



КОММЕРЧЕСКИЙ БАНК
СОКОЛОВСКИЙ

УТВЕРЖДЕН
протоколом Правления Банка
от 29.02.2016 г. №08/16

Председатель Правления
АО КБ «Соколовский»

В.В. Шевелевич
«29» февраля 2016г.

ПОРЯДОК

**РАБОТЫ АО КБ «СОКОЛОВСКИЙ» С ЖАЛОБАМИ,
ОБРАЩЕНИЯМИ, ЗАЯВЛЕНИЯМИ КЛИЕНТОВ,
ПОСТУПАЮЩИМИ ИЗ РАЗЛИЧНЫХ ИСТОЧНИКОВ
(редакция 2.3)**

**Москва
2016**

ОГЛАВЛЕНИЕ:

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.....	3
2. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ.....	3
3. ПРЕДЪЯВЛЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ КЛИЕНТАМИ	4
<i>Приложение 1.....</i>	<i>7</i>
<i>Приложение 2.....</i>	<i>8</i>

1. 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»;
- Положением Банка России от 16.12.2003г. №242-П «Об организации внутреннего контроля в кредитных организациях и банковских группах»;
- Письмом ЦБ РФ от 23.10.2009г. №128-Т «О Рекомендациях по информационному содержанию и организации Web-сайтов кредитных организаций в сети Интернет».

1.3. Основными целями рассмотрения Обращений являются:

- обеспечение соблюдения законных прав и интересов Клиентов Банка;
- снижение банковских рисков, связанных с взаимоотношениями с Клиентами;
- 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.

1.4. 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).

1.5. Срок рассмотрения Обращения Банком не превышает 30 (тридцати) календарных дней. Срок исчисляется, начиная со дня, следующего за днем поступления Обращения в Банк.

1.6. 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.

1.7. Настоящий Порядок является для Клиента и Банка обязательным при разрешении споров, касающихся деятельности Банка.

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

1.9. Разработка, согласование Порядка осуществляется в соответствии с внутренними документами Банка. Порядок утверждается Правлением Банка, вступает в действие в соответствии с распорядительным актом Банка и действует до вступления в действие новой редакции Порядка.

1.10. Подразделением, ответственным за разработку и актуализацию Порядка является Служба внутреннего контроля.

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

2. 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;

- **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);
- **Обращение** - направленное Клиентом в Банк в письменной форме или в форме электронного документа **Предложение, Запрос, Претензия** или **Жалоба**;
- **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 распорядительным актом Банка.

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.

3. ПРЕДЪЯВЛЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ КЛИЕНТАМИ

3.1. При возникновении у Клиента/Представителя Клиента Предложений к Банку, связанных с правильностью, качеством и/или сроками обслуживания, а также в иных случаях, Клиент/Представитель Клиента может предъявить в Банк соответствующее Обращение:

3.1.1. в письменной форме путем передачи лично или направления посредством почтовой/курьерской связи по адресу Головного офиса Банка, либо его структурного подразделения.

Информация об адресах Головного офиса Банка и его подразделений, размещается на информационных стендах в обслуживающих клиентов подразделениях и на сайте Банка.

3.1.2. в электронном виде путем:

- направления его по электронной почте на адрес Банка: bank@sbnk.ru;
- передачи сообщения через систему «Банк - Клиент» или Системы «iBank 2» (если у Клиента заключен с Банком договор о подключении к системе ДБО).

3.2. При возникновении у Клиента/Представителя Клиента Запросов, Жалоб и Претензий к Банку Клиент/Представитель Клиента предъявляет в Банк соответствующие Запрос, Жалобу или Претензию в письменной форме исключительно путем: передачи лично или направления посредством почтовой/курьерской связи по адресу Головного офиса Банка, либо его структурного подразделения.

3.3. Письменные Обращения оформляются:

- по форме [Приложения 1](#) к настоящему Порядку - для физических лиц;
- по форме [Приложения 2](#) к настоящему Порядку - для юридических лиц, индивидуальных предпринимателей;
- в произвольной форме с указанием обязательной информации, указанной в [пункте 3.5.](#) настоящего Порядка - для юридических лиц, индивидуальных предпринимателей и физических лиц.

3.4. Обращение составляется на русском языке и подписывается Клиентом/Представителем Клиента (далее - Заявитель).

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

- фамилию, имя и отчество физического лица / полное наименование юридического лица / индивидуального предпринимателя Клиента (при предъявлении Обращения Представителем - Клиента и Представителя);
- номер счета, открытого в Банке, или номер договора (при наличии) для юридических лиц или индивидуальных предпринимателей;
- вид документа, удостоверяющего личность Клиента (при предъявлении Обращения Представителем - Клиента и Представителя), серия, номер, наименование органа выдавшего документ, дата выдачи (для физических лиц);
- адрес регистрации, почтовый адрес для направления корреспонденции;
- вид Обращения;
- суть Обращения;
- контактная информация (Телефон /факс, адрес электронной почты) Клиента (при предъявлении Обращения Представителем - Клиента и Представителя);
- дата обращения;
- личная подпись Клиента - физического лица / его Представителя (в тех случаях, когда обращение передается в Банк на бумажном носителе Клиентом/его Представителем);
- подпись лица, внесенного в Карточку с образцами подписей и оттиска печати в Банке, и оттиск печати (при ее наличии) - для юридических лиц и индивидуальных предпринимателей.

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

3.7. 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, Клиент может уточнить, обратившись, соответственно по телефону в Секретариат Головного офиса, к сотруднику, ответственному за прием корреспонденции в ином подразделении Банка.

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

Информация о соответствующих номерах телефонов Головного офиса Банка и его подразделений, размещается на информационных стендах в обслуживающих клиентов подразделениях и на сайте Банка.

3.8. 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 3.5.](#) 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 характера¹;
- наименование Клиента/Представителя Клиента (фамилия, имя, отчество физического лица / наименование юридического лица) указаны в Обращении неразборчиво или содержание Обращения не позволяет однозначно идентифицировать лицо, подавшее Обращение;

¹ Копия данного обращения направляется в Службу безопасности Банка (Филиала).

Порядок работы АО КБ «Соколовский»

с жалобами, обращениями, заявлениями клиентов, поступающими из различных источников

- Обращение носит рекламный характер, или иной характер, не связанный с работой Банка;
- Обращение оформлено от лица, не являющегося Клиентом/Представителем Клиента;
- передача Обращения 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 или рассмотрение дела по существу, предметом которого является Обращение, уже было начато в суде;

3.9. Обращения не рассматриваются в случаях когда:

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

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

ОБРАЩЕНИЕ КЛИЕНТА² № _____
(для физических лиц)

Клиент

потенциальный Клиент

Ф.И.О _____

Адрес регистрации _____

Почтовый адрес для направления корреспонденции (с указанием почтового индекса): _____

Документ, удостоверяющий личность _____ **Серия:** _____ **№:** _____

Дата выдачи: _____ **Кем выдан:** _____

Телефон/Факс: _____ **Электронная почта (E-mail):** _____

Вид Обращения: Предложение Жалоба Претензия Запрос

Суть Обращения: _____

Материалы / документы, подтверждающие Обращение (оригиналы либо копии) прилагаются: _____.

Указывая персональные данные:

- Я подтверждаю, что персональные данные указаны мною добровольно;
- Настоящим даю свое согласие АО КБ «Соколовский», расположенному по адресу: Москва, ул. Арбат, д. 43, стр. 3, на обработку в течение 1 года моих персональных данных, указанных в настоящем Обращении, с использованием средств автоматизации и/или без использования средств автоматизации, в целях ответа на настоящее Обращение. Отзыв настоящего согласия на обработку персональных данных осуществляется путем предоставления мною в АО КБ «Соколовский» письменного заявления. АО КБ «Соколовский» в указанных целях прекращает обработку персональных данных в течение трех рабочих дней со дня получения письменного заявления об отзыве согласия.

Дата/Подпись: _____

² Все реквизиты настоящего Обращения являются обязательными для заполнения.

Приложение 2
к Порядку работы АО КБ «Соколовский»
с жалобами, обращениями, заявлениями клиентов,
поступающими из различных источников

ОБРАЩЕНИЕ КЛИЕНТА³ № _____

(для юридических лиц, индивидуальных предпринимателей)

Клиент

потенциальный Клиент

_____ (полное наименование юридического лица/индивидуального предпринимателя)

№ счета, открытого в Банке, либо № договора (при наличии) _____

(Ф.И.О. представителя юридического лица/либо индивидуального предпринимателя)

Телефон/Факс: _____ Электронная почта (Email): _____

Адрес местонахождения _____

Почтовый адрес для направления корреспонденции (с указанием почтового индекса): _____

Вид Обращения: Предложение Жалоба Претензия Запрос

Суть Обращения: _____

Материалы / документы, подтверждающие Обращение (оригиналы либо копии) прилагаются: _____.

Указывая персональные данные:

- Я подтверждаю, что персональные данные указаны мною добровольно;
- Настоящим даю свое согласие АО КБ «Соколовский», расположенному по адресу: Москва, ул. Арбат, д. 43, стр. 3, на обработку в течение 1 года моих персональных данных, указанных в настоящем Обращении, с использованием средств автоматизации и/или без использования средств автоматизации, в целях ответа на настоящее Обращение. Отзыв настоящего согласия на обработку персональных данных осуществляется путем предоставления мною в АО КБ «Соколовский» письменного заявления. АО КБ «Соколовский» в указанных целях прекращает обработку персональных данных в течение трех рабочих дней со дня получения письменного заявления об отзыве согласия.

Дата/Подпись: _____

³ Все реквизиты настоящего Обращения являются обязательными для заполнения.