

ВВЕДЕНО:

Председатель Правления

ООО КБ «РостФинанс»

А.Б. Прохвятилов

Приказ №527 от 13 августа 2018г.

**ПОРЯДОК
работы с обращениями Клиентов
ООО КБ «РостФинанс»**

**г. Ростов-на-Дону
2018 год**

СОДЕРЖАНИЕ

№ п/п	Наименование	Стр.
1.	Общие положения.	3
2.	Термины и определения.	3
3.	Порядок приема Обращений клиентов	4
3.1.	Общие положения.	4
3.2.	Порядок приема Обращений клиентов – физических лиц.	6
3.3.	Порядок приема Обращений клиентов – юридических лиц, индивидуальных предпринимателей, физических лиц, занимающихся частной практикой.	6
3.4.	Порядок приема Обращений, поступивших через системы дистанционного обслуживания.	7
3.5.	Порядок приема Обращений, поступивших почтовым переводом и нарочным.	7
3.6.	Порядок приема Обращений, полученных по телефону.	7
3.7.	Порядок приема Обращений, поступивших на официальный сайт Банка и на адрес информационной электронной почты Банка.	7
3.8.	Действия Ответственных лиц ВСП Банка/ВСП Филиала при обработке Обращений клиентов.	8
4.	Порядок рассмотрения Обращений клиентов.	9
4.1.	Общий порядок работы с Обращениями клиентов.	9
4.2.	Особенности рассмотрения финансовых претензий	10
4.3.	Привлечение экспертных подразделений.	10
5.	Оформление, подготовка и отправка ответов на обращения.	10
6.	Формирование и хранение документов по обращениям клиентов.	11
7.	Сроки обработки Обращений клиентов при их рассмотрении и контроль их соблюдения.	11
8.	Контроль соблюдения Банком прав клиентов.	12
	Приложение №1 Порядок ведения Книги отзывов и предложений	13
	Приложение №2 Журнал Обр. из книг отзывов и предложений	14
	Приложение №3 Обращение физического лица	15
	Приложение №4 Обращение юридического лица	17
	Приложение №5 Обращение физического лица, принятое по телефону	18
	Приложение №6 Схема взаимодействия подразделений	20

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящий Порядок работы с обращениями физических и юридических лиц, поступающими в ООО КБ «РостФинанс» (далее - Порядок) определяет порядок обработки обращений физических и юридических лиц, индивидуальных предпринимателей (далее – Обращений клиентов), поступающих в структурные подразделения ООО КБ «РостФинанс» (далее – Банк). Порядок включает в себя следующие этапы:

- прием и регистрация Обращений клиентов в соответствующие электронные журналы, находящиеся по адресу: Y:\Журналы обращений клиентов;
- обработка Обращений клиентов, проведение служебного расследования;
- соблюдение сроков обработки Обращений клиентов;
- подготовка и отправка ответов на Обращения клиентов.

1.2. Настоящий порядок разработан на основании:

- Федерального закона от 07.02.1992г. №2300-1 «О защите прав потребителей»;
- Федерального закона от 02.05.2006г. № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Порядка по организации управления операционным риском ООО КБ «РостФинанс»;
- Порядка управления правовым риском и риском потери деловой репутации ООО КБ «РостФинанс».
- Порядка взаимодействия внутренних структурных подразделений Банка при обработке обращений, поступающих от клиентов в Контактный Центр ООО КБ «РостФинанс».

1.3. Настоящий Порядок разработан в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации в целях:

- обеспечения соблюдения законных прав и интересов клиентов;
- улучшения качества обслуживания клиентов в структурных подразделениях Банка;
- повышения доверия клиентов к Банку в целом;
- снижения банковских рисков (операционных и репутационных), связанных с взаимоотношениями с клиентами;
- снижения количества поступающих повторных жалоб клиентов.

1.4. Действие настоящего Порядка не распространяется на рассмотрение:

- обращений держателей карт, выпущенных Банком, относительно спорных операций по банковским картам, совершенных в Банке, в эквайринговой сети Банка, в сторонних кредитных организациях, а также обращений держателей карт, выпущенных сторонними эмитентами, относительно спорных операций, проведенных в Банке, в эквайринговой сети Банка.

1.5. Схема взаимодействия подразделений в Банке представлена в Приложении №6.

2. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Банк – Общество с ограниченной ответственностью Коммерческий Банк «РостФинанс».

ВСП – внутреннее структурное подразделение Банка/Филиала (ДО, ОО, ККО, ОКВКУ, Офис).

ОККП – Отдел контроля качества продаж.

Обращение – консультационное обращение Клиента, обращение с претензией или жалобой, обращение для выражения благодарности.

Клиент - физическое или юридическое лицо, индивидуальный предприниматель и физическое лицо, занимающееся частной практикой в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Книга – книга отзывов и предложений.

Консультационное обращение - обращение Клиента для получения информации по услугам и продуктам Банка, в том числе по конкретным услугам и продуктам, которыми пользуется Клиент. Может содержать предложения по улучшению работы Банка. Не содержит

претензий и жалоб Клиента. (запрос документов, справок о подтверждении операции не является консультационным обращением).

КЦ – Контактный Центр Банка.

Ответственное лицо – работник Банка, ответственный за организацию работы по обработке Обращений клиентов:

- в Головном офисе Банка по Обращениям физических лиц - Территориальный директор Департамента Розничного Бизнеса и управления региональной сетью (в его отсутствие лицо, исполняющее его обязанности), по Обращениям юридических лиц – Заместитель Директора Департамента Корпоративного Бизнеса (в его отсутствие лицо, исполняющее его обязанности);

- в Филиале по Обращениям физических лиц – Территориальный директор Департамента Розничного Бизнеса и Управления Региональной Сетью (в его отсутствие лицо, исполняющее его обязанности), по Обращениям юридических лиц – Заместитель Директора Департамента Корпоративного Бизнеса (в его отсутствие лицо, исполняющее его обязанности);

- в ВСП Банка по Обращениям физических и юридических лиц - Управляющий ВСП Банка (в его отсутствие Заместитель управляющего ВСП Банка или лицо, исполняющее его обязанности);

- в ВСП Филиала по Обращениям физических и юридических лиц – Управляющий ВСП Филиала (в его отсутствие Заместитель управляющего ВСП Филиала или лицо, исполняющее его обязанности).

Офисы Банка – все офисы Банка/Филиала (ДО, ОО, ККО, ОКВКУ, Офис)

Претензия - обращение Клиента, содержащее финансовые требования, связанные, по мнению Клиента, с неправильным совершением операций в структурных подразделениях и устройствах Банка.

Работник Банка – работник подразделения Банка, Филиала, ВСП Банка, ВСП Филиала, осуществляющего обслуживание клиентов физических и юридических лиц.

Жалоба - обращение Клиента, содержащее указание на ненадлежащее, по мнению Клиента, качество обслуживания, в том числе режим работы подразделений Банка, сбои в работе технических устройств и удаленных каналов обслуживания, наличие очередей и неудовлетворительное, с точки зрения клиента, поведение работников Банка.

Уполномоченное лицо – работник Банка/Филиала, назначаемый – резолюцией Председателя правления Банка ООО КБ «РостФинанс» / Заместителем Председателя Правления Банка.

Экспертное подразделение – структурное подразделение Банка/Филиала в соответствии с его организационной структурой, ведущее соответствующее направление деятельности Банка (Юридический Отдел, Управление безопасности или иное структурное подразделение Банка, осуществляющее подготовку, в рамках своей компетенции, ответа по существу вопросов, изложенным в направленном запросе Ответственного лица Банка/Филиала.

3. ПОРЯДОК ПРИЕМА ОБРАЩЕНИЙ КЛИЕНТОВ

3.1. Общие положения.

Обращения в Банк могут поступать по следующим каналам:

- в ВСП Банка/Филиала;
- в составе входящей корреспонденции или нарочным;
- на официальном сайте Банка www.rostfinance.ru;
- по телефонам Банка;
- через мобильное приложение iBank2 (взаимодействие указано в Приложении №6);
- в КЦ Банка.

Порядок обработки Обращений Клиентов, поступивших в КЦ Банка, регламентируется Порядком взаимодействия внутренних структурных подразделений Банка при обработке обращений, поступающих от клиентов в КЦ Банка.

Работники Банка ведут учет всех поступающих Обращений клиентов. Учет Обращений производится посредством фиксации обращения клиентов, в том числе:

- отраженные в Книге,
- по форме Приложений №3,4,5 к настоящему Порядку (регистрируются во входящей корреспонденции),
- в произвольной форме (регистрируются во входящей корреспонденции),
- на фирменном бланке клиента, полученные по почте и нарочным, через системы дистанционного обслуживания (регистрируются во входящей корреспонденции),
- принятые через официальный сайт Банка и по телефону КЦ

подлежат регистрации в электронном Журнале Обр. Вх. Корреспонденция подразделения, в котором осуществлен прием Обращения. Так же все обращения вносятся в электронные журналы, расположенные на сетевом ресурсе: Y:\Журналы обращений клиентов банка. В обязательном порядке на Обращении указываются порядковый номер обращения, затем внутренний порядковый номер обращения отделения, дата регистрации, подпись и расшифровка подписи Работника Банка, принявшего Обращение (пример: 23\16 22.01.2018).

Обращения клиентов, принятые работниками Банка немедленно доводятся до Ответственных лиц подразделений, в которых принято Обращение клиента.

После регистрации оригинал Обращения клиента подшивается в документы входящей корреспонденции, копия Обращения загружается сотрудником ОККП в именную папку клиента, составившего Обращение. В журнале обращений в графе «текст обращения» располагается активная ссылка на скан копию обращения, которая размещена в именной папке клиента. Далее направляется или передается Отделу, который непосредственно занимается решением данной проблемы.

При поступлении Обращений клиентов (жалоб, претензий) в ВСП Банка Ответственное лицо Банка в обязательном порядке уведомляет о получении данных Обращений Начальника ОККП, Директора департамента розничного бизнеса и управления региональной сетью или Заместителя Директора Департамента Корпоративного Бизнеса, Начальника управления по работе с рисками, Начальника службы внутреннего контроля.

Работники Банка осуществляют проверку поступивших Обращений: первичное, либо повторное. Повторными считаются Обращения, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу. Не считаются повторными Обращения одного и того же Клиента по разным вопросам. Повторные Обращения, поступившие до истечения срока рассмотрения, установленного Банком в пределах срока, установленного законодательством Российской Федерации, приобщаются к первичному Обращению и рассматриваются вместе.

Регистрируются, но не подлежат рассмотрению следующие Обращения:

- текст Обращения не поддается прочтению;
- Обращения, в которых содержатся нецензурные, либо оскорбительные выражения;
- полностью анонимное Обращение;
- в Обращении отсутствует Ф.И.О. клиента или адрес, или способ для ответа, в том числе после просьбы Банка о доведении до Банка недостающей информации;
- повторное Обращение клиента, которое не содержит новых данных, а по предыдущему Обращению уже был дан ответ. В этом случае ответственными лицами направляется клиенту извещение об оставлении повторного Обращения без рассмотрения со ссылкой на дату и номер или время ответа, данного ранее;
- по вопросу, содержащемуся в Обращении, уже было принято решение судебными органами;
- истекли сроки хранения документов, которые указаны в Обращении. В этом случае клиенту направляется извещение о невозможности проведения служебного расследования, по причине истечения срока хранения документов;
- обращения по операциям давностью более пяти лет.

Решение о том, что Обращение клиента не подлежит рассмотрению, принимается Ответственным лицом Банка/Филиала/ВСП при наличии согласования Начальника ОККП.

Данные жалобы, претензии, предложения регистрируются и вносятся в электронные Журналы, в которых отражен текст претензии, предложения, жалобы, также в этот журнал вносится текст официального ответа клиенту с указанием ФИО сотрудника, подготовившего ответ. Также вносятся скан копии Обращения и скан копии официального ответа клиенту на его обращение с подписью сотрудника, который предоставлял официальный ответ.

Для наглядного понимания, порядка приема обращений клиентов, в приложении №6 представлена Схема взаимодействия подразделений.

3.2. Порядок приема Обращений Клиентов Физических лиц.

Для приема и учета Обращений Клиентов - физических лиц во всех структурных подразделениях Банка ведется Книга отзывов и предложений. Порядок работы с Книгой отзывов и предложений (далее по тексту – Книга) приведен в Приложении №1.

Ответственное лицо по Обращениям физических лиц Банка/Филиала ведет в электронной форме Журнал Обр. из книг отзывов и предложений, в котором регистрирует все Книги, ведущиеся в подразделениях Банка/Филиала. В электронном Журнале Обр. из книг отзывов и предложений подлежат регистрации Книги, в которых отражается прием Обращений клиентов Банка, в электронном Журнале Обр. из книг отзывов и предложений Филиала подлежат регистрации Книги Филиала и ВСП Филиала. Форма электронного Журнала приведена в Приложении №2 к настоящему Порядку. **Книги регистрируются в электронном Журнале «Обр. из книг отзывов и предложений».** Контроль за своевременным заведением Книги отзывов и предложений при открытии нового ВСП Банка/Филиала возлагается на Ответственных лиц по Обращениям физических лиц Банка/Филиала.

Ответственность за обеспечение доступности Книги для клиента, своевременность замены использованной Книги возлагается на Ответственных лиц: Управляющие ВСП. Контроль возлагается на сотрудников ОККП.

Проверка наличия в Книге новых Обращений осуществляется ежедневно Ответственными лицами.

Работникам Банка категорически запрещено вносить в Книгу сведения, относящиеся к банковской тайне (реквизиты счетов клиента, сведения об операциях по счетам и вкладам клиента и т. д.) и его персональные данные, например, паспортные данные.

При личной явке клиента - физического лица (его законного представителя) в Банк для подачи Обращения работник Банка предлагает клиенту (его законному представителю) заполнить Обращение в Книге.

В исключительных случаях, при отказе клиента от оформления Обращения в Книге (например, по соображениям конфиденциальности) работник Банка предлагает клиенту заполнить Обращение на отдельном бланке по форме Приложения №3 к настоящему Порядку. В Обращении желательно заполняются все поля, предназначенные для идентификации клиента (отмечены звездочкой). Если в Обращении указано Ф.И.О. клиента полностью, адрес (способ) для ответа, то Обращение принимается. В противном случае Обращение регистрируется, как анонимное и рассмотрению не подлежит.

3.3. Порядок приема Обращений Клиентов юридических лиц, индивидуальных предпринимателей, физических лиц, занимающихся частной практикой.

Клиенты - юридическое лицо (далее по тексту- ЮЛ), индивидуальный предприниматель (далее по тексту- ИП), физическое лицо, занимающиеся частной практикой в соответствии с законодательством Российской Федерации, могут оформлять обращения в произвольной форме, в том числе на своем фирменном бланке, либо по форме Приложения №4 к Порядку. **Обращения юридических лиц и индивидуальных предпринимателей не оформляются в Книге.**

При отсутствии в тексте Обращения в произвольной форме адреса (способа) отправки ответа, необходимо чтобы клиент собственноручно его указал.

Подпись должностного лица клиента на Обращении заверяется печатью клиента. Если Обращение подписано должностным лицом, заявленным в карточке с образцами подписей и отиска печати (форма 0401026), то Работник Банка делает отметку: "подпись сверена", указывает свою должность, проставляет свою подпись и расшифровывает ее.

Прием Обращений от представителя клиента - юридического лица (индивидуального предпринимателя, физического лица, занимающегося частной практикой в соответствии с законодательством Российской Федерации) осуществляется при предъявлении им документа, удостоверяющего личность, и доверенности, оформленной в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации, если представитель не является лицом, указанным в карточке с образцами подписей.

Все обращения ЮЛ, ИП регистрируются в электронном журнале: «Журнал Обр. Вх. Корреспонденция» на листе «ЮЛ».

3.4. Порядок приема Обращений, поступивших через системы дистанционного обслуживания.

При поступлении Обращения через системы дистанционного обслуживания ("Интернет - Банк"), или посредством факсимильной связи, работник Банка распечатывает Обращение, регистрирует в электронном Журнале Обр. Вх. корреспонденция, делает на Обращении отметку о номере и дате регистрации с указанием подписи и расшифровки подписи.

3.5. Порядок приема Обращений, поступивших почтовым переводом и нарочным.

При поступлении Обращения по юридическому адресу Банка/Филиала почтовым отправлением или нарочным, работник Банка, осуществляющий прием корреспонденции днем поступления Обращения производит соответствующую учетную запись в электронном Журнале Обр. Вх. корреспонденции, визирует у руководителя Банка/Филиала и не позднее рабочего дня, следующего за днем поступления Обращения, направляет по электронной почте скан копию - Ответственному лицу Банка, в Филиале – Ответственному лицу Филиала, а также Начальнику ОККП.

3.6. Порядок приема Обращений клиентов, полученных по телефону.

В случае поступления Обращения клиента по телефону Работник Банка должен пригласить к телефонному аппарату Ответственное лицо, либо сам принимает Обращение клиента по телефону. *Обращения клиентов по телефону принимаются только от клиентов физических лиц.*

Работник Банка обязан провести разговор с клиентом в вежливой форме и зафиксировать информацию, необходимую для принятия Обращения клиента: требования клиента, Фамилию, имя, отчество клиента, адрес (способ) для ответа.

На основании зафиксированной информации Ответственное лицо оформляет Обращение клиента, принятое по телефону, по форме Приложения №5 к настоящему Порядку с указанием необходимых реквизитов: требованием клиента, фамилии, имени, отчества клиента и адресе (способе) для ответа:

- в подразделениях Головного офиса Банка/ВСП - на имя Председателя Правления Банка /его уполномоченного заместителя;
- в Филиале – на имя Управляющего Филиалом.

3.7. Порядок приема Обращений, поступивших на официальный сайт Банка и на адрес информационной электронной почты Банка.

Информационный Web-сайт Банка оснащен средством интерактивного информационного взаимодействия, посредством которого клиенты имеют возможность оперативно получать от Банка ответы на интересующие их вопросы, высказывать имеющиеся жалобы (претензии), пожелания и предложения. Обработку обращений клиентов, поступивших через сайт Банка, осуществляет ОККП, который по мере возможности обрабатывает обращение клиента сам, либо передает в работу конкретному специалисту подразделения Банка.

Обращения клиентов, поступившие через официальный сайт Банка, Ответственное лицо Банка получает путем поступления информации на его электронный адрес.

Если предоставленная Клиентом информация, не является Обращением (например, коммерческое предложение, резюме и т.д.), информация направляется в структурное подразделение Банка/Филиала по принадлежности.

3.8. Действия Ответственных лиц ВСП Банка/ВСП Филиала при обработке Обращений клиентов.

Обращения клиентов физических и юридических лиц, принятые работниками ВСП передаются Ответственным лицам по Обращениям физических и юридических лиц ВСП.

В случае появления жалобы/ претензии в Книге, либо по форме Приложений № 3,4,5 в произвольной форме, либо на фирменном бланке клиента, Ответственное лицо ВСП самостоятельно проводит служебное расследование по установлению причин возникновения жалобы. В случае невозможности самостоятельной подготовки ответа клиенту, пакет документов направляется ответственному лицу ВСП, а также Начальнику ОККП, включающий в себя:

- скан копию страницы Книги, скан Обращения клиента с жалобой/ претензией по форме Приложений №3,4,5;
- скан копии первичных документов – выписки по счетам, договоры, кассовые документы и т.п. (при необходимости);
- скан копии объяснительных записок от работников, участвующих в обслуживании клиента;
- комментарии лиц (пояснительные записки) лиц, являющихся свидетелями события, явившегося причиной данного Обращения (при необходимости);
- скан копия объяснительной записки Ответственного лица ВСП Банка/ВСП Филиала о принятых мерах по Обращению клиента;

Объяснительные записки работников ВСП Банка/ВСП Филиала в обязательном порядке оформляются машинописным образом, подписываются самим работником и визируются Ответственным лицом.

После согласования подготовленного ответа с юридическим подразделением, Ответственное лицо направляет его на подпись Председателю Правления/его заместителям.

Все обращения клиентов регистрируются в электронных Журналах обращений клиентов, расположенных на сетевом ресурсе: Y:\Журналы обращений клиентов банка.

4. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ КЛИЕНТОВ

4.1. Общий порядок работы с Обращениями клиентов.

Принятие решения по Обращению Клиента (подготовка ответа, Заключение, вынесение решения об отказе в ответе) осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации, нормативными и распорядительными документами Банка с учетом информации, полученной из автоматизированных систем Банка и предоставленной структурными подразделениями Банка /Филиала.

В случае подготовки ответственным лицом Ответа по Обращению клиента, согласованного с юридическим подразделением Банка, по которому не требуется проводить расследование с привлечением иных подразделений Банка, Ответ после подписания Председателем Правления/его уполномоченными заместителями, направляется Ответственным лицом в адрес клиента на адрес или способом, указанным клиентом, а также в ОККП для размещения в соответствующем Журнале обращений клиентов.

После регистрации Обращения, требующего проведения дополнительной работы, проведения служебного расследования и необходимости привлечения экспертных подразделений, Ответственное лицо доводит информацию до Председателя Правления Банка/его уполномоченного заместителя/ Управляющего Филиала/Заместителя управляющего Филиала для получения резолюции и(или) назначения Уполномоченного лица Банка, ответственного за исполнение Обращения клиента.

При поступлении Консультационного обращения, Обращения, по которому не требуется проводить расследование, Уполномоченное лицо, организует работу по исполнению ответа в адрес Клиента.

При поступлении Обращения, по которому необходимо провести расследование, для чего необходимо запросить документы в соответствующих структурных подразделениях Банка/Филиала, требуется подготовка Заключения Уполномоченного лица Банка/Филиала.

Уполномоченное лицо Банка/Филиала, при необходимости:

- оформляет заявку на предоставление документов из архива;
- направляет дополнительный запрос в ВСП. В запросе указывается максимальный срок подготовки ответа, который составляет от 1 до 3 рабочих дней от даты направления. Ответ на запрос формируется и подписывается Ответственным лицом ВСП Банка/ВСП Филиала и направляется по электронной почте в адрес Ответственного лица Банка/Филиала;
- направляет запрос в Экспертные подразделения (в пределах их компетенции) для получения заключения по конкретным вопросам, возникшим в ходе расследования Обращения;
- всесторонне и полно исследует обстоятельства, изложенные в Обращении, анализирует полный комплект документов по Обращению клиента на предмет соответствия изложенных клиентом фактов результатам проверки, на наличие нарушений со стороны работников Банка.

Согласование ответа клиенту осуществляется проставлением подписи Председателя Правления Банка/его уполномоченного заместителя, в Филиале – Управляющим Филиалом/его уполномоченным заместителем. После чего Ответ регистрируется Уполномоченными лицами Банка/Филиала в Журнале исходящей корреспонденции Банка/Филиала с проставлением номера и даты регистрации. Копия ответа помещается в документы исходящей корреспонденции, оригинал Ответа направляется/передается Ответственному лицу Банка/Филиала, после чего Ответственное лицо Банка/Филиала направляет согласованный ответ непосредственно клиенту по способу связи, указанному клиентом. Скан копия ответа направляется в ОККП.

На основании полученного Решения, Ответственными лицами Ответ вносится в Книгу, в случае оформления Обращения в Книге, а также размещается в соответствующем электронном Журнале на сетевом ресурсе: Y:\Журналы обращений клиентов банка.

При необходимости в обоснование ответа Банка по Обращению, клиенту могут быть предоставлены копии документов по совершенным операциям.

4.2. Особенности рассмотрения финансовых претензий.

Прием претензий от клиента - физического лица осуществляется при предъявлении им документа, удостоверяющего личность, а в случае представления обращения от имени клиента - физического лица его законным представителем – доверенности, оформленной в соответствии с законодательством Российской Федерации, или иных документов, подтверждающих полномочия представителя. В случае не предъявления представителем, или клиентом - физическим лицом указанных документов, работник Банка принимает претензию, делает отметку: "полномочия представителя не подтверждены" или "личность клиента не установлена" указывает наименование своей должности, ставит свою подпись и расшифровку подписи. Претензия клиента сразу направляется Ответственным лицом Филиала/ВСП Банка/ВСП Филиала на рассмотрение Ответственному лицу Банка не позднее рабочего дня, следующего за днем принятия Претензии от клиента.

Действия Ответственного лица Банка по обработке Претензии клиента осуществляются аналогично порядку, установленному в п.4.1. настоящего Порядка.

Решение о выплате Клиенту денежных средств и источнике выплаты принимает Председатель Правления Банка/его уполномоченный заместитель.

Возмещение клиенту денежных средств по претензии производится в срок не более трех рабочих дней с даты принятия Председателем Правления решения о выплате.

Информация об исполнении принятого решения (ответ клиенту) направляется Ответственным лицом Банка непосредственно клиенту.

В случае принятия претензии в Филиале/ВСП Банка/ВСП Филиала Решение Банка по финансовой претензии доводится до сведения Ответственных лиц Филиала/ВСП Банка/ВСП Филиала.

4.3. Привлечение экспертных подразделений.

Привлечение экспертного подразделения осуществляется в случае:

- отсутствия или недостаточности информации в нормативных и распорядительных документах Банка, рекламных и информационных материалах о продуктах/услугах Банка;
- необходимости принятия решения, относящегося к компетенции экспертного подразделения по вопросам сопровождаемых им продуктов/услуг;
- необходимости получения заключения о правомерности требований/предложений, изложенных в поступившем Обращении.

Экспертное подразделение в сроки, установленные в запросе (срок подготовки ответа составляет от 1 до 3 рабочих дней со дня, следующего за днем получения экспертным подразделением всех необходимых для подготовки заключения документов), готовит в рамках своей компетенции ответ на запрос, в случае необходимости, с приложением копий обосновывающих документов.

5. ОФОРМЛЕНИЕ, ПОДГОТОВКА И ОТПРАВКА ОТВЕТОВ НА ОБРАЩЕНИЯ

Отправка ответа в адрес Клиента осуществляется по указанному им в Обращении каналу получения ответа. Ответ, содержащий конфиденциальную информацию, в том числе банковскую или коммерческую тайны, направляется только почтовым отправлением заказным письмом на бумажном носителе либо передается лично в руки клиенту. В зависимости от выбранного клиентом канала получения ответа, ответ направляется Клиенту по почте, в том числе заказным письмом, на электронный адрес в сети интернет и т.д.

Направляемые на бумажном носителе ответы на Обращения печатаются на бланках Банка установленного образца.

Все Ответы оформляются на бумажном носителе с соответствующим согласованием.

Ответы на Обращения регистрируются работниками, выполняющими соответствующие функции в Журнале регистрации исходящей корреспонденции Банка/Филиала.

Ответы клиенту на бумажном носителе консультационного характера направляются в адрес клиента простым почтовым отправлением.

Ответ клиенту по системам дистанционного банковского обслуживания направляется в виде сканированной его копии.

Ответ клиенту на его электронный адрес в сети Интернет направляется Ответственным лицом Банка/Филиала в формате стандартного сообщения.

Ответ клиенту может быть дан Ответственным лицом по телефону на основании подготовленного Ответа, оформленного и согласованного в установленном Порядке, при этом Ответ регистрируется в Журнале регистрации исходящей корреспонденции, а также в соответствующем Журнале обращений клиентов.

Обращение считается исполненным, если изложенный в нем вопрос разрешен полностью и переписка по нему закончена (клиенту дан ответ по выбранному им каналу получения ответа).

6. ФОРМИРОВАНИЕ И ХРАНЕНИЕ ДОКУМЕНТОВ ПО ОБРАЩЕНИЯМ КЛИЕНТОВ

По результатам проведенной работы с Обращением клиента Ответственное лицо формирует пакет документов, в том числе в электронной форме, в который помещаются все документы по его рассмотрению и по принятию решений (включая ответы экспертных подразделений на запросы), Заключения (копии) по результатам рассмотрения, а также ответ на Обращение (при наличии). В именной папке клиента должны быть размещены скан копии: Обращения, официальный ответ, документы, которые были использованы для расследования (в

случае необходимости). Гиперссылки на данные документы должны располагаться в соответствующих Журналах Обращений Клиентов.

Пакеты документов по исполненным Обращениям на бумажном носителе помещаются в хронологическом порядке поступления Обращений в отдельное дело (сшив). Пакеты документов хранятся у Ответственных лиц. Оригиналы Обращений клиентов, принятые в подразделениях, подшиваются в документы входящей корреспонденции подразделения, принявшего Обращение.

Обращение, содержащее финансовые требования и не содержащее финансовые требования, по которым вынесено решение о невыплате, на бумажном носителе хранится в Банке в соответствии с Правилами делопроизводства, не более трех лет после исполнения (срок исковой давности, установленный ст. 196 ГК РФ), затем подлежит уничтожению.

Обращение, содержащее финансовые требования, по которым вынесено решение о выплате, в составе пакета документов по расследованию передаются в Департамент бухгалтерского учета и отчетности Банка/Отдел бухгалтерского учета и отчетности Филиала для помещения в сшив бухгалтерских документов в обоснование осуществляемой выплаты.

7. СРОКИ ОБРАБОТКИ ОБРАЩЕНИЙ КЛИЕНТОВ ПРИ ИХ РАССМОТРЕНИИ И КОНТРОЛЬ ИХ СОБЛЮДЕНИЯ

Максимальный срок рассмотрения Обращений – 30 дней.

Установленные настоящим Порядком сроки:

- передача/доведение до сведения работниками Банка Ответственным лицам Обращений Клиентов не позднее дня, следующего за днем принятия/регистрации Обращения.

- регистрация Обращения клиента в электронном Журнале Обр. Вх. Корреспонденция – днем принятия/получения Обращения; также регистрация обращения клиента в соответствующем электронном Журнале обращений клиентов, днем принятия\получения обращения в Банке.

- направление Ответственным лицам Банка/Филиала пакета документов, подготовленного по Обращениям клиентов Ответственными лицами ВСП Банка/ВСП Филиала – не позднее рабочего дня, следующего за днем регистрации Обращения клиента в Журнале ВСП Банка/ВСП Филиала;

- уведомление о получении офисом Банка Обращения клиента (жалобы, претензии) Начальника Отдела контроля качества продаж, Территориального Директора Департамента розничного бизнеса и управления региональной сетью, Заместителя Директора Департамента корпоративного бизнеса, Начальника управления по работе с рисками, Начальника службы внутреннего контроля – в день получения Обращения клиента Ответственным лицом;

- проведение Уполномоченным лицом Банка/Филиала служебного расследования по материалам Обращения клиента - не более 5 (пяти) рабочих дней;

- предоставление Ответственным лицом ВСП Банка/ВСП Филиала дополнительной информации по запросу Уполномоченного лица Банка/Филиала – не более 3(трех) рабочих дней;

- рассмотрение Обращения клиента Экспертным подразделением – не более 3 (трех) рабочих дней;

- размещение материалов в электронной форме по результатам Обращения клиента Ответственным лицом – не позднее следующего рабочего дня после дня принятия Решения и направления Ответа клиенту. Также регистрация официального ответа на обращение клиента в соответствующем электронном Журнале обращений клиентов.

Если рассмотреть Обращение клиента в течение 30 рабочих дней не представляется возможным, то в адрес клиента направляется уведомление (в зависимости от наличия технической возможности: по электронной почте, на бумажном носителе или с использованием иных средств связи) о проводимой работе по Обращению и планируемых сроках предоставления ответа. Данное уведомление подготавливает Ответственное лицо.

Контроль за соблюдением сроков обработки Обращений клиентов осуществляется сотрудниками ОККП.

8. КОНТРОЛЬ СОБЛЮДЕНИЯ БАНКОМ ПРАВ КЛИЕНТОВ

В целях выявления видов и факторов риска соответствующих масштабам проводимых Банком операций информация о поступивших жалобах и претензиях клиентов своевременно доводится до Управления по работе с рисками.

В целях анализа показателей динамики жалоб клиентов и выявления системных проблем Банка Служба внутреннего контроля не реже одного раза в год проводит анализ материалов по Обращениям клиентов в части соблюдения прав клиентов.

Порядок ведения Книги отзывов и предложений

1. Головной офис Банка, Филиал, каждое ВСП Банка, ВСП Филиала обязано иметь Книгу отзывов и предложений.

2. Для оформления Книги отзывов и предложений используется типографская форма Книги. В Книге в обязательном порядке на заглавном листе должны быть отражены следующие реквизиты: наименование подразделения, адрес подразделения Банка/Филиала, номер и дата регистрации Книги в электронном Журнале Обр. из книг отзывов и предложений. Банка/Филиала, подпись руководителя подразделения, печать подразделения.

3. Книга отзывов и предложений (далее – Книга) должна быть пронумерована, прошнурована, заверена:

- в Головном Банке - подписью Председателя Правления (его уполномоченного заместителя) с проставлением печати Банка,

- в ВСП Банка – подписью Управляющего ВСП Банка (его уполномоченного заместителя) с проставлением печати ВСП,

- в Филиале – подписью Управляющего филиала (его уполномоченного заместителя) с проставлением печати Филиала,

- в ВСП Филиала – подписью Управляющего ВСП Филиала с проставлением печати ВСП Филиала.

4. Книга должна быть расположена в клиентском зале на видном и доступном для клиентов месте.

5. Книга используется до полного заполнения. Заполненные Книги хранятся в течение одного года после окончания года, в котором сделана последняя запись, под ответственностью Ответственного лица Банка/Филиала/ВСП Банка/ ВСП Филиала, а затем уничтожаются.

6. Ответственность за обеспечение подразделений Книгами несут Ответственные лица.

7. Клиенту, желающему внести запись в Книгу, по первому требованию должны быть созданы для этого необходимые условия (предоставлены ручка, стол, стул). Запрещается требовать от заявителей предъявления каких-либо личных документов или объяснения причин, вызвавших необходимость внесения записи в Книгу.

8. Работник Банка/Филиала/ВСП Банка/ВСП Филиала, действия которого вызвали жалобу, должен немедленно сообщить об этом Ответственному лицу Банка/Филиала/ВСП Банка/ВСП Филиала и представить письменное объяснение по содержанию жалобы.

9. Ответственное лицо обязано рассмотреть внесенную в Книгу запись, внимательно разобраться в существе вопроса, подготовить необходимые материалы по Обращению клиента, и довести информацию до сведения Руководства Банка и Отдела контроля качества продаж.

10. По результатам проведенной работы и принятым мерам, для сведения лица написавшего жалобу, Ответственное лицо делает в Книге запись, на оборотной стороне заявления, отметку о принятых мерах, и, в случае необходимости, направляет письменный ответ заявителю. Так же ответственное лицо регистрирует обращение клиента в электронном «Журнале Обр. из книг отзывов и предложений», создает папку клиента, в которую, помещает скан копию данного обращения, а также скан копию ответа на данное обращение.

«Журнал Обр. из книг отзывов и предложений»

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
дата	номер обращения	Канал жалобы	отделение	ФИО клиента и контактная информация	Текст обращения	Статус обращения (взят в обработку)	Дата начала отработки (кем/ кому)	Текст ответа	Комментарии от клиента	комментарии	Причина конфликта: (техническая)ошибка персон./ошибка клиента)
1 квартал 2018 год									22 Всего	8 Благодарностей	11 Претензий/3 Предложения
15.01.2018	1/8	Книга отзывов	ДО Парголово	Сайганова Л.Н.	2018\Сайганова Л.Н\Просьба клиента.pdf	ответ дан	15.01.2018 (Филинко О.А.)	2018\Сайганова Л.Н\Ответ банка.pdf		Данная просьба передана руководству Банка	Предложение: офис с отдельной кассой
15.01.2018	2/23	Книга отзывов	ДО Александровский	Горбигова Е.Я.	2018\Горбигова Е.Я\Заявление 23.pdf	ответ дан	15.01.2018 (Мосейко А.М.)	2018\Горбигова Е.Я\Ответ на заявление 23.pdf			
23.01.2018	3/1	Книга отзывов	ККО Ижевск	Клиент	2018\Клиент обращение № 1\doc04449620180607161106.pdf	ответ дан	23.01.2018 Васильева Е.Н.	2018\Клиент обращение № 1\doc04449620180607161106.pdf			
29.01.2018	4/24	Книга отзывов	ДО Александровский	Саврасова О.Т.	2018\Саврасова О.Т\Заявление 24.pdf	ответ дан	29.01.2018 (Мосейко А.М.)	2018\Саврасова О.Т\Ответ на заявление 24.pdf			
31.01.2018	5/25	Книга отзывов	ДО Александровский	Джаванидзе И.В. 89094146095	2018\Джаванидзе И.В\Заявление 25.pdf	ответ дан	31.01.2018 (Мосейко А.М.)	2018\Джаванидзе И.В\Ответ на заявление 25.pdf			
01.02.2018	6/40	Книга отзывов	Филиал на Лиговском	Егоров Л.А.	2018\Егоров Л.А\Жалоба.pdf	ответ дан	01.02.2018 (Рунчаева И.В.)	2018\Егоров Л.А\Ответ.pdf			Сотрудник ЧОП
02.02.2018	7/41	Книга отзывов	Филиал на Лиговском	клиент	2018\Клиент, заявление № 41\Жалоба.pdf	ответ дан	02.02.2018 (Рунчаева И.В.)	2018\Клиент, заявление № 41\Ответ.pdf			Предложение: Нет места чтобы присесть
06.02.2018	8/26	Книга отзывов	Александровский	Климова Н.М.	2018\Климова И.М\Заявление 26.pdf	ответ дан	06.02.2018 (Мосейко А.М.)	2018\Климова И.М\Ответ на заявление 26.pdf		Конфликт исчерпан	Ошибка клиента
06.02.2018	9/5	Книга отзывов	Северный	Мальга Т.Н.	2018\Мальга Т.Н\doc22699820180607181450.pdf	ответ дан	07.02.2018 Саранко Е.М.	2018\Мальга Т.Н\doc22699820180607181450.pdf			не соблюдается очередь
08.02.2018	10/13	Книга отзывов	ДО Батайск	Кирова 89280248678	2018\Батайск, заявление № 13\Заявление № 13.pdf	ответ дан	08.02.2018 43139	2018\Батайск, заявление № 13\Ответ на заявление № 13.pdf			
13.02.2018	11/1	Книга отзывов	ДО Шушары	Бруцкий Ю.Ю	2018\Бруцкий Ю.Ю\doc20180608113138143446.pdf	ответ дан	14.02.2018 Бутенева Т.Н.	2018\Бруцкий Ю.Ю\doc20180608113138143446.pdf			Ошибка в системе Юнистрим
16.02.2018	12/6	Книга отзывов	Северный	Клиент	2018\Клиенты, обращение №6\Претензия №6.pdf	ответ дан	16.02.2018 Оттиско Н.В.	2018\Клиенты, обращение №6\Ответ.pdf			неверная информация по количеству монет
16.02.2018	13/27	Книга отзывов	ДО Александровский	Толмачева О.С.	2018\Толмачева О.С\Заявление 27.pdf	ответ дан	16.02.2018 (Мосейко А.М.)	2018\Толмачева О.С\Ответ на заявление 27.pdf		Конфликт исчерпан	Техническая ошибка
21.02.2018	14/15	Книга отзывов	ДО Центральный	Клиент	2018\Клиент обращение № 15\doc20180608121845.pdf	ответ дан	21.02.2018 Олейникова Ю.М.	2018\Клиент обращение № 15\doc20180608121845.pdf			
26.02.2018	15/7	книга отзывов	Северный	клиент	2018\Клиент, обращение №7\Обращение.pdf	ответ дан	26.02.2018 (Оттиско Н.В.)	2018\Клиент, обращение №7\Ответ клиенту.pdf			
05.03.2018	16/42	Книга отзывов	Лиговский	Контактов нет	2018\Лиговский\Обращение № 42\Обращение 42.pdf	ответ дан	06.03.2018 Рунчаева И.В.	2018\Лиговский\Обращение № 42\Ответ на обращение 42.pdf			Предложение: валиче в кассе мелких купюр
12.03.2018	17/09	Книга отзывов	Парголово	Миль С.И.	2018\Миль С.И\Миль С.И..pdf	ответ дан	43171	2018\Миль С.И\Ответ на обращение.pdf			Клиент не смог совершить платеж в связи с тем, что сотрудник заболел
12.03.2018	18/43	Книга отзывов	Лиговский	нет контактов	2018\Лиговский\Обращение № 43\43 от 12.03..pdf	ответ дан	13.03.2018	2018\Лиговский\Обращение № 43\Ответ на			Очередь

Председателю Правления
ООО КБ «РостФинанс»
А.Б.Прохвятилову

от _____
(Ф.И.О. полностью, печатными буквами) **

Обращение физического лица

*Адрес с указанием почтового индекса _____
(указывается адрес фактического проживания)

*Документ, удостоверяющий личность: Паспорт Иной документ _____
(указывается вид документа)

серия _____ № _____ дата выдачи _____

кем выдан _____

Телефон/Факс _____

*Наименование подразделения Банка _____
(указывается наименование подразделения
или адрес места возникновения ситуации, вызвавшей обращение)

Дата и время возникновения ситуации, вызвавшей обращение _____

*Описание ситуации, вызвавшей обращение / текст благодарности, или предложения
(при необходимости можно использовать приложения или продолжить описание на обороте)

Требование клиента:

*Способ получения ответа:

- ответ не требуется по электронной почте: _____ (указать адрес электронной почты)
 почтовым отправлением по адресу фактического проживания (указанному выше в обращении)
 почтовым отправлением по адресу: _____
 в подразделении Банка _____

Подписывая данное Обращение, я даю своё согласие ООО КБ «РостФинанс» на обработку, в том числе автоматизированную, своих персональных данных в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных». Указанные мною персональные данные предоставляются в целях рассмотрения настоящего Обращения и исполнения договорных обязательств, а также разработки банком новых продуктов и услуг и информирования меня об этих продуктах и услугах. Банк может проверить достоверность предоставленных мною персональных данных, в том числе с использованием других операторов, а также использовать информацию о неисполнении и/или ненадлежащем исполнении договорных обязательств при рассмотрении вопросов о предоставлении других услуг и заключения новых договоров. Согласие предоставляется с момента подписания настоящего Обращения и действительно в течение пяти лет. По истечении указанного срока действие согласия считается продлённым на каждые следующие пять лет при отсутствии сведений о его отзыве.

*Ф.И.О. _____ Подпись _____ Дата _____
(заполняется клиентом собственноручно)

*) Звездочкой отмечены поля, обязательные для заполнения. При не заполнении обязательных полей Банк оставляет за собой право отказать в рассмотрении обращения. При наличии приложений они перечисляются в поле «Описание ситуации, вызвавшей обращение».

..... Для отметок банка

Идентификация клиента проведена, Обращение принято

Председателю Правления
ООО КБ «РостФинанс»
А.Б. Прохвятилову

Обращение юридического лица

Наименование организации _____

ИНН _____ КПП _____

Юридический адрес _____

Адрес фактического местонахождения _____

Расчётный счёт № _____ в _____

Должность и Ф.И.О. руководителя организации _____

Должность и Ф.И.О. контактного лица организации _____

Контактный телефон _____

E-mail _____

Способ получения ответа

по электронной почте _____

в подразделении Банка _____

почтовым отправлением по адресу _____

Суть обращения:

_____ (должность руководителя организации)

_____ (подпись)

_____ (Ф.И.О.)

М.П.

..... Для отметок банка

Идентификация клиента проведена, подпись сверена с образцом в карточке ф. 0401026, полномочия представителя подтверждены/ не подтверждены (нужное подчеркнуть).

_____ (наименование структурного подразделения Банка (филиала))

_____ “ ” _____ 20__ г.
(должность, Ф.И.О.) (подпись)

*в Филиале/ВСП Филиала Обращение юридического лица заполняется на имя Управляющего Филиала/Заместителя управляющего Филиалом)

Председателю Правления
ООО КБ «РостФинанс»
А.Б.Прохватулову
**

Обращение физического лица, принятое по телефону

*Фамилия, имя, отчество клиента _____

*Адрес с указанием почтового индекса _____
(указывается адрес фактического проживания)

Документ, удостоверяющий личность: Паспорт Иной документ _____
(указывается вид документа)

серия _____ № _____ дата выдачи _____

кем выдан _____

Телефон/Факс _____

*Наименование подразделения Банка _____
(указывается наименование подразделения
или адрес места возникновения ситуации, вызвавшей обращение)

Дата и время возникновения ситуации, вызвавшей обращение _____

*Описание ситуации, вызвавшей обращение / текст благодарности, или предложения
(при необходимости можно использовать приложения или продолжить описание на обороте)

Требование клиента: _____

*Способ получения ответа:

ответ не требуется по электронной почте: _____ (указать адрес электронной почты)

почтовым отправлением по адресу фактического проживания (указанному выше в обращении)

почтовым отправлением по адресу: _____

в подразделении Банка _____

..... Для отметок банка

Обращение принято

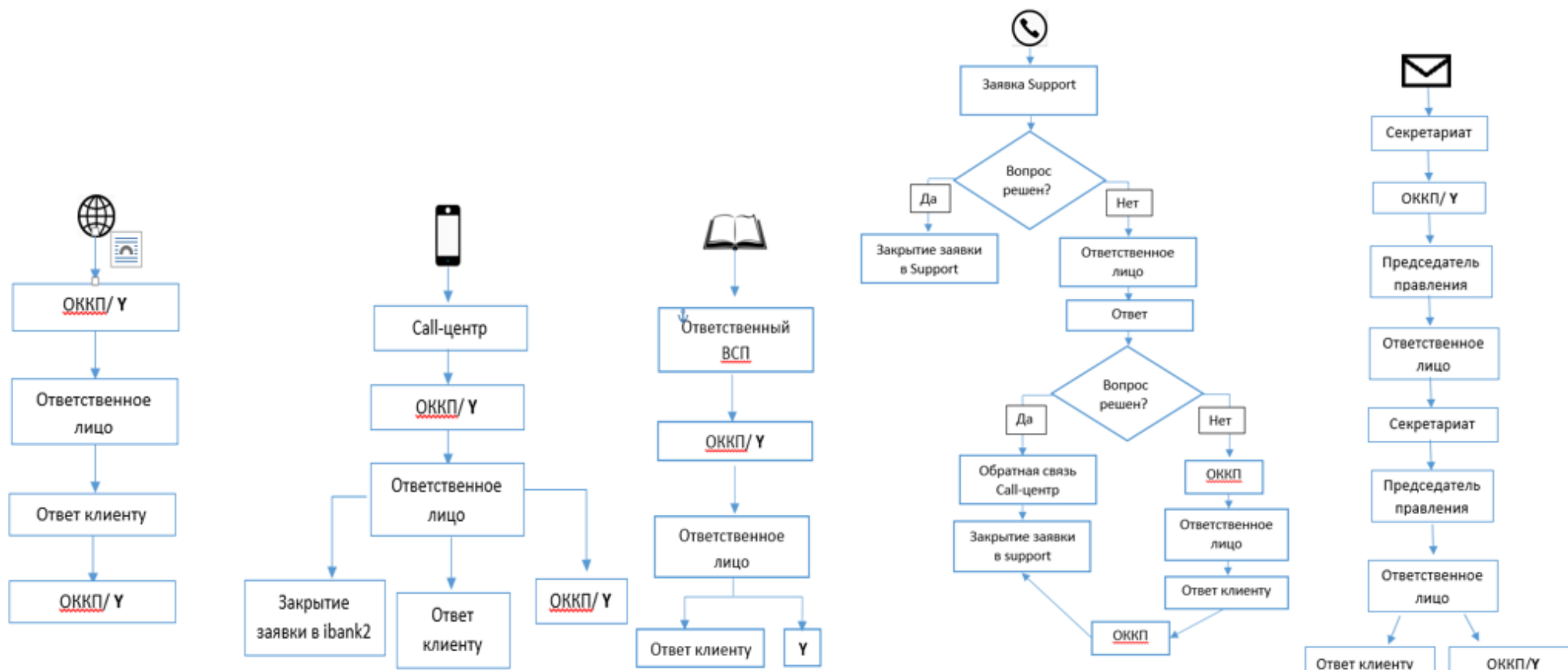
_____ (наименование подразделения/структурного подразделения Банка/Филиала)

_____ “ _____ ” _____ 20__ г.
(должность, Ф.И.О.) (подпись)

**В Филиале/ВСП Филиала обращение физического лица оформляется на имя Управляющего Филиала (лицо, его замещающее).

Ruled lines for writing.

Схема взаимодействия подразделений



Условные обозначения:

- ✉ -Входящая корреспонденция,
Нарочное письмо (максимальный срок ответа 30 дней)
- 📖 - книга отзывов и предложений
- 🌐 - Сайт и приложение Банка (максимальный срок ответа 3 дня)
- ☎ - Call-центр
- 📱 - мобильное приложение
- ОККП – отдел контроля качества продаж

У-У: Журналы обращений клиентов банка