УТВЕРЖДЕНО
Председателем Правления
АО «БАЛАКОВО-БАНК»
Председатель Правления Банка

_____ Разъякашина Е.В.
«22» марта 2024

Порядок работы с жалобами, отзывами, предложениями клиентов АО «БАЛАКОВО-БАНК»

2024

1. Настоящий «Порядок работы с жалобами, отзывами, предложениями Клиентов АО «БАЛАКОВО-БАНК»» (далее – Порядок) регламентирует основные условия и порядок представления обращений юридическими лицами, индивидуальными предпринимателями, физическими лицами, занимающимися в установленном действующим законодательством Российской Федерации порядке частной практикой, или физическими лицами, имеющими договорные отношения с Банком, пользующимися услугами Банка, в которых, в том числе, выражается несогласие с совершенным действием, допущенным бездействием работников при осуществлении Банком операций и сделок, или сообщается о нарушении его прав, свобод или охраняемых законом интересов.

2. Настоящий Порядок разработан в целях:

-обеспечения соблюдения законных прав и интересов Клиентов Банка;

-снижения уровня (минимизации) регуляторного, операционного и репутационного рисков;

-повышения качества обслуживания Клиентов и снижения общего количества поступающих в Банк Заявлений, Жалоб и Претензий;

-урегулирования поступающих Жалоб и Претензий во внесудебном порядке;

-устранения недостатков и/или нарушений, а также их последствий, явившихся основанием для направления Заявления, Жалобы или Претензии, предотвращения возникновения в дальнейшей работе Банка подобных ситуаций;

-всестороннего анализа Предложений о предлагаемых продуктах и услугах Банка;

-повышения ответственности работников за ненадлежащее исполнение своих должностных обязанностей;

-повышения доверия к банковской системе в целом.

3. При рассмотрении Заявлений, Жалоб и Претензий Банк руководствуется следующими основными принципами:

- внесудебное урегулирование конфликта с Клиентом наиболее предпочтительно;

- Заявления, Жалобы и Претензии должны быть рассмотрены в возможно кратчайшие сроки;

- Заявления, Жалобы и Претензии должны быть рассмотрены беспристрастно и объективно.

4. При поступлении Обращений Клиентов, в которых:

- содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, умаляющие честь, достоинство, деловую репутацию Банка, его акционеров, членов Совета Директоров, Правления и Сотрудников Банка;

- содержатся угрозы жизни, здоровью и имуществу вышеуказанных лиц;

- содержится спам;

- информация не поддается прочтению или подана не клиентом Банка (или его законным представителем)

заявителю направляется уведомление о принятии решения оставить обращение без ответа с указанием причин невозможности рассмотрения обращения по существу.

5. При этом Обращения с угрозами, а также анонимные Обращения, которые содержат сведения о совершении персоналом Банка неправомерных действий, направленных против законных интересов Банка и (или) его Клиентов, подлежат немедленному направлению Службе безопасности.

6. Ответственным за организацию процесса работы по Обращениям Клиентов является руководитель службы управления рисками (СУР), на которого возложены функции руководителя службы внутреннего контроля (СВК) Банка.

7. Организация работы с Обращениями Клиентов производится по Обращениям, поступившим по официальным каналам связи.

Под официальными каналами связи понимаются:

- Почтовая связь (получение письменных Обращений Клиентов на почтовый адрес Банка);

- Обращения, поступившие в письменной форме;

- Обращения, поступившие по факсу;

- Обращения, поступившие по электронной почте.

8. Обращения Клиентов принимаются на рассмотрение только в случае содержания в них необходимых для рассмотрения данных:

- Фамилия, имя, отчество физического лица/фирменное наименование юридического лица/Индивидуального предпринимателя;
- Реквизиты документа, удостоверяющего личность физического лица (наименование документа, серия, номер, кем и когда выдан), дату рождения Клиента;
- Контактная информация (адрес регистрации/фактический адрес проживания/адрес электронной почты /телефон по выбору Клиента и т.д.);
- Суть Обращения;
- Наименование и реквизиты банковской услуги Клиента (номер кредитного договора, номер банковской карты и т.д.), в случае если Обращение касается услуг Банка;
- Дата Обращения;

9. Письменные Обращения Клиентов референт Банка регистрирует в журнале входящей корреспонденции в день поступления и передает Председателю Правления.

10. Председатель Правления отписывает Обращение руководителю СУР, который регистрирует заявление в «КНИГЕ РЕГИСТРАЦИИ ОБРАЩЕНИЙ, ПРЕДЛОЖЕНИЙ, ЗАЯВЛЕНИЙ И ЖАЛОБ КЛИЕНТОВ».

11. Обращения анализируются руководителем СУР совместно с Подразделением в отношении которого поступило Обращение. Необходимая для этого информация запрашивается в устной форме в соответствующем Подразделении Банка. Срок ответа Подразделения на запрос не должен превышать 2 (двух) рабочих дней.

При необходимости проводится служебное расследование с участием Службы безопасности Банка.

