

«УТВЕРЖДАЮ»

Председатель правления КБ «Спутник» (ПАО)

_____ И.А. Крейк

20 февраля 2017г.,

с изменениями от 27.06.2017г.

рег.№771/1/22-ПК от 20.02.2017г.

Порядок рассмотрения жалоб, обращений и заявлений в Коммерческом банке «Спутник» (публичном акционерном обществе)

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящий порядок рассмотрения жалоб, обращений и заявлений, поступающих в КБ «Спутник» (ПАО) (далее - Порядок) регламентирует порядок приема и рассмотрения обращений физических, юридических лиц, индивидуальных предпринимателей, в которых выражается несогласие с совершенным действием, допущенным бездействием сотрудников КБ «Спутник» (ПАО) (далее – Банк) при осуществлении Банком банковских и иных операций и сделок, или сообщается о нарушении его прав, свобод или охраняемых законом интересов.

1.2. Настоящий Порядок разработан в целях:

- обеспечения соблюдения законных прав и интересов Клиентов Банка;
- снижения рисков, связанных с взаимоотношениями с Клиентами;
- урегулирование поступающих жалоб и обращений во внесудебном порядке;
- устранения нарушений в работе Банка, которые стали причиной жалобы (обращения), улучшения качества обслуживания Клиентов;
- повышения доверия к банковской системе в целом.

1.3. В целях настоящего Порядка используются следующие термины:

«Клиент», «Заявитель» - юридическое или физическое лицо, индивидуальный предприниматель, пользующиеся услугами Банка или обращающиеся с целью получения услуг.

«Обращение» - направленное в письменной форме или в форме электронного документа заявление или жалоба, а также устное обращение Клиента в Банк.

«Жалоба» - письменное обращение Клиента по вопросу о восстановлении его нарушенных прав и законных интересов, установленных действующим законодательством РФ и заключенными с ним договорами.

«Заявление» - письменное обращение Клиента к Банку с целью получения Клиентом какой-либо интересующей его информации, связанной с осуществлением банковских операций (сделок).

«Структурные подразделения Банка» - Головной офис, филиал, внутренние структурные подразделения Банка (операционные офисы, кредитно-кассовый офис, операционные кассы вне кассового узла).

1.4. При рассмотрении жалоб, обращений, заявлений Банк руководствуется следующими основными принципами:

- внесудебное урегулирование конфликта с Заявителем наиболее предпочтительно;
- жалобы, обращения, заявления должны быть рассмотрены в возможно кратчайшие сроки;
- жалобы, обращения, заявления должны быть рассмотрены беспристрастно и объективно.

2. ИНФОРМАЦИОННЫЕ МЕРОПРИЯТИЯ

2.1. Для повышения эффективности работы по предупреждению и урегулированию конфликтных ситуаций Банк стремится создавать механизмы для своевременного и оперативного реагирования на жалобы и обращения Клиентов.

2.2. Банк обеспечивает доступные формы связи с Клиентами, поддерживает на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»: [http:// www.banksputnik.ru](http://www.banksputnik.ru)

(далее - Web-сайт Банка) средства интерактивного информационного взаимодействия, посредством которых Клиенты имеют возможность оперативно получать ответы на интересующие их вопросы, высказывать имеющиеся жалобы, пожелания и предложения.

2.3. Порядок рассмотрения жалоб, обращений и заявлений, информация о структурных подразделениях (должностных лицах), принимающих жалобы, и их контактные телефоны размещаются на информационных стендах и/или на Web-сайте Банка

3. ПОРЯДОК ПРЕДЪЯВЛЕНИЯ КЛИЕНТАМИ ЖАЛОБ И ОБРАЩЕНИЙ

3.1. Жалоба может быть подана как лично Заявителем, так и его представителем, уполномоченным на подачу такой жалобы (обращения) в установленном действующим законодательством порядке.

3.2. Банк принимает к рассмотрению жалобы (обращения), представленные в письменном виде:

- на бумажном носителе – представленные лично, отправленные почтовой или курьерской службой, направленные по факсу;
- направленные по электронной почте;
- направленные через Web-сайт Банка.

3.3. Жалоба должна содержать:

- наименование Банка, должностное лицо, которому направлена жалоба;
- наименование структурного подразделения, фамилию работника Банка, действия (бездействие) которого обжалуются (при наличии такой информации);
- изложение сути жалобы (в т.ч. описание конфликтной ситуации, место и дата её возникновения, другие обстоятельства, необходимые для подтверждения и разрешения жалобы);
- фамилию, имя, отчество Заявителя – для физического лица;
- полное фирменное наименование и ОГРН - для юридического лица;
- адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- телефон для уточнения информации;
- личную подпись (подпись уполномоченного представителя - для юридических лиц) и дату.

3.4. Жалоба не допускается к рассмотрению в следующих случаях:

- отсутствуют фамилия, имя, отчество (полное фирменное наименование и ОГРН - для юридического лица) и/или подпись уполномоченного представителя (для юридических лиц); такие жалобы признаются анонимными и рассмотрению не подлежат;
- жалоба содержит информацию рекламного характера;
- жалоба не поддается прочтению;
- жалоба уже была подана Заявителем ранее и повторное обращение не содержит новых данных, а по предыдущему обращению уже был дан ответ (в таком случае Заявителю направляется извещение об оставлении обращения без рассмотрения со ссылкой на данный ранее ответ);
- если по данному вопросу уже было принято решение судом;
- если истекли сроки хранения документов, которых касается жалоба (в таком случае Клиенту направляется извещение об оставлении жалобы без рассмотрения со ссылкой на отсутствие документов, позволяющих объективно рассмотреть указанную жалобу);
- жалобы, не относящиеся к компетенции Банка, возвращаются отправителю либо отправляются по назначению;
- жалоба, в которой содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, остается без ответа по существу поставленных в ней вопросов, а Клиенту (организации), направившему жалобу сообщается о недопустимости злоупотребления правом.

3.5. В случае необходимости в подтверждение своих доводов Заявитель прилагает к письменному обращению документы либо их копии.

В случае подачи жалобы (обращения, претензии) представителем Заявителя к обращению прикладываются документы, подтверждающие его полномочия.

4. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ, ОБРАЩЕНИЙ и ЗАЯВЛЕНИЙ

4.1. Жалобы, обращения и заявления, поданные в установленном порядке, подлежат обязательному рассмотрению Банком. Отказ в приеме жалоб, обращений и заявлений не допускается, за исключением случаев, указанных ниже.

4.2. Работники Банка вправе в устной форме давать Клиентам разъяснения по вопросам деятельности Банка в пределах своей компетенции (за исключением информации, составляющей банковскую, коммерческую тайну). Работники Банка в случае обращения к ним Клиента с запросом в устной форме, который попадает под признаки жалобы или заявления, обязаны проинформировать об этом Клиента и предложить ему оформить жалобу или заявление в письменном виде.

4.3. В случае обращения Клиента с устным или письменным заявлением, связанным с осуществлением банковской операции (сделки)/ получением услуги, в т.ч. по направлению запросов в Бюро кредитных историй на получение кредитных отчетов субъекта кредитных историй, работник Банка информирует Клиента о порядке совершения такой операции (сделки)/получению услуги, в т.ч. по направлению запросов в Бюро кредитных историй на получение кредитных отчетов субъекта кредитных историй.

4.4. Заявления и обращения, в которых отсутствуют фамилия, имя, отчество (полное фирменное наименование и ОГРН - для юридического лица), адрес, по которому должен быть направлен ответ, подпись уполномоченного представителя (для юридических лиц) и дата, признаются анонимными и рассмотрению не подлежат.

4.5. При личном обращении Клиента, работник Банка выясняет обстоятельства, связанные с жалобой (в т.ч. устной); при необходимости приглашает руководителя/ответственного работника структурного подразделения, к деятельности которого она относится; во внутреннем структурном подразделении (далее - ВСП) – руководителя ВСП (лицо, его замещающее). В рамках встречи с Клиентом работнику Банка, по возможности, необходимо найти решение вопроса.

Если жалоба Клиента не может быть удовлетворена сразу, работник Банка обязан проинформировать Клиента о порядке рассмотрения жалоб в Банке и предложить ему оформить жалобу в письменном виде.

4.6. Лицами, уполномоченными на принятие (регистрацию) жалоб являются:

- в Головном офисе, филиале - секретарь Банка/филиала;
- в ВСП - руководители операционных и кредитно-кассовых офисов (лица, их замещающие).

Жалобы, направленные по электронной почте на электронный адрес sputnik@buguruslan.ru, принимаются секретарем Банка.

Жалобы, принятые в помещении ВСП и пояснения работников по фактам, отмеченным в жалобе, передаются секретарю Банка по факсу или в сканированном виде по электронной почте.

4.7. Работник Банка, уполномоченный на принятие (регистрацию) письменной жалобы, дает Клиенту подтверждение этого. Подтверждение принятия может быть приведено на копии или 2-м экземпляре жалобы, которая возвращается Клиенту. Подтверждение жалобы, полученной по электронной почте или через Web-сайт Банка, осуществляется по этим же каналам.

Принимающий жалобу работник Банка должен проверить соответствие жалобы требованиям раздела 3 настоящего Порядка.

4.8. Работа по рассмотрению жалоб (обращений, заявлений) осуществляется в следующем порядке:

4.8.1. Прием и регистрация поступивших в Банк жалоб (обращений, заявлений) осуществляется секретарем в Журнале регистрации входящих документов, содержащем следующие реквизиты:

- входящий номер;
- дата регистрации;
- ФИО/наименование Заявителя, предъявившего жалобу (претензию, заявление);
- ФИО, подпись ответственного лица, которому передана для ответа жалоба (обращение, заявление);

Сведения о дате передачи ответа на жалобу (обращение, заявление), отправителе отражаются в Журнале регистрации исходящих документов.

4.8.2. Зарегистрированная, в порядке, предусмотренном п. 4.8.1, жалоба передается Председателю правления Банка либо лицу, его замещающему, для ознакомления и назначения сотрудника, ответственного за рассмотрение и подготовку ответа на поступившее обращение.

4.8.3. После назначения сотрудника, ответственного за рассмотрение и подготовку ответа, жалоба (обращение, заявление) передается секретарем под подпись в Журнале регистрации

входящих документов сотруднику Банка, указанному в визе Председателя правления Банка (лица, его замещающего).

4.9. Если обращение Клиента подпадает под признаки жалобы, процедура работы с Клиентом осуществляется в соответствии с разделом 5 настоящего Порядка.

4.10. Функции учета и контроля за рассмотрением жалоб (обращений) возлагаются на руководителя Службы внутреннего контроля Банка. Копия жалобы (обращения) на бумажном носителе или в электронном виде направляется в Службу внутреннего контроля для отражения ее в Базе учета жалоб и обращений клиентов.

5. ПРОЦЕДУРА РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ, ОБРАЩЕНИЙ И ЗАЯВЛЕНИЙ

5.1. Сотрудник, ответственный за рассмотрение жалобы (обращения) с привлеченными сотрудниками Банка или самостоятельно обязан:

- внимательно разобраться по существу обращения и, в случае необходимости, истребовать нужные при рассмотрении документы;
- рассмотреть поступившее обращение в установленные сроки;
- составить ответ на жалобу (обращение);
- передать ответ для направления Заявителю.

5.2. Если к жалобе (обращению) Заявителя не приложены документы, необходимые для ее всестороннего и полного рассмотрения, и они отсутствуют в Банке, такие документы сотрудник, ответственный за рассмотрение жалобы (обращения), запрашивает у Заявителя с указанием срока их предоставления. В случае неполучения затребованных документов в указанный срок, жалоба (обращение) рассматривается на основании имеющихся документов.

5.3. Поступившая жалоба (обращение, заявление) рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения, если иной срок не установлен Председателем правления Банка, в обращении Заявителя или федеральными законами.

5.4. Ответ на жалобу (обращение, заявление) составляется в письменной форме. В ответе должно содержаться мотивированное, ясно изложенное решение об удовлетворении, частичном удовлетворении или отклонении жалобы (обращения, заявления) со ссылкой на конкретные обстоятельства дела, при необходимости - на нормативные правовые акты Российской Федерации, документы Банка России, внутренние нормативные документы Банка или иные аргументы, в том числе подтвержденные документально.

Окончательный ответ в обязательном порядке согласовывается с Заместителем Председателя правления, курирующим соответствующее структурное подразделение или направление деятельности, и Юридическим сектором.

Ответ на жалобу подписывает уполномоченное лицо Банка (Председатель правления, Заместитель Председателя правления).

5.5. Ответ на жалобу (обращение, заявление) направляется по адресу, указанному в обращении или вручается лично Заявителю под подпись.

6. КНИГА ОТЗЫВОВ И ПРЕДЛОЖЕНИЙ. ПОРЯДОК РАБОТЫ С ИНФОРМАЦИЕЙ, ОСТАВЛЕННОЙ В КНИГЕ ОТЗЫВОВ И ПРЕДЛОЖЕНИЙ

6.1. Для сбора предложений и обращений Клиентов в местах обслуживания, в каждом офисе Банка в максимальной видимости и доступности для Клиента располагается Книга отзывов и предложений (далее - Книга).

6.2. Книга должна быть пронумерована, прошита, заверена подписью Председателя правления Банка и скреплена печатью.

6.3. Изъятие Книги из мест обслуживания Клиентов не допускается. Книга ведется в хронологическом порядке до её полного заполнения. Не полностью заполненная в течение года Книга продлевается на следующий год. Заполненная Книга хранится в течение одного года, взамен немедленно выдается новая Книга.

6.4. Для внесения записей в Книгу Клиенту должны быть созданы необходимые условия (предоставлены ручка, стол, стул).

6.5. Работник Банка, действия которого вызвали жалобу (обращение), должен сообщить об этом руководителю структурного подразделения/ ВСП и предоставить письменное объяснение по содержанию жалобы (обращения).

6.6. Ответственность за организацию работы с Книгой, ее наличие и своевременную и оперативную передачу обращений вышестоящему руководителю и руководителю Службы внутреннего контроля несут руководители структурных подразделений Банка.

6.7. Проверка записей в Книге производится ежедневно, срок рассмотрения жалоб и обращений из Книги – 30 календарных дней.

6.8. Копия жалобы (обращения) на бумажном носителе или в электронном виде направляется в Службу внутреннего контроля для отражения ее в Базе учета жалоб и обращений клиентов.

7. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА НАРУШЕНИЕ НАСТОЯЩЕГО ПОРЯДКА

7.1. Вся информация, полученная работниками Банка в связи с рассмотрением жалоб (обращений, заявлений), поступающих в Банк, в том числе в виде ответов на запросы в органы государственной власти, местного самоуправления или иных организаций в ходе рассмотрения жалобы (обращения, заявления), является служебной и признается конфиденциальной информацией, не подлежит разглашению и распространению.

7.2. Нарушение работниками Банка установленного Порядка рассмотрения жалоб (обращений, заявлений), сроков их рассмотрения, неправомерный отказ в их приеме, принятие необоснованных, нарушающих законодательство Российской Федерации решений, предоставление недостоверной информации, несанкционированное разглашение сведений влекут ответственность виновных работников Банка в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и внутренними нормативными документами Банка.

8. ПОРЯДОК УСТРАНЕНИЯ ЗАМЕЧАНИЙ И НАРУШЕНИЙ, ВЫЯВЛЕННЫХ ПО ФАКТУ ЖАЛОБ И ОБРАЩЕНИЙ КЛИЕНТОВ

8.1. По всем высказанным жалобам, обращениям или заявлениям в обязательном порядке должны быть приняты возможные и адекватные меры по устранению недостатков и их недопущению в дальнейшей практике.

8.2. По итогам рассмотрения жалоб (обращений) Клиентов структурными подразделениями, к деятельности которого они относятся, по решению уполномоченных лиц может разрабатываться план мероприятий по устранению нарушений в будущем с указанием конкретных мер, срока их реализации и ответственных лиц.

9. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

9.1 Настоящий Порядок, а также все изменения и дополнения к нему вступают в силу со дня их утверждения Председателем правления Банка.

9.2. В случае если, в связи с изменением законодательства Российской Федерации настоящий Порядок будет вступать в противоречие с новым российским законодательством, вплоть до принятия новой редакции Порядка применяются соответствующие нормы законодательства Российской Федерации.

9.3. Мониторинг соблюдения настоящего Порядка осуществляется службой внутреннего аудита Банка.