



КОММЕРЧЕСКИЙ БАНК
СОКОЛОВСКИЙ

УТВЕРЖДЕН
протоколом Правления Банка
от 28.12.2020 г. № 64/20

Председатель Правления
АО КБ «Соколовский»

_____ В.В. Шевелевич
«28» декабря 2020г.

ПОРЯДОК

**РАБОТЫ АО КБ «СОКОЛОВСКИЙ» С ЖАЛОБАМИ,
ОБРАЩЕНИЯМИ, ЗАЯВЛЕНИЯМИ КЛИЕНТОВ,
ПОСТУПАЮЩИМИ ИЗ РАЗЛИЧНЫХ ИСТОЧНИКОВ
(редакция 4.0)**

**Москва
2020**

Идентификационный лист документа

Документ введен в действие:

Наименование документа	Дата документа	Номер документа	Приложение
Приказ	28.12.2020		
Уровень доступа:	общий		
Подразделение разработчик:	Юридическое управление		

Документ утратил силу:

Наименование документа	Дата документа	Номер документа
Приказ	___.___.20__ г.	№ ___

Исполнитель:

Наименование должности	Фамилия, имя, отчество	Контактный телефон
Начальник юридического управления	Петрова О.В.	340

Визы согласования:

№ п/п	Наименование должности	Фамилия, имя, отчество	Подпись	Дата
1	2	3	4	5
1	Заместитель Председателя Правления	Рыжкова О.Т.		
2	Заместитель Председателя Правления	Фельдман Е.М.		
3	Главный бухгалтер	Никонова С.Н.		
4	Начальник службы управления рисками	Потапов В.В.		

ОГЛАВЛЕНИЕ:

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ	4
II. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ	5
III. ПРЕДЪЯВЛЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ КЛИЕНТАМИ, ПРЕДСТАВИТЕЛЯМИ КЛИЕНТОВ, ТРЕТЬИМИ ЛИЦАМИ	5
IV. ПОРЯДОК ПРИЕМА, РЕГИСТРАЦИИ, РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ И НАПРАВЛЕНИЯ ОТВЕТОВ НА ОБРАЩЕНИЯ БАНКОМ	7
V. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ И КОНТРОЛЬ	9
Приложение 1	10
Приложение 2	11
Приложение 3	12

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящий Порядок работы АО КБ «Соколовский» с жалобами, обращениями, заявлениями клиентов, поступающими из различных источников (далее – Порядок) разработан в рамках управления регуляторным и правовым рисками и определяет основные условия и порядок предъявления Клиентами и рассмотрения Банком Обращений, а также регулирует отношения, возникшие в связи с этим между Банком и Клиентами.

1.2. Настоящий Порядок разработан в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и нормативными документами Банка России, в том числе:

- Федеральным законом от 02.12.1990 №395-1 «О банках и банковской деятельности»;
- Федеральным законом от 04.06.2018 №123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг»;
- Положением Банка России от 16.12.2003 №242-П «Об организации внутреннего контроля в кредитных организациях и банковских группах»;
- Положением о стандартной форме заявления, направляемого потребителем в финансовую организацию в электронной форме (утв. решением Совета службы финансового уполномоченного от 12.04.2019, протокол № 4)
- Письмом ЦБ РФ от 23.10.2009 №128-Т «О Рекомендациях по информационному содержанию и организации Web-сайтов кредитных организаций в сети Интернет».

1.3. Настоящий Порядок не распространяется на обращения Клиентов, поступившие в Банк в устном виде. Обращения, поданные Клиентом в Банк в установленном порядке, подлежат обязательному рассмотрению Банком.

1.4. Действие настоящего Порядка распространяется на все структурные подразделения Банка, осуществляющие обслуживание Клиентов.

1.5. Основными целями рассмотрения Обращений являются:

- обеспечение соблюдения законных прав и интересов Клиентов Банка;
- снижение банковских рисков, связанных с взаимоотношениями с Клиентами, в том числе регуляторного риска;
- увеличение доли жалоб Клиентов, урегулированных во внесудебном порядке;
- улучшение качества обслуживания Клиентов Банка;
- устранение нарушений и их последствий, которые явились основанием для Обращения Клиентов Банка, а также предотвращение повторения в дальнейшем подобных ситуаций.