12. В соответствии с Законом Российской Федерации от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» при рассмотрении Обращения Клиента не допускается разглашение сведений, содержащихся в заявлении, без его согласия. В случае если ответ по существу поставленного в обращении вопроса невозможен без разглашения сведений, составляющих государственную тайну или иных охраняемых законом сведений, Заявителю направляется уведомление о принятии решения оставить обращение без ответа в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

13. По результатам анализа готовятся:

- Уведомление о регистрации Обращения;
- Уведомление о принятии решения оставить обращение без ответа или ответ на Обращение Клиента;
- Уведомление о продлении срока ответа на Обращение (в случае необходимости).

Обращение подлежит обязательной регистрации не позднее рабочего дня, следующего за днем его поступления в Банк. В случае поступления обращения в форме электронного документа Банк обязан уведомить Клиента о регистрации обращения не позднее дня регистрации обращения способом, предусмотренным п. 15 настоящего Порядка.

Общий срок предоставления ответа на Обращение Клиента не должен превышать 15 рабочих дней, если иные сроки не предусмотрены федеральными законами.

В случае, если обращение содержит требование имущественного характера, которое связано с восстановлением Банком нарушенного права Клиента и подлежит рассмотрению финансовым уполномоченным, направление обращения является соблюдением заявителем обязанности, предусмотренной частью 1 статьи 16 Федерального закона от 4 июня 2018 года N 123-ФЗ "Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг", и обращение подлежит рассмотрению Банком в течение 15 рабочих дней в случае, если указанное заявление направлено в электронной форме по форме Приложений №№2-4 к настоящему Порядку и в течение 30 рабочих дней в иных случаях.

В случае необходимости запроса дополнительных документов и материалов в целях объективного и всестороннего рассмотрения обращения Банк вправе продлить срок рассмотрения обращения, но не более чем на 10 рабочих дней, если иное не предусмотрено федеральными законами. с направлением заявителю уведомления о продлении срока рассмотрения обращения с указанием обоснования такого продления.

Отзывы и Предложения Клиентов, поступившие в Банк, не требуют обязательного предоставления ответа, если Клиент в тексте Отзыва/Предложения не указал иное.

14. При рассмотрении Обращения Клиент имеет право:

- представлять дополнительные документы и материалы;

- знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения заявления, если это не затрагивает права и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие банковскую, коммерческую или иную охраняемую федеральным законом тайну;

- получать письменный ответ по существу поставленных в заявлении вопросов;

- обращаться с жалобой на принятое по заявлению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением заявления в административном или судебном порядке.

15. Уведомление о регистрации, уведомление о продлении срока ответа на Обращение, уведомление о принятии решения оставить обращение без ответа, а также ответ на Обращение Клиента подписываются Председателем Правления и направляются Клиенту в зависимости от способа поступления обращения в письменной форме по указанным в обращении адресу электронной почты или почтовому адресу либо способом, предусмотренным условиями договора, заключенного между Банком и Клиентом. В случае, если Клиент при направлении обращения указал способ направления ответа на обращение в форме электронного документа или на бумажном носителе, ответ на обращение должен быть направлен способом, указанным в обращении.».

16. По всем высказанным Жалобам и Претензиям в адрес Банка в обязательном порядке принимаются возможные и адекватные меры по устранению недостатков (нарушений) и/или их недопущению в дальнейшем.

17. По всем принятым Заявлениям принимаются возможные и доступные меры для урегулирования разногласий между Банком и Клиентом.

18. По итогам рассмотрения Обращений Клиентов структурным подразделением, к деятельности которого оно относится, по решению уполномоченных лиц может разрабатываться План мероприятий по устранению нарушений в будущем, с указанием конкретных мер, срока их реализации и ответственных лиц.

19. Органы управления Банка и руководители внутренних структурных подразделений принимают взвешенные решения, основанные на:

-всестороннем и полном рассмотрении существа Обращений;

-обоснованности Обращений (соответствия фактическим обстоятельствам);

-правомерности Обращений (соотносимости существа Обращения с нормами законодательства Российской Федерации, действовавшего в момент совершения действий или наступления событий, послуживших основанием для соответствующего Обращения).

20. Документ подлежит размещению на диске *S:/Внутренние документы/ ВНУТРЕННИЕ ДОКУМЕНТЫ/Обращения и жалобы клиентов* для ознакомления и использования в работе сотрудниками Банка не менее 3-х лет со дня регистрации обращения Клиента.

21. С даты утверждения признать утратившим силу Порядок работы с жалобами, отзывами, предложениями Клиентов АО «БАЛАКОВО-БАНК», утвержденный Председателем Правления Банка 14 августа 2023.

Руководитель Службы управления рисками — С.В. Клещинский

Правление Банка:

Зам. Председателя Правления — Т.А. Агафонова

Главный бухгалтер — Н.Л. Стрекнева

Начальник юридического отдела — Д.А. Иммель

Приложение №1

Стандартная форма
заявления потребителя, направляемого в финансовую
организацию 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: __

Существо требований: __

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

Документы, прилагаемые к заявлению: _____

Приложение №2

Стандартная форма
заявления физического лица, зарегистрированного в качестве индивидуального предпринимателя, которому уступлено право требования потребителя финансовых услуг к финансовой организации, направляемого в финансовую организацию 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

Стандартная форма
заявления юридического лица, которому уступлено право требования потребителя финансовых услуг к финансовой организации, направляемого в финансовую организацию в электронной форме

Дата направления заявления: _____

Сведения о финансовой организации:

наименование: _____

место нахождения: _____

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: _____