

УТВЕРЖДЕНО

Советом директоров Банка

Протокол № 24

от «09» февраля 2021 года

Председатель Совета директоров
Банка



Ю.В. Отрашевский
Ю.В. Отрашевский

ПРАВИЛА

по работе с жалобами, обращениями, заявлениями клиентов

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

Москва
2021 год

Содержание:

1. Общие положения.....	3
2. Порядок приема жалоб (обращений, заявлений) клиентов Банка	3
3. Порядок рассмотрения Банком жалобы (обращения, заявления) клиента	5
4. Сроки рассмотрения Банком жалоб (обращений, заявлений) клиентов	6
5. Информирование клиента о рассмотрении Банком жалобы (обращения, заявления).....	6
6. Контроль за деятельностью Банка, связанной с рассмотрением жалоб, обращений, заявлений клиентов	7
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;
- недопущения недобросовестных практик в отношении потребителей финансовых услуг;
- 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 клиенториентированности 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 головном офисе/Филиале Банка ведется Журнал регистрации обращений и жалоб клиентов с заполнением следующих граф (Приложение 1 к настоящим Правилам):

- входящий номер жалобы (обращения, заявления);
- дата регистрации жалобы (обращения, заявления);
- ФИО клиента, предъявившего жалобу (обращение, заявления);
- краткое содержание жалобы (обращения, заявления);
- ФИО, подпись лица, осуществившего прием жалобы (обращения, заявления);
- дата 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 ответственного за ответ на жалобу (обращение, заявление).

2.2. Клиент Банка имеет право написать обращение в Книгу отзывов и предложений, либо оформить его в простой письменной форме в адрес Банка. Претензии, жалобы, отзывы и запросы должны содержать указание на предмет обращения клиента, его имя, фамилию и отчество, контактную информацию или адрес для ответа.

2.3. Прием жалобы (обращения, заявления) непосредственно от клиента проводит сотрудник структурного подразделения, к которому обращается клиент. Руководитель соответствующего структурного подразделения, получившего жалобу, в тот же день передает жалобы (обращения, заявления) на регистрацию в Журнале учета входящей документации и передает копию, зарегистрированной жалобы руководителю Службы внутреннего контроля, в Филиале - управляющему.

2.4. «Книга отзывов и предложений» должна размещаться в ОПЕРО на видном и доступном для клиентов месте. Обращения в виде записей в «Книге отзывов и предложений» проверяются ежедневно начальником ОПЕРО Банка/Филиала или лицом его заменяющим, бухгалтером ДО. При наличии обращения, вышеперечисленные сотрудники делают скан-копию обращения и направляют его на регистрацию в Журнале учета входящей документации и передают руководителю Службы внутреннего контроля, в Филиале - управляющему.

2.5. Если сообщение клиента, поступившее на общий почтовый ящик Банка, подпадает под признаки претензии, жалобы, запроса или отзыва, начальник отдела программных средств и связи пересылает данное сообщение в течение одного часа с момента прочтения руководителю Службы внутреннего контроля, управляющему Филиала.

2.6. Претензии, обращения, жалобы клиентов, поступающие по почте, регистрируются в Журнале учета входящей документации и передаются в Службу внутреннего контроля, управляющему Филиала.

2.7. Не допускается сокрытия работником Банка информации о получении претензии, жалобы, запроса или отзыва клиента.

2.8. Руководитель Службы внутреннего контроля регистрирует жалобы Банка в Журнале регистрации обращений и жалоб клиентов и передает жалобы (обращения, заявления) для ознакомления Председателю Правления Банка либо его заместителям, которые определяют сотрудника, ответственного за рассмотрение, подготовку ответа клиенту.

2.9. В Филиале Банка управляющий регистрирует жалобы Банка в Журнале регистрации обращений и жалоб клиентов и самостоятельно определяет лиц ответственных за работу с жалобой и передает информацию, относящуюся к поступившей жалобе, посредством сканирования документов и отправке по корпоративной электронной почте на адрес руководителя Службы внутреннего контроля.

2.10. Копии обращений, заявлений, жалоб клиентов и ответы на них хранятся в Службе внутреннего контроля.

2.11. 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. Получив жалобу (обращения, заявления), сотрудник, ответственный за рассмотрение жалобы, 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.

3.3. 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.

3.4. 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.

3.5. 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.

3.6. 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.

3.7. 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.

3.8. В случае обоснованности жалобы клиента сотрудник (сотрудники), ответственный за рассмотрение жалоб, (либо руководитель структурного подразделения, если на него возложены данные обязанности) должен инициировать/принять меры по устранению нарушения, удовлетворению требований клиента и немедленно информировать

о данном факте руководителя Службы внутреннего контроля. 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 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, письменно 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. Ответ клиенту по жалобам, обращениям направляет сотрудник, ответственный за рассмотрение жалоб заказным почтовым отправлением с уведомлением о вручении лично адресату (гражданину, надлежащему представителю юридического лица), с обязательной регистрацией в Журнале исходящих документов Банка.

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. Управляющий Филиалом не позднее третьего рабочего дня месяца следующего за отчетным направляет «Журнал регистрации обращений и жалоб клиентов» клиентов Филиала на электронный адрес руководителя Службы внутреннего контроля. Если жалоб в адрес Филиала в отчетном периоде не поступало «Журнал регистрации обращений и жалоб клиентов» не высылается.

6.3. 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.

Прошито, пронумеровано и скреплено печатью

(1) восемь листа (ов)

Председатель Совета директоров
Ю.В. Отрашевский

БАНКА «АГОРА» ООО Ю.В. Отрашевский

19 апреля 2011 г.