1.6. Устранение нарушений и их последствий осуществляется Банком путем принятия соответствующих решений органами управления Банка, основанных на всестороннем и полном рассмотрении существа Обращений, их обоснованности (соответствия фактическим обстоятельствам) и правомерности (относимости существа Обращения с нормами законодательства РФ, действовавшего в момент совершения действий или наступления событий, послуживших основанием для соответствующего Обращения).

1.7. Настоящий Порядок подлежит размещению на сайте Банка www.sbnk.ru, информационных стендах Банка.

II. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

2.1. В настоящем Порядке используются следующие термины и определения:

- **Жалоба** - требование Клиента к Банку об устранении или защите его нарушенных прав или законных интересов либо прав или законных интересов других лиц;
- **Заявление потребителя финансовых услуг** - стандартная форма заявления, направляемого в Банк в электронной форме, утвержденная решением Совета службы финансового уполномоченного;
- **Запрос** - требование Клиента по предоставлению разъяснения каких-либо сведений по видам деятельности Банка (за исключением предоставления выписок и справок по счетам, а также за исключением сведений составляющих банковскую тайну);
- **Клиент** - лицо, которому Банк оказывает услугу на разовой основе, либо которого принимает на обслуживание, предполагающее длящийся характер отношений, либо лицо, планирующее воспользоваться услугами Банка.
- **Обращение** - направленное Клиентом в Банк в письменной форме или в форме электронного документа **Предложение, Запрос, Претензия** или **Жалоба**;
- **Потребитель финансовых услуг** - физическое лицо, являющееся стороной договора с Банком, либо лицом, в пользу которого заключен договор с Банком, либо лицом, которому Банком оказывается финансовая услуга в целях, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности;
- **Предложение** - рекомендация Клиента по совершенствованию деятельности Банка, улучшению организации работы Банка в целом или его отдельных структурных подразделений, отдельных сотрудников;
- **Претензия** - требование Клиента к Банку об урегулировании спора, связанного с нарушением имущественных прав и интересов Клиента, установленных договорными обязательствами с Банком и/или законодательством Российской Федерации;
- **Уполномоченный сотрудник** – сотрудник Юридического управления ответственный за рассмотрение Обращений в соответствии с должностной инструкцией, либо назначенный распорядительным актом Банка. Полномочия Уполномоченного сотрудника, (исследование обстоятельств, изложенных в Обращении, формирование окончательного ответа) могут быть возложены на руководителя структурного подразделения Банка, в отношении которого (сотрудника которого) было заявлено Обращение, а также на руководителя Службы внутреннего контроля¹;
- **Финансовый уполномоченный** - уполномоченный по правам потребителей финансовых услуг, должностное лицо, действующее на основании Федерального закона №123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг»;

2.2. Прочие термины, определения и сокращения, используемые в Порядке, применяются в соответствии с Глоссарием АО КБ «Соколовский», а также в соответствии с официально принятыми или опубликованными.

III. ПРЕДЪЯВЛЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ КЛИЕНТАМИ, ПРЕДСТАВИТЕЛЯМИ КЛИЕНТОВ, ТРЕТЬИМИ ЛИЦАМИ

3.1. При возникновении у Клиента/Представителя Клиента или третьего лица, которому уступлено право требования Клиента к Банку Предложений/Запросов/Жалоб и Претензий к Банку, он может предъявить в Банк соответствующее Обращение:

- в письменной форме путем передачи лично или направления посредством почтовой/курьерской связи. Письменные Обращения оформляются в произвольной форме, с

¹ На основании ст. 11.1-2 Федерального закона от 02.12.1990 № 395-1 «О банках и банковской деятельности» и получения Банком базовой лицензии - функции руководителя службы внутреннего контроля Банка осуществляются руководителем службы управления рисками.

указанием обязательной информации, указанной в [пункте 3.3.](#) настоящего Порядка - для юридических лиц, индивидуальных предпринимателей и физических лиц. Информация об адресе Банка размещается на информационных стендах и на сайте Банка.

- в электронном виде путем:
 - направления его по электронной почте на адрес Банка: bank@sbnk.ru;
 - направления через web-сайт Банка <http://www.sbnk.ru/>.

3.2. Обращение составляется на русском языке и подписывается Клиентом/Представителем Клиента/третьим лицом, которому уступлено право требования Клиента к Банку(далее - Заявитель).

3.3. Обращение, поданное в Банк, должно содержать следующую обязательную информацию:

- 3.3.1 о дате направления Обращения;
- 3.3.2. наименование, местонахождение Банка;
- 3.3.3. вид обратившегося лица (Клиент/Представитель Клиента или третье лицо, которому уступлено право требования Клиента к Банку);
- 3.3.4. в случае, если Обращение направляется физическим лицом:
 - фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии);
 - дата рождения;
 - место рождения;
 - вид документа, удостоверяющего личность, серия, номер и дата выдачи такого документа;
 - место жительства или место пребывания;
- 3.3.5. в случае, если Обращение направляется физическим лицом, зарегистрированным в качестве индивидуального предпринимателя, дополнительно:
 - дата государственной регистрации в качестве индивидуального предпринимателя;
 - идентификационный номер налогоплательщика;
- 3.3.6. в случае, если Обращение направляется юридическим лицом:
 - наименование;
 - место нахождения;
 - дата государственной регистрации;
 - идентификационный номер налогоплательщика;
- 3.3.7. почтовый адрес;
- 3.3.8. номер телефона;
- 3.3.9. адрес электронной почты.
- 3.3.10. о сути Обращения (о требованиях Заявителя, если, требования являются денежными):
 - номер договора и дата его заключения (при наличии);
 - размер требований имущественного характера;
 - существо требований;
 - о реквизитах банковского счета (в случае, если требование к Банку является денежным).
- 3.3.11. о документах, прилагаемых к Обращению (наименование документов, копии которых направляются одновременно с Обращением).

3.4. Форма Обращения

3.4.1. В случае подачи Обращения на бумажном носителе, оно должно быть подписано

- личной подписью физического лица / его Представителя ;
- подписью лица, внесенного в Карточку с образцами подписей и оттиска печати в Банке (с обязательным проставлением оттиска печати (при ее наличии) - для юридических лиц и индивидуальных предпринимателей Клиентов Банка;
- подписью третьих лиц, которым уступлено право требования Клиента к Банку (с обязательным проставлением оттиска печати (при ее наличии) и приложением документов

подтверждающих полномочия подписантов).

3.4.2. В случае подачи **Заявления потребителя финансовых услуг в электронном виде форма заявления должна соответствовать стандартной форме заявления, утвержденной решением Совета службы финансового уполномоченного** (Приложения 1, 2 и 3 к настоящему Порядку).

3.5. Для подтверждения правомерности направляемого в Банк Обращения Заявитель может одновременно с подачей Обращения представить материалы /документы (оригиналы либо копии), подтверждающие предъявленные Заявителем требования.

3.6. Если письменное обращение подается повторно, в нем необходимо указать дату и номер первичного письменного обращения. Входящий номер, под которым было зарегистрировано первичное обращение в Банк, Заявитель может уточнить, обратившись, соответственно по телефону в Секретариат Банка, к сотруднику, ответственному за прием корреспонденции.

Заявителю рекомендуется сохранять входящий регистрационный номер письменного обращения для оптимизации последующего взаимодействия с Банком.

3.7. Отказ в приеме обращений не допускается за исключением случаев, когда:

- Обращение не является Претензией, Жалобой, Предложением или Запросом в соответствии с терминами, установленными в настоящем Порядке;
- в Обращении не содержится обязательная информация, указанная в [пункте 3.3.](#) настоящего Порядка;
- текст Обращения содержит ненормативную лексику, фразы и выражения, порочащие честь и достоинство Банка и/или его работников, угрозы или сообщения, содержащие информацию провокационного характера;
- наименование Заявителя (фамилия, имя, отчество физического лица / наименование юридического лица) указаны в Обращении неразборчиво или содержание Обращения не позволяет однозначно идентифицировать лицо, подавшее Обращение;
- Обращение носит рекламный характер, или иной характер, не связанный с работой Банка;
- передача Обращения Клиента была осуществлена через третье лицо, не являющееся Представителем Клиента;
- Обращение поступило на личный адрес электронной почты сотрудника Банка;
- по данному вопросу уже принято решение судом, финансовым уполномоченным или рассмотрено дела по существу, предметом которого является Обращение, уже было начато в суде или в службе финансового уполномоченного.

3.8. Обращения не рассматриваются в случаях когда:

- Обращение уже было подано Заявителем и повторное Обращение не содержит новых данных, а по предыдущему обращению уже был дан ответ. В этом случае Заявителю направляется извещение об оставлении Обращения без рассмотрения со ссылкой на данный ранее ответ;
- истек срок хранения документов, необходимых для рассмотрения Обращения.

IV. ПОРЯДОК ПРИЕМА, РЕГИСТРАЦИИ, РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ И НАПРАВЛЕНИЯ ОТВЕТОВ НА ОБРАЩЕНИЯ БАНКОМ

4.1. Письменные Обращения, касающиеся деятельности Банка в целом и/или его структурных подразделений, отдельных сотрудников принимаются и регистрируются Секретариатом Банка, в соответствии с порядком делопроизводства, принятым в Банке.

4.2. Прием Обращений Заявителей производится в течение всего операционного дня

Банка.

4.3. При личной подаче письменного обращения Заявителю выдается копия письменного обращения с отметкой о приеме и с указанием даты приема.

4.4. Поступившее Обращение после его регистрации в течение одного рабочего дня направляется Уполномоченному сотруднику для рассмотрения.

4.5. Уполномоченный сотрудник, получив Обращение, изучает его и принимает решение о допустимости рассмотрения Обращения.

4.6. Если Обращение не допускается к рассмотрению, Уполномоченный сотрудник письменно извещает Заявителя о невозможности рассмотрения Обращения, сообщает причины, на основании которых оно не допускается к рассмотрению, и способы устранения этих причин.

4.7. Если к Обращению Заявителя не приложены документы, необходимые для их всестороннего и полного рассмотрения, такие документы могут быть запрошены у Заявителя с указанием срока предоставления.

4.8. В случае неполучения затребованных документов в указанный срок Обращение рассматривается на основании имеющихся документов. Срок рассмотрения при этом увеличивается на срок, указанный в [пункте 4.9.](#) настоящего Порядка.

Срок рассмотрения Обращений

4.9. **Общий срок рассмотрения** Обращения не может превышать 30 календарных дней от даты его поступления в Банк. Срок рассмотрения Обращения может быть продлен, но не более чем на **30 календарных дней**, о чем извещается Заявитель.

Электронное Заявление потребителя финансовых услуг, поданное по стандартной форме, утвержденной решением Совета службы финансового уполномоченного, рассматривается **15 рабочих дней** с даты получения. При этом со дня нарушения прав потребителя должно пройти не больше 180 дней.

4.10. В случае необходимости получения дополнительной информации, копии Обращения и приложенных к нему документов направляются в структурное подразделение (сотруднику), в отношении которого была заявлено Обращение. Не позднее 5 рабочих дней структурное подразделение (сотрудник) направляет ответ Уполномоченному сотруднику.

4.11. Уполномоченный сотрудник всесторонне и полно исследует обстоятельства, изложенные в Обращении, и по результатам рассмотрения формирует окончательный ответ. В окончательном ответе должно содержаться мотивированное, ясно изложенное решение об удовлетворении, частичном удовлетворении или отклонении Обращения со ссылкой на конкретные нормативные правовые акты Российской Федерации и внутренние документы Банка.

4.12. Банк, получив Обращение, предпринимает все меры по скорейшему выявлению и устранению (в случае наличия) недостатков и ошибок, допущенных при обслуживании Клиента, а также в иных случаях.

4.13. Анализ Обращений с целью выявления причин возникновения проблем и их исправления осуществляется в соответствии с Положением об организации управления правовым риском в АО КБ «Соколовский».

4.14. Анализ показателей динамики жалоб (обращений, заявлений) Клиентов и анализ соблюдения Банком прав Клиентов в части реализации регуляторного риска осуществляет Служба внутреннего контроля².

4.15. Способ передачи Заявителю ответа на поступившее Обращение производится по выбору Банка:

- по почте простым письмом или заказным письмом с уведомлением о вручении по адресу, указанному в Обращении Заявителя;
- путем вручения лично в руки, при явке Заявителя в Банк, под роспись на копии ответа.

4.16. Полученные Обращения и ответы на них хранятся в архиве Банка не менее трех лет.

V. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ И КОНТРОЛЬ

5.1. Неисполнение (ненадлежащее исполнение) настоящего Порядка сотрудниками Банка является нарушением ими должностных обязанностей. Сотрудники Банка несут дисциплинарную ответственность за неисполнение (ненадлежащее исполнение) настоящего Порядка.

5.2. Настоящий Порядок утверждается Правлением Банка и вводится в действие распорядительным актом Председателя Правления Банка и действует до момента внесения изменений (дополнений) или введения новой редакции в установленном в Банке порядке.

5.3. В случае изменения законодательства РФ и внутренних документов Банка Порядок действует в части, не противоречащей внесенным изменениям.

5.4. Изменение наименований структурных подразделений Банка, перечисленных в Порядке, без существенного изменения фактического функционала структурных подразделений, не влечет необходимости его актуализации.

5.5. Оригинал настоящего Положения хранится в Службе управления рисками.

² На основании ст. 11.1-2 Федерального закона от 02.12.1990 № 395-1 «О банках и банковской деятельности» и получения Банком базовой лицензии - функции руководителя службы внутреннего контроля Банка осуществляются руководителем службы управления рисками.

Приложение 1
к Порядку работы АО КБ «Соколовский»
с жалобами, обращениями, заявлениями клиентов,
поступающими из различных источников (редакция 4.0.)

Стандартная форма заявления потребителя, направляемого в Банк в электронной форме

Дата направления заявления: _____

Сведения о финансовой организации:

наименование: _____

место нахождения: _____

адрес: _____

Сведения о заявителе:

фамилия, имя, отчество: _____

дата рождения: _____

место рождения: _____

вид документа, удостоверяющего личность,
его серия, номер и дата выдачи: _____

место жительства или место пребывания: _____

почтовый адрес: _____

номер телефона: _____

адрес электронной почты: _____

ЗАЯВЛЕНИЕ

Номер договора с финансовой организацией и дата его заключения (при наличии): _____

Размер требований имущественного характера: _____

Сущность требований: _____

Реквизиты банковского счета (в случае, если требование заявителя является денежным): _____

Документы, прилагаемые к заявлению: _____

Приложение 2

к Порядку работы АО КБ «Соколовский»
с жалобами, обращениями, заявлениями клиентов,
поступающими из различных источников (редакция 4.0.)

Стандартная форма заявления физического лица, зарегистрированного в качестве индивидуального предпринимателя, которому уступлено право требования потребителя финансовых услуг к Банку, направляемого в Банк в электронной форме

Дата направления заявления: _____

Сведения о финансовой организации:

наименование: _____

место нахождения: _____

адрес: _____

Сведения о заявителе:

фамилия, имя, отчество: _____

дата рождения: _____

место рождения: _____

вид документа, удостоверяющего личность,
его серия, номер и дата
выдачи: _____

место жительства или место пребывания:

дата государственной регистрации в качестве
индивидуального предпринимателя: _____

ИНН: _____

почтовый адрес: _____

номер телефона: _____

адрес электронной почты: _____

ЗАЯВЛЕНИЕ

Номер договора с финансовой организацией и дата его заключения (при наличии): ____

Размер требований имущественного характера: _____

Существо требований: _____

Реквизиты банковского счета (в случае, если требование заявителя является денежным): _____

Документы, прилагаемые к заявлению: _____

Приложение 3

к Порядку работы АО КБ «Соколовский»
с жалобами, обращениями, заявлениями клиентов,
поступающими из различных источников (редакция 4.0.)

*Стандартная форма заявления юридического лица, которому уступлено право требования
потребителя финансовых услуг к Банку, направляемого в Банк в электронной форме*

Дата направления заявления: _____

Сведения о финансовой организации:

наименование: _____

адрес: _____

Сведения о заявителе:

наименование: _____

место нахождения: _____

дата государственной регистрации: _____

ИНН: _____

почтовый адрес: _____

номер телефона: _____

адрес электронной почты: _____

ЗАЯВЛЕНИЕ

Номер договора с финансовой организацией и дата его заключения (при наличии): _____

Размер требований имущественного характера: _____

Существо требований: _____

Реквизиты банковского счета (в случае, если требование заявителя является денежным): _____

Документы, прилагаемые к заявлению: _____