

**«Утверждаю»:**

**Президент ООО КБ «Алтайкапиталбанк»**

\_\_\_\_\_ **И.В. Германенко**

\_\_\_\_\_ **2024 г.**

Вводится в действие с 01.07.2024

## **Регламент**

**рассмотрения обращений (жалоб и предложений)**

**клиентов ООО КБ Алтайкапиталбанк**

г.Барнаул Алтайский край

## **1. Общие положения**

1.1. Основной целью рассмотрения обращений клиентов является устранение недостатков и нарушений, явившихся основанием для обращения клиентов, улучшение клиентского сервиса и повышение ответственности сотрудников за выполнение своих должностных обязанностей.

1.2. Настоящий документ определяет порядок работы ООО КБ «Алтайкапиталбанк» – далее Банк, его внутренних структурных и функциональных подразделений с обращениями клиентов физических и юридических лиц.

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

1.4. Данный Регламент является документом публичного характера и подлежит обязательному размещению во всех подразделениях Банка, обслуживающих клиентов.

## **2. Порядок поступления обращений**

2.1. При возникновении у клиента вопросов к Банку, связанных с правильностью, качеством и сроками обслуживания, клиент вправе оставить сообщение в письменной форме в офисах Банка, направить его почтовой связью и/или в электронном виде через Интернет на адрес [info@capitalbank.ru](mailto:info@capitalbank.ru), [bleshavenko\\_ta@capitalbank.ru](mailto:bleshavenko_ta@capitalbank.ru). Наличие подписи заявителя в обращении не требуется.

2.2. При получении сообщения иным способом: по телефону или высказанное непосредственно сотруднику Банка, заявитель извещается о необходимости направления обращения посредством почтовой связи или нарочным на бумажном носителе по адресу места нахождения Банка: 656043, г.Барнаул, ул. Л.Толстого, 38а, или на адреса электронной почты, указанные в п.2.1. настоящего регламента.

2.3. Обращение, полученное почтовой связью и/или в электронном виде подлежит обязательной регистрации не позднее рабочего дня, следующего за днем его поступления в Банк, ведущим специалистом по делопроизводству. В случае поступления обращения в форме электронного документа заявитель уведомляется о регистрации обращения (далее - уведомление о регистрации) не позднее дня регистрации обращения способом, предусмотренным п.2.8. настоящего регламента.

2.4. В случае, если обращение содержит требование имущественного характера, которое связано с восстановлением Банком нарушенного права заявителя и подлежит рассмотрению финансовым уполномоченным, направление обращения в соответствии с требованиями настоящего Регламента является соблюдением заявителем обязанности, предусмотренной частью 1 статьи 16 Федерального закона от 04.06.2018г. №123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг», и рассматривается Банком в порядке, установленном указанным федеральным законом в течение пятнадцати рабочих дней со дня получения заявления в электронной форме либо в течение тридцати календарных дней со дня получения заявления в иных случаях. Если последний день срока приходится на нерабочий день, днем окончания срока считается ближайший следующий за ним рабочий день.

2.5. Банк рассматривает обращение и по результатам его рассмотрения направляет заявителю ответ на обращение в течение 15 рабочих дней со дня регистрации обращения, если иные сроки не предусмотрены федеральными законами. Контроль за соблюдением срока рассмотрения обращений осуществляет руководитель структурного подразделения, являющегося исполнителем согласно п.3.3. настоящего регламента.

2.6. В случае необходимости запроса дополнительных документов и материалов в целях объективного и всестороннего рассмотрения обращения по решению Президента Банка или уполномоченного им лица, Банк вправе продлить срок рассмотрения обращения, но не более чем на 10 рабочих дней, если иное не предусмотрено федеральными законами. Соответствующее уведомление (далее - уведомление о продлении срока) направляется заявителю с указанием обоснования такого продления.

2.7. 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.

2.8. Ответ на обращение, полученное почтовой связью и/или в электронном виде, 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 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.

2.9. Обращения заявителей, а также копии ответов на обращения и копии уведомлений, подлежат хранению в Банке в течение трех лет со дня регистрации обращений. Хранение документов осуществляется в подразделении, готовившем ответ в течение трех лет со дня регистрации согласно номенклатуре дел, утвержденной в Банке.

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

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

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

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

2.10.4. текст обращения не поддается прочтению;

2.10.5. текст обращения не позволяет определить его суть.

2.11. Если в случаях, предусмотренных пунктами 2.10.2. – 2.10.5. Банк принимает решение оставить обращение без ответа по существу, заявителю направляется уведомление об этом решении в течение пяти рабочих дней со дня регистрации обращения способом, указанным в п.2.8. настоящего регламента, с указанием причин невозможности рассмотрения обращения по существу.

2.12. 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. 2.11. настоящего регламента.

2.13. Письменные обращения, принятые в дополнительных офисах Банка, в тот же день передаются ведущему специалисту по делопроизводству в сканированном виде по электронной почте с передачей оригинала не позднее следующего дня.

2.14. Банк, его должностные лица не вправе использовать иначе, чем в целях, предусмотренных Федеральным законом «О банках и банковской деятельности» 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.

2.15. При рассмотрении обращения Банком заявитель имеет право:

2.15.1. представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;

2.15.2. знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и, если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

2.15.3. получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, если в письменном (электронном) обращении не указаны фамилия гражданина, клиента, наименование организации направившего обращение, или почтовый (электронный) адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации письменного обращения в другую организацию, государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

2.15.4. обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) работников Банка в связи с рассмотрением обращения в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

2.15.5. обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

### **3. Порядок рассмотрения обращений клиентов.**

3.1 Рассмотрение обращений клиентов и координация данной работы осуществляется ведущим специалистом по делопроизводству, действующим на основании Должностной инструкции.

3.2. Не позднее следующего рабочего дня с момента поступления в подразделение Банка обращения, ведущий специалист по делопроизводству регистрирует обращение в Журнале регистрации входящей корреспонденции.

3.3. Зарегистрированные в Журнале регистрации входящей корреспонденции обращения поступают на резолюцию президенту Банка. Президент Банка определяет исполнителей и передает эту информацию ведущему специалисту по делопроизводству для фиксирования срока исполнения.

3.4. Исполнитель, получивший на рассмотрение обращение, обязан принять все меры к своевременной и полной проверке информации, представленной в обращении, выявлению причин ее подачи и подготовке ответа. Исполнитель, указанный первым в резолюции президента Банка, при подготовке ответа, должен объединить информацию от всех исполнителей по данному обращению. Исполнитель имеет право обсудить

обращение с работниками, которых оно касается, и/или потребовать у них письменных разъяснений. При необходимости исполнитель привлекает к участию в рассмотрении обращения службы СВК, СВА, СЭБ и других структурных подразделений Банка.

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

3.6. В ответах на обращения клиентов 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.

3.7. Обращения, связанные с принятием решений об отказе о проведении операции, отказе от заключения договора банковского счета (вклада), а также решений о расторжении договора банковского счета (вклада) с клиентами по основаниям, предусмотренным пунктами 5.2 и 11 статьи 7 Федерального закона № 115-ФЗ<sup>1</sup>, подлежат дополнительной проверке и изучению обоснованности принятого решения об отказе и(или) расторжении в срок не позднее 10 рабочих дней со дня их представления.

3.8. В целях урегулирования возможных конфликтных ситуаций рассмотрение соответствующего обращения и принятие решения по нему производится Руководителем направления ПОД/ФТ с участием СВК.

3.9. Ответ в 2-х экземплярах направляется на подпись президенту Банка или уполномоченному на то должностному лицу. Ответы на обращения, подписанные руководителем или уполномоченным на то должностным лицом, передаются ведущему специалисту по делопроизводству на регистрацию и отправку. Один экземпляр ответа направляется заявителю по средствам связи позволяющим фиксировать дату отправления ответа или вручается заявителю лично под подпись. Второй экземпляр ответа, вместе с подлинником обращения ведущий специалист по делопроизводству передает начальнику подразделения, готовившему ответ.

3.10. Результат рассмотрения обращения отражается в Журнале регистрации входящей корреспонденции ведущим специалистом по делопроизводству. Журнал регистрации ведется в электронном виде и может распечатываться на бумажном носителе по мере необходимости.

#### **4. Порядок рассмотрения обращений клиентов, направленных Банком России.**

4.1. В случае поступления в Банк из Банка России обращения, предусмотренного статьей 79.3 Федерального закона "О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)", Банк рассматривает обращение в порядке, предусмотренном настоящим Регламентом и направляет в Банк России копию ответа на обращение в день его направления заявителю.

4.2. Банк России направляет обращение физического лица о нарушении Банком его прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц для рассмотрения по существу в Личный кабинет участника информационного обмена.

4.3. Не позднее следующего рабочего дня с момента поступления в Банк обращения, ведущий специалист по делопроизводству регистрирует обращение в Журнале

регистрации входящей корреспонденции и направляет уведомление о регистрации обращения в два адