



УТВЕРЖДЕНО

Председателем Правления

БАНКА «МСКБ» (АО)

(приказ от 31.08.2017 №188/од)

(в редакции приказов от 05.03.2018 № 48/од, от 27.07.2018 №168/од, от 11.01.2021 № 02/од,
от 08.11.2021 № 242/од, от 17.02.2023 № 31/од, от 28.06.2024 г. № 120/од)

Регламент

рассмотрения претензий, жалоб и предложений граждан и клиентов Акционерного общества «Мурманский социальный коммерческий банк»

1. Общие положения

1.1. Основной целью рассмотрения жалоб, претензий и предложений (далее по тексту - обращения) клиентов является предупреждение, а также устранение недостатков и нарушений, явившихся основанием для обращения граждан и клиентов (заявителей), улучшение клиентского сервиса и повышение ответственности работников Банка за выполнение своих должностных обязанностей.

1.2. Настоящий документ (далее по тексту - Регламент) определяет порядок работы Банка, его структурных подразделений с обращениями граждан и клиентов-юридических лиц.

1.3. Обращения, поданные в официальном порядке, подлежат обязательному рассмотрению. Отказ в приеме обращений не допускается.

1.4. Обращения могут быть трех видов:

- Жалоба - это письменное обращение гражданина, клиента (заявителя) в банк, к должностным лицам в связи с нарушением прав или законных интересов самого клиента, других лиц.
- Предложение - это обращение клиента в банк, не связанное с нарушением каких-либо субъективных прав или ущемлением законных интересов клиентов, оно обычно направлено на улучшение, совершенствование процесса обслуживания клиентов, а также обращение, содержащие предложения о сотрудничестве, о проведении благотворительных мероприятий.
- Претензия - письменное требование, адресованное банку, об устранении нарушений исполнения обязательства.
- Запрос Банка России, в связи с обращением граждан – письменное обращение граждан в Банк России с жалобой или претензией на работу Банка.

1.5. Рассмотрение жалоб и претензий на действия работников банка и другие письма по бухгалтерскому учету осуществляется главным бухгалтером либо лицом, замещающим его.

1.6. Условия подачи обращений Клиентов (заявителей) подлежит обязательному размещению на стендах в офисе Банка.

2. Порядок предъявления жалоб, претензий и предложений

2.1. При возникновении у Клиента обращения к Банку, Клиент (заявитель) вправе направить обращение посредством почтовой связи, оставить сообщение в письменной форме в офисе Банка (г. Мурманск, ул. Челюскинцев, 17/24 (приемная), направить его в электронном виде на адрес office@bank-mscb.ru на сайте Банка www.bank-mscb.ru либо обратиться по телефону: (88152) 231-469 (главный бухгалтер), (88152) 230-327 (начальник отдела по работе с клиентами) (далее ОРК). Наличие подписи заявителя в обращении не требуется.

Информация об адресах, указанных выше, должна быть размещена в офисе Банка (г. Мурманск, ул. Челюскинцев, 17/24), а также на сайте Банка www.bank-mscb.ru.

В случае организации приема обращений дополнительным способом, не предусмотренным настоящим пунктом, Банк обязан разместить информацию о дополнительном способе приема обращений в офисе Банка (г. Мурманск, ул. Челюскинцев, 17/24), а также на сайте Банка www.bank-mscb.ru.

2.2. Обращение должно содержать информацию о клиенте для его идентификации:

- Фамилия, имя, отчество - для физического лица;
- Полное наименование, ИНН - для юридического лица;
- Почтовый адрес или адрес электронной почты для направления ответа, телефон для связи.

2.3. Ответ на обращение по существу не дается Банком в следующих случаях:

2.3.1. в обращении не указан адрес, по которому должен быть направлен ответ;

2.3.2. в обращении не указана фамилия (наименование) заявителя;

2.3.3. в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу кредитной организации, угрозы жизни, здоровью и имуществу работника кредитной организации, а также членов его семьи;

2.3.4. текст обращения не поддается прочтению;

2.3.5. текст обращения не позволяет определить его суть.

2.4. Обращения, в которых отсутствуют сведения согласно подпункту 2.3.2 настоящего Регламента признаются анонимными. Данные обращения подлежат рассмотрению и принимаются к сведению в целях совершенствования мер, направленных на минимизацию банковских рисков. Исходя из характера обращения, оно в обязательном порядке передается в соответствующее структурное подразделение для сведения и устранения недостатков. Ответ на такое обращение не дается.

2.4. В случае, если жалоба, в которой отсутствуют сведения согласно подпункту 2.2., поступила от клиента, ранее идентифицированного Банком, то ответ направляется в соответствии с Разделом 3 настоящего Регламента.

2.5. В случае если на поставленный в обращении вопрос уже давались ответы конкретному заявителю, то может быть принято решение о прекращении переписки с ним, при условии, что подготовленные ранее ответы направлялись в адрес этого заявителя и содержали ответы на все поставленные вопросы.

2.6. Главным бухгалтером, а также начальником ОРК (лицами, замещающими их) осуществляется прием обращений, поступающих по вышеуказанным телефонам. Указанные сотрудники разъясняют клиенту о необходимости письменного оформления обращения и порядок процедуры его подачи. Устное обращение, не оформленное в письменном виде, признается анонимным и рассмотрению не подлежит.

2.7. Все поступившие письменные обращения/запросы, в т.ч. поступившие на вышеуказанные электронные адреса, подлежат обязательной регистрации в соответствии с порядком делопроизводства, принятым в Банке, и передаются на рассмотрение Председателю Правления.

Обращение подлежит обязательной регистрации не позднее рабочего дня, следующего за днем его поступления в Банк. В случае поступления обращения в форме электронного документа Банк обязан уведомить заявителя о регистрации обращения (далее - уведомление о регистрации) не позднее дня регистрации обращения способом, предусмотренным п. 3.9 настоящего Регламента.

2.8. Хранение обращений (жалобы, претензии, предложения) клиентов осуществляется в подразделении ОРК согласно номенклатуре Банка.

2.9. Председатель Правления принимает одно из следующих решений:

- оставляет обращение без ответа согласно п.2.3. и/или п.2.5. настоящего Регламента и отписывает к сведению ответственному сотруднику в подразделение ОРК и руководителю подразделения, к деятельности которого оно относится;

- оставляет обращение на рассмотрение в соответствии с разделом 3 настоящего Регламента.

Далее обращение (жалоба, претензия, запрос) должно быть зарегистрировано в единой электронной базе учета обращений (за исключением обращений, указанных в п.2.3.) не позднее следующего рабочего дня с момента поступления в Банк. Размещение электронной базы учета обращений, а также лицо, ответственное за ее ведение определяются приказом по Банку.

(U:\BANK_DOC\Жалобы, ответственное лицо секретарь-референт – приказ от 01.04.2016 № 84/од)

В случае, если обращение содержит требование имущественного характера, которое связано с восстановлением кредитной организацией нарушенного права заявителя и подлежит рассмотрению финансовым уполномоченным, направление обращения в соответствии с требованиями настоящей статьи является соблюдением заявителем обязанности, предусмотренной частью 1 статьи 16 Федерального закона от 4 июня 2018 года N 123-ФЗ "Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг", и обращение подлежит рассмотрению кредитной организацией в порядке и сроки, которые установлены указанным Федеральным законом.

3. Порядок рассмотрения обращений

3.1. Не позднее следующего рабочего дня с момента поступления в Банк обращение с визой Председателя Правления в обязательном порядке передается ответственному сотруднику в подразделение ОРК и руководителю подразделения, ответственному за подготовку и направление письменного ответа.

При этом не допускается передача обращения на исполнение (расследование, подготовку ответа) лицу, чьи действия и (или) решения обжалуются.

3.2. В случае необходимости, когда поступившее обращение требует дополнительной проверки и

изучения, ответственный сотрудник ОРК информирует клиента, оставившего сообщение, письменно по электронной почте либо через системы дистанционного банковского обслуживания или устно по телефону о том, что его обращение находится на рассмотрении.

3.3. Мотивированный ответ заявителю готовится руководителем подразделения, ответственным за подготовку и направление письменного ответа. В подготовке ответа могут принимать участие:

- работники Банка, имеющие компетентность в отношении вопросов, изложенных в жалобе, с использованием документов, необходимых для её рассмотрения и объяснений работников Банка по существу обращения;
- работники Службы внутреннего аудита;
- работники Службы управления рисками;
- работники юридического отдела.

3.4. В ответах на обращения/ запросы должна содержаться информация по поставленным вопросам. При подтверждении негативных сведений, изложенных в обращении клиента, в ответе могут быть указаны меры, принятые по результатам рассмотрения обращения.

3.5. В случае отсутствия единой позиции работников Банка, участвующих в подготовке ответа в отношении поступившего обращения, с целью наиболее объективного рассмотрения обращения и принятия обоснованного решения результаты выносятся и рассматриваются на коллективном совещании в присутствии Председателя Правления Банка.

