

ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ, ОБРАЩЕНИЙ И ЗАЯВЛЕНИЙ

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящий «Порядок рассмотрения жалоб, обращений и заявлений АО КБ «ИВАНОВО» (в дальнейшем - «Порядок») разработан в соответствии с действующим законодательством РФ, Гражданским Кодексом РФ, Федеральным законом от 02.12.1990 г. № 395-1 «О банках и банковской деятельности», Письмом Банка России от 23.10.2009 г. № 128-Т «О Рекомендациях по информационному содержанию и организации Web-сайтов кредитных организаций в сети Интернет».

1.2. Прием и рассмотрение жалоб, обращений и заявлений клиентов Банка осуществляется в соответствии с настоящим Порядком и действующим законодательством Российской Федерации.

1.3. Настоящий Порядок разработан в целях:

- обеспечения соблюдения законных прав и интересов клиентов;
- снижения банковских рисков, связанных с взаимоотношениями с клиентами;
- урегулирования жалоб, обращений и заявлений клиентов во внесудебном порядке;
- устранения нарушений в работе Банка, которые стали причиной жалобы, улучшения качества обслуживания клиентов;
- снижения количества поступающих жалоб клиентов;
- повышение уровня финансовой грамотности клиентов;
- повышения доверия к банковской системе в целом.

1.4. В рамках настоящего Порядка используются следующие термины:

«Банк» - АО КБ «ИВАНОВО».

«Клиент», «Заявитель» - юридическое или физическое лицо, пользующееся услугами Банка или обращающееся 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 к Банку по вопросу о восстановлении его прав и законных интересов, установленных действующим законодательством РФ и заключенными с ним договорами, основанием которого является предполагаемое клиентом нарушение его прав и охраняемых законом интересов, или спор о праве.

«Заявление» - письменное обращение клиента к Банку с целью получения клиентом какой-либо интересующей его информации, связанной с осуществлением банковских операций.

«Структурные подразделения Банка» - Центральный офис, его управления и отделы, внутренние структурные подразделения Банка (дополнительные и операционные офисы).

1.5. 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. В Банке функционирует система работы с клиентами, нацеленная на предотвращение возникновения конфликтных ситуаций и массового поступления жалоб, обращений и заявлений клиентов.

2.2. Банк обеспечивает доступные формы связи с клиентами, поддерживает на Web -сайте 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 официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»: <http://kbivanovo.ru> (далее - Web -сайт Банка).

2.4. Заявления от Клиентов - физических лиц о захвате денег банкоматом, о несанкционированном снятии/списании денежных средств с карт.счетов, об утрате банковской карты и/или использовании банковской карты без согласия Клиента принимаются руководителями внутренних структурных подразделений, начальником ОРФЛ управления клиентских операций (далее - УКО) и/или начальником УКО.

Рассмотрение заявлений и урегулирование разногласий по указанным в настоящем пункте случаям осуществляется в соответствии с Условиями пользования картсчетом и банковскими дебетовыми (расчетными) картами международной платежной системы «MasterCard Worldwide», эмитированными ОАО КБ «ИВАНОВО» (размещаются на Web -сайте Банка).

2.5. Регистрация и обработка инцидентов, связанных с нарушением требований к обеспечению защиты информации при осуществлении переводов денежных средств осуществляется в соответствии с «Порядком обработки инцидентов, связанных с нарушением требований к обеспечению защиты информации при осуществлении переводов денежных средств в ОАО КБ «ИВАНОВО». Информация о порядке работы с инцидентами, связанными с нарушением требований к обеспечению защиты информации при осуществлении переводов денежных средств размещается на Web -сайте Банка.

3. ПОРЯДОК ПРЕДЪЯВЛЕНИЯ КЛИЕНТАМИ ЖАЛОБ, ОБРАЩЕНИЙ И ЗАЯВЛЕНИЙ

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

3.2. 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 подпадает под признаки жалобы или заявления, обязаны проинформировать об этом клиента и предложить ему оформить жалобу или заявление в письменном виде.

3.3. В случае обращения клиента с устным или письменным заявлением, связанным с осуществлением банковской операции, работник Банка информирует клиента о порядке совершения такой операции.

3.4. Если обращение клиента подпадает под признаки жалобы, процедура работы с клиентом осуществляется в соответствии с разделом 4 настоящего Порядка.

4. ПРОЦЕДУРА ПРЕДЪЯВЛЕНИЯ И РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ

4.1. Требования к оформлению и содержанию жалобы.

4.1.1. Жалоба должна содержать:

- ✓ наименование Банка, должностное лицо, кому 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 наименование - для юридического лица;
- ✓ адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- ✓ телефон для уточнения информации;
- ✓ личную подпись и дату.

4.1.2. Жалоба, в которой отсутствуют фамилия (наименование - для организации), адрес и подпись заявителя, признается анонимной, и рассмотрению не подлежит.

4.1.3. 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.

4.1.4. В случае если текст жалобы не поддается прочтению, ответ на жалобу не дается, о чем сообщается клиенту, направившему жалобу, если его фамилия и адрес поддаются прочтению.

4.1.5. Также не принимаются к рассмотрению жалобы в следующих случаях:

- ✓ жалоба была подана ранее и повторное изложение не содержит новых данных, а по предыдущей жалобе уже был дан ответ. В таком случае клиенту направляется извещение об оставлении жалобы без рассмотрения со ссылкой на данный ранее ответ;
- ✓ по данному вопросу уже было принято решение судом;
- ✓ 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.

4.1.6. К жалобе могут быть приложены копии документов, подтверждающие предъявляемые претензии.

4.1.7. При принятии письменной жалобы в офисах Банка сотрудник, принимающий жалобу, делает копию документа, удостоверяющего личность заявителя (по возможности). Если жалобу представляет лицо, не имеющее договорных отношений с Банком, также необходимо запросить его письменное согласие на обработку персональных данных.

4.2. Предоставление и принятие жалобы.

4.2.1. Каждый клиент имеет право подать жалобу в выбранной им форме лично или через представителя.

4.2.2. Жалоба для её рассмотрения должна быть подана в письменном виде:

- ✓ на бумажном носителе
 - лично,
 - отправлена почтовой или курьерской службой,
 - направлена по факсу;
- ✓ направлена по электронной почте;
- ✓ направлена через Web -сайт Банка.

4.2.3. Обстоятельства, связанные с устной жалобой клиента выясняет принявший ее работник Банка, который, по возможности, находит решение вопроса сразу же в присутствии клиента.

При необходимости работник Банка обращается для получения дополнительных сведений и/или указаний к непосредственному (при его отсутствии - к вышестоящему) руководителю.

Если клиент сообщает работнику Банка о своем несогласии с совершенным действием (допущенным бездействием) работником 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 жалоба не может быть удовлетворена сразу, работник Банка обязан проинформировать клиента о порядке рассмотрения жалоб в Банке и предложить ему оформить жалобу в письменном виде.

4.2.4. Лицами, уполномоченными на принятие жалобы, являются:

- в Центральном офисе - руководители управлений, отделов, в которых обслуживается (или обратился за предоставлением услуги) клиент, а также референт Банка;
- во внутренних структурных подразделениях (далее - ВСП) – руководители дополнительных и операционных офисов (лица, их замещающие).

Жалобы, направленные по электронной почте, принимает референт Банка.

Жалобы, направленные через Web-сайт Банка, принимают руководители управлений и отделов.

Жалобы, принятые в помещениях ВСП, в тот же день передаются референту по факсу или в сканированном виде по электронной почте. Оригиналы жалоб, вместе с пояснениями работников, связанными с жалобой, передаются референту Банка в установленном порядке.

Жалобы, принятые в Центральном офисе руководителями подразделений, а также распечатанные на бумажном носителе жалобы, полученные по электронной почте или через Web-сайт Банка, не позднее следующего дня передаются референту Банка для регистрации.

4.2.5. Принимающий жалобу работник Банка должен проверить соответствие жалобы пункту 4.1. настоящего Порядка.

4.2.6. Работник Банка, принявший письменную жалобу, 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. Подтверждение принятия жалобы содержит наименование должности работника Банка, его фамилию и инициалы, подпись и дату принятия документа.

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

4.2.8. В окончательном ответе должно содержаться мотивированное, ясно изложенное решение об удовлетворении, частичном удовлетворении или отклонении жалобы со ссылкой на конкретные нормативные правовые акты Российской Федерации, документы Банка России, внутренние нормативные документы Банка или иные аргументы, в том числе подтвержденные документально.

4.2.9. Референт контролирует отправку ответа клиенту. Ответ клиенту направляется по средствам связи, позволяющим фиксировать дату отправления ответа, или вручается клиенту лично под расписку.

4.2.10. Общий срок рассмотрения жалобы устанавливается в пределах 30 календарных дней от даты регистрации в Журнале учета жалоб.

5. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА НАРУШЕНИЕ ПОРЯДКА

5.1. Нарушение работниками Банка установленного Порядка рассмотрения жалоб, сроков 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.

5.2. При рассмотрении жалоб не допускается разглашение сведений, содержащихся в жалобах, а также сведений, касающихся частной жизни заявителя, от которого поступила жалоба, без его согласия.