

**УТВЕРЖДЕНО**

Советом директоров Банка

Протокол № 4

от «17» мая 2017 года

Председатель Совета директоров  
Банка

\_\_\_\_\_ Ю.В. Отрашевский

## **ПРАВИЛА**

**по работе с жалобами, обращениями, заявлениями клиентов**

**Коммерческого Банка «АГОРА»  
(общество с ограниченной ответственностью)**

Москва  
2017 год

## Содержание:

1. Общие положения.....	3
2. Порядок приема жалоб (обращений, заявлений) клиентов Банка .....	3
3. Порядок рассмотрения Банком жалобы (обращения, заявления) клиента .....	4
4. Сроки рассмотрения Банком жалоб (обращений, заявлений) клиентов .....	5
5. Информирование клиента о рассмотрении Банком жалобы (обращения, заявления).....	6
6. Контроль за деятельностью Банка, связанной с рассмотрением жалоб, обращений, заявлений клиентов .....	6
7. Заключительные положения.....	7
Приложение 1 - Журнал регистрации обращений и жалоб клиентов - физических лиц .....	8

## **1. Общие положения**

1.1. Настоящие Правила по работе с жалобами, обращениями, заявлениями клиентов (далее – Правила) регламентируют порядок приема и рассмотрения Коммерческим Банком «АГОРА» (общество с ограниченной ответственностью) (далее – Банк) жалоб клиентов (обращений, заявлений), поступивших в письменной форме, позволяющий эффективно урегулировать полученные жалобы (обращения, заявления) делая это быстро, беспристрастно и объективно.

1.2. Настоящие Правила разработаны в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации в целях:

- обеспечения соблюдения законных прав и интересов клиентов - физических лиц (далее клиенты);
- снижения банковских рисков, связанных с взаимоотношениями с клиентами;
- увеличения доли жалоб клиентов, урегулированных во внесудебном порядке;
- снижения количества поступающих жалоб клиентов;
- повышения уровня финансовой грамотности клиентов;
- повышения доверия к банковской системе в целом.

1.3. Эффективная работа с жалобами, обращениями, заявлениями клиентов – это неотъемлемый элемент качественного обслуживания клиентов, показатель клиентоориентированности Банка. Урегулирование спора в рамках Банка, без обращения в суд или иные органы, сокращает издержки и минимизирует репутационный риск Банка.

1.4. Порядок рассмотрения жалоб, обращений, заявлений клиентов доводится до сведения клиента – в доступной для ознакомления форме путем размещения информации в местах обслуживания клиентов.

## **2. Порядок приема жалоб (обращений, заявлений) клиентов Банка**

2.1. В филиале и в головном офисе ведется Журнал регистрации обращений и жалоб клиентов - физических лиц с заполнением следующих граф (Приложение 1 к настоящим Правилам):

- входящий номер жалобы (обращения, заявления);
- дата и время регистрации жалобы (обращения, заявления);
- ФИО клиента, предъявившего жалобу (обращение, заявления);
- краткое содержание жалобы (обращения, заявления);
- ФИО, подпись лица, осуществившего прием жалобы (обращения, заявления);
- дата и время передачи жалобы (обращения, заявления) в структурное подразделение, осуществляющее рассмотрение, направление ответа, передачу сведений клиенту;
- структурное подразделение, осуществляющее рассмотрение жалобы (обращения, заявления) направление ответа, передачу сведений клиенту;

- ФИО, подпись лица, ответственного за передачу сведений клиенту, ответ на жалобу (обращение, заявление).

2.2. Прием жалобы (обращения, заявления) клиента проводит сотрудник структурного подразделения, к которому обращается клиент. Руководитель соответствующего структурного подразделения в тот же день передает жалобы (обращения, заявления) на регистрацию в Журнале учета входящей документации и передает зарегистрированную жалобу руководителю Службы внутреннего контроля, в Якутском филиале руководителю филиала.

2.3. Претензии, обращения, жалобы клиентов, поступающие непосредственно в приемную Банка, регистрируются в Журнале учета входящей документации и передаются в Службу внутреннего контроля, в Якутском филиале руководителю филиала.

2.4. Руководитель Службы внутреннего контроля регистрирует жалобы в Журнале регистрации обращений и жалоб клиентов - физических лиц и при необходимости передает жалобы (обращения, заявления) для ознакомления Председателю Правления Банка либо его заместителям, которые определяют должностное лицо, ответственное за подготовку и направление письменного ответа. В Якутском филиале руководитель филиала самостоятельно определяет лиц ответственных за работу с жалобой и передает информацию (жалоба, приказ о назначении ответственного, переписка по жалобе и другие документы, относящиеся к поступившей жалобе.) посредством сканирования документов и отправке по корпоративной электронной почте на адрес руководителя Службы внутреннего контроля.

2.5. Жалобы (обращения, заявления) клиентов и ответы на них хранятся в Службе внутреннего контроля.

2.6. Информирование Службы внутреннего контроля о случаях, требующих серьезного вмешательства со стороны органов управления Банка, производится оперативно не позднее трех часов после получения жалобы (обращения, заявления) по которой возникла необходимость информирования.

### **3. Порядок рассмотрения Банком жалобы (обращения, заявления) клиента**

3.1. Поступившая жалоба после ее регистрации в указанном выше порядке (не позднее следующего рабочего дня) направляется в структурное подразделение, осуществляющее рассмотрение жалобы (обращения, заявления), подготовку ответа и направление его клиенту.

3.2. В структурных подразделениях Банка назначены сотрудник (сотрудники), ответственные за рассмотрение жалоб (обращений, заявлений) клиентов и подготовку ответов.

3.3. Получив жалобу (обращения, заявления), сотрудник (сотрудники), ответственный за рассмотрение жалоб, изучает ее и принимает решение о допустимости рассмотрения жалобы. Перечень оснований, по которым жалоба не может быть рассмотрена, должен быть ограничен: жалоба не поддается прочтению, жалоба анонимна, истекли сроки хранения документов, которых касается жалоба.

3.4. Если жалоба не допускается к рассмотрению, сотрудник (сотрудники), ответственный за рассмотрение жалоб, письменно извещает заявителя о невозможности рассмотрения жалобы, сообщает причины, на основании которых жалоба не может быть рассмотрена.

3.5. Если к жалобе клиента не приложены документы, необходимые для ее всестороннего и полного рассмотрения, и они отсутствуют в Банке, такие документы запрашиваются у клиента с указанием срока предоставления. В случае неполучения затребованных документов в указанный срок жалоба рассматривается на основании имеющихся документов.

3.6. В случае если клиент сообщает Банку о своем несогласии с совершенным действием (допущенным бездействием) сотрудников Банка при осуществлении банковских операций и сделок, или о нарушении его прав, свобод или охраняемых законом интересов, в устной форме (в том числе с использованием телефонной связи), и его обращение не может быть удовлетворено сразу, необходимо проинформировать клиента о порядке рассмотрения жалоб и предложить ему оформить жалобу в письменном виде.

3.7. В целях эффективного осуществления рассмотрения жалоб сотруднику (сотрудникам), ответственным за рассмотрение жалоб, предоставлены следующие права:

- запрашивать дополнительные документы и сведения у клиента;
- требовать у сотрудников Банка предоставления документов, необходимой информации, а также письменных объяснений по вопросам, возникающим в ходе подготовки письменного ответа на жалобу клиента;
- непосредственно обращаться в случае необходимости к председателю правления его заместителям, курирующим данное подразделение.

3.8. Сотрудник (сотрудники), ответственный за рассмотрение жалоб, всесторонне и полно исследует обстоятельства, изложенные в жалобе, и по результатам рассмотрения формирует окончательный ответ. В окончательном ответе содержится мотивированный, ясно изложенный ответ на письменную жалобу (обращение, заявление) со ссылкой на конкретные нормативные правовые акты Российской Федерации и/или внутренние документы Банка.

3.9. В случае обоснованности жалобы клиента сотрудник (сотрудники), ответственный за рассмотрение жалоб, (либо руководитель структурного подразделения, если на него возложены данные обязанности) должен принять решение об устранении нарушения и удовлетворении требований клиента. В случае если принятие такого решения не входит в компетенцию сотрудника, решение принимается председателем правления или иным уполномоченным лицом.

#### **4. Сроки рассмотрения Банком жалоб (обращений, заявлений) клиентов**

4.1. Срок рассмотрения письменных обращений, претензий, заявлений клиентов и подготовка ответов структурными подразделениями – не более 10 рабочих дней. В случае получения жалобы (обращения, заявления, претензии), требующей дополнительного изучения, проверки, общий срок рассмотрения может быть продлен по согласованию с руководством до 30 дней с даты их учета в Журнале регистрации обращений и жалоб клиентов - физических лиц, в Журнале регистрации входящих документов.

4.2. Банк, как оператор по переводу денежных средств, рассматривает заявления клиента, в том числе при возникновении споров, связанных с использованием клиентом электронного средства платежа (средство и (или) способ, позволяющие клиенту Банка составлять, удостоверить и передавать распоряжения в целях осуществления перевода денежных средств в рамках применяемых форм безналичных расчетов с использованием информационно-коммуникационных технологий, электронных носителей информации, в том

числе платежных карт, а также иных технических устройств, включая банкоматы, дистанционное банковское обслуживание – Клиент-банк) в срок, установленный договором, но не более 30 дней со дня получения заявления, а также не более 60 дней со дня получения заявлений в случае использования электронного средства платежа для осуществления трансграничного перевода денежных средств.

4.3. Если Банку требуется получение дополнительной информации из международной или российской платежной системы, срок рассмотрения заявлений клиента увеличивается, но не более чем на срок рассмотрения заявлений, предусмотренный правилами международной или российской платежной системой. В случае если по заявлению клиента Банк направил запрос в международную или российскую платежную систему, то Банк сообщает клиенту о продлении срока рассмотрения заявления.

4.4. Если окончательный ответ не дан в рамках общего срока рассмотрения жалобы, (заявления, обращения) сотрудник, ответственный за рассмотрение жалоб, объясняет клиенту причину и срок, в который он может подготовить ответ.

4.5. Обращения могут быть оставлены без рассмотрения, если повторное обращение, заявление или жалоба не содержат новых данных, а все изложенные в них доводы ранее полно и объективно рассматривались, и заявителю был дан ответ. Одновременно заявителю направляется извещение об оставлении обращения без рассмотрения со ссылкой на данный ранее ответ.

## **5. Информирование клиента о рассмотрении Банком жалобы (обращения, заявления)**

5.1. Окончательный ответ клиенту по жалобам, обращениям направляет сотрудник, ответственный за рассмотрение жалоб, с обязательной регистрацией в Журнале исходящих документов Банка.

5.2. Направление подготовленных юридическим отделом ответов осуществляется заказным почтовым отправлением с уведомлением о вручении лично адресату (гражданину, надлежащему представителю юридического лица).

## **6. Контроль за деятельностью Банка, связанной с рассмотрением жалоб, обращений, заявлений клиентов**

6.1. Контроль за работой по рассмотрению жалоб (обращений, заявлений), осуществляется Председателем Правления Банка, заместителями Председателя Правления Банка, курирующими структурные подразделения, осуществляющие рассмотрение жалоб (обращений, заявлений).

6.2. Информацию по проверке деятельности Банка, связанной с рассмотрением обращений, заявлений и жалоб клиентов Служба внутреннего контроля представляет исполнительным органам Банка в составе ежегодных отчетов Службы внутреннего контроля о проведенной работе.

## **7. Заключительные положения**

7.1. Настоящие Правила вводятся в действие с момента его утверждения Советом директоров Банка.

7.2. Действие настоящих Правил распространяются на головной Банк и все его филиалы, независимо от места нахождения.

**Приложение 1 - Журнал регистрации обращений и жалоб клиентов - физических лиц**

**Журнал регистрации обращений и жалоб клиентов - физических лиц  
Коммерческого Банка «АГОРА» (общество с ограниченной ответственностью)**

<b>№ п/п</b>	<b>Входящий номер жалобы (обращения, заявления)</b>	<b>Дата и время регистрации жалобы (обращения, заявления)</b>	<b>ФИО клиента, предъявившего жалобу (обращение, заявления)</b>	<b>Краткое содержание жалобы (обращения, заявления)</b>	<b>ФИО, подпись лица, осуществившего прием жалобы (обращения, заявления);</b>	<b>Дата и время передачи жалобы (обращения, заявления) в структурное подразделение, осуществляющее рассмотрение, направление ответа, передачу сведений клиенту</b>	<b>Структурное подразделение, осуществляющее рассмотрение жалобы (обращения, заявления) направление ответа, передачу сведений клиенту</b>	<b>ФИО, подпись лица, ответственного за передачу сведений клиенту, ответ на жалобу (обращение, заявления).</b>