3.6. Обращение рассматривается и по результатам его рассмотрения Банком направляется заявителю ответ на обращение в течение 15 рабочих дней со дня регистрации обращения, если иные сроки не предусмотрены действующим законодательством.

В случае необходимости запроса дополнительных документов и материалов в целях объективного и всестороннего рассмотрения обращения Банк по решению Председателя Правления вправе продлить срок рассмотрения обращения, но не более чем на 10 рабочих дней, если иное не предусмотрено действующим законодательством.

Банк обязан уведомить заявителя о продлении срока рассмотрения обращения с указанием обоснования такого продления, направив заявителю соответствующее уведомление (далее - уведомление о продлении срока).

3.7. Подготовленный ответ на обращение/запрос в обязательном порядке согласовывается под роспись с работниками юридического отдела и руководителем, курирующим соответствующее подразделение Банка.

Ответ на обращение должен содержать информацию о результатах объективного и всестороннего рассмотрения обращения, быть обоснованным и включать ссылки на имеющие отношение к рассматриваемому в обращении вопросу требования законодательства Российской Федерации, документы и (или) сведения, связанные с рассмотрением обращения, а также на фактические обстоятельства рассматриваемого в обращении вопроса.

3.8. Ответ на обращение/запрос подписывается председателем Правления Банка и подлежит обязательной регистрации в соответствии с порядком делопроизводства, принятым в Банке.

3.9. Ответ на обращение, а также уведомление о регистрации, уведомление о продлении срока направляются заявителю в зависимости от способа поступления обращения в письменной форме по указанным в обращении адресу электронной почты или почтовому адресу либо способом, предусмотренным условиями договора, заключенного между Банком и Клиентом (заявителем). В случае, если заявитель при направлении обращения указал способ направления ответа на обращение в форме электронного документа или на бумажном носителе, ответ на обращение должен быть направлен способом, указанным в обращении.

3.10. Если в случаях, предусмотренных подпунктами 2.3.2-2.3.5 настоящего Регламента, Банк принимает решение оставить обращение без ответа по существу, Банк должен направить заявителю уведомление об этом решении в течение 5 рабочих дней со дня регистрации обращения способом, указанным в п. 3.9 настоящего Регламента, с указанием причин невозможности рассмотрения обращения по существу.

3.11. В случае, если в обращении содержится вопрос, на который заявителю неоднократно давались ответы по существу в связи с ранее направляемыми им обращениями, и при этом не приводятся новые доводы или обстоятельства, Банк вправе самостоятельно принять решение о обоснованности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу. Об этом решении заявитель уведомляется в порядке, предусмотренном п. 3.10 настоящего Регламента.

3.12. В случае поступления в Банк из Банка России обращения, предусмотренного статьей 79.3 Федерального закона "О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)", Банк обязан рассмотреть обращение в соответствии с требованиями настоящего Регламента, а также направить в Банк России копию ответа на обращение и копии уведомлений (при наличии), предусмотренных настоящим Регламентом, в день их направления заявителю.

- 3.13. Банк обязан хранить обращения заявителей, а также копии ответов на обращения и копии уведомлений, предусмотренных настоящим Регламентом, в течение трех лет со дня регистрации обращений.
- 3.14. Ответы по запросам Банка России, в связи с обращением граждан, представляются Банком в срок и способом, указанными в запросе.
- 3.15. В случае подтверждения негативной информации, содержащейся в обращении заявителя, ответственный сотрудник действует согласно требованиям внутрибанковских нормативных документов, регламентирующих управление банковскими рисками.
- 3.16. Материалы проверки и ответ хранятся согласно номенклатуре дел, утвержденной в Банке, в подразделении ответственного сотрудника ОРК.
- 3.17. ОРК в ходе проведения контроля за качеством клиентского сервиса и продажами банковских услуг использует данные единой электронной базы для проведения анализа претензионных показателей подразделений Банка.
- 3.18. СУР в соответствии с нормативными документами Банка России осуществляет анализ показателей динамики жалоб (обращений) клиентов и анализ соблюдения прав клиентов.
- 3.19. Банк и его сотрудники не вправе использовать иначе, чем в целях, предусмотренных действующим законодательством и настоящим Регламентом, и разглашать в какой-либо форме полученные при рассмотрении обращения персональные данные заявителя, а также информацию, составляющую коммерческую, служебную, банковскую тайну, тайну страхования и иную охраняемую законом тайну, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации.