

## Информация для Заявителей

Акционерное общество Расчетная небанковская кредитная организация «Инстант Пэй» принимает (далее- РНКО) Обращения Заявителей по адресу местонахождения офиса РНКО: Офис с адресом местонахождения: 121087, Г. МОСКВА, УЛ. БАРКЛАЯ, ДОМ 6, СТРОЕНИЕ 10, ПОМЕЩЕНИЕ 4П;

РНКО принимает Обращения, направленные:

- посредством почтовой связи или нарочным на бумажном носителе по форме Приложений № 2,3;
- почтовой/курьерской связью по адресу офиса РНКО по форме Приложений № 2,3<sup>1</sup>;
- на адрес электронной почты РНКО [info@instant-pay.ru](mailto:info@instant-pay.ru) или иным адресам электронной почты, предусмотренным для рассмотрения отдельных видов обращений, информация о которых размещается на сайте РНКО - <https://www.instant-pay.ru>;
- через Систему «Клиент-Банк» (в случае если у Клиента заключен соответствующий договор и при наличии технической возможности).

Заявитель имеет право направить Обращение в Банк России, которое перенаправляется Банком России в РНКО посредством Личного кабинета Банка России.

РНКО рассматривает Обращение и по результатам его рассмотрения направляет Заявителю ответ в течение 15 (Пятнадцати) рабочих дней со дня регистрации Обращения, если иной срок не предусмотрен законодательством Российской Федерации.

РНКО не дает ответ на Обращение по существу в следующих случаях:

- Обращения не указан адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- Обращении не указана фамилия (наименование) Заявителя;
- В Обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу РНКО, угрозы жизни, здоровью и имуществу работника РНКО, а также членов его семьи;
- Текст Обращения не поддается прочтению;
- Текст Обращения не позволяет определить его суть.

В случае, если Обращение содержит требование имущественного характера, которое связано с восстановлением РНКО нарушенного права Заявителя и подлежит рассмотрению финансовым уполномоченным, направление Обращения в соответствии с требованиями ст. 30.1 Федерального закона № 395-1<sup>2</sup> является соблюдением Заявителем обязанности, предусмотренной частью 1 статьи 16 Федерального закона от 4 июня 2018 года № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг» (далее - Федеральный закон № 123-ФЗ), и обращение подлежит рассмотрению РНКО в порядке и сроки, которые установлены Федеральным законом № 123-ФЗ.

---

<sup>1</sup> Формы Приложений № 2,3 доступны для скачивания на сайте <https://www.instant-pay.ru/>

<sup>2</sup> Федеральный закон от 02.12.1990 № 395-1 «О банках и банковской деятельности»