проинформировать об этом Модератора, а Модератор - направить уведомление о продлении срока Заявителю с указанием причин и обстоятельств такого продления.
- 3.16. Ответ на обращение, а также уведомление о регистрации, уведомление о продлении срока направляются Заявителю в зависимости от способа поступления обращения в письменной форме по указанным в обращении адресу электронной почты или почтовому адресу или тем способом, который указан Заявителем в обращении.

4. Порядок обработки отдельных категорий обращений.

- 4.1. Если обращение содержит требование имущественного характера, которое связано с восстановлением нарушенного права заявителя и подлежит рассмотрению финансовым уполномоченным, Исполнитель обязан предоставить ответ Заявителю в порядке и сроки, предусмотренные п. п. 3.7 — 3.16. Регламента.
- 4.2. Если обращение Заявителя было получено от Банка России, Исполнитель обязан рассмотреть его в порядке и сроки, предусмотренные п. 3.7 — 3.16. Регламента, а также направить в Банк России копию ответа на обращение и копии уведомлений (при наличии), предусмотренных Регламентом, в день их направления Заявителю.
- 4.3. Если предоставление ответа Заявителю на его обращение составляет менее 15 рабочих дней в соответствии с отдельными федеральными законами Российской Федерации, Исполнитель с момента получения обращения от Модератора обязан предпринять все необходимые меры для предоставления ответа в установленный срок, соблюдая общие условия о порядке обработки обращений, которые предусмотрены п. п. 3.7 — 3.16 Регламента.

5. Порядок хранения обращений и ответов на обращения.

- 5.1. Бумажные копии обращений с предоставленными ответами и/или уведомлениями хранятся в архиве Оператора.

- 5.2. Обращения, уведомления, непосредственно связанные с ними и ответы на обращения, предусмотренные п. п. 4.1. — 4.2. Регламента обязательно дублируются в форме скан-версий и подлежат хранению в облачном серверном хранилище.

- 5.3. Срок хранения обращений, уведомлений, непосредственно связанных с ними и ответов на обращения, на бумажном носителе и/или в электронном хранилище — 3 года со дня регистрации обращений. По окончании срока бумажные копии уничтожаются, а скан-версии подлежат удалению из облачного серверного хранилища.

- 5.4. Ответственным за хранение является Исполнитель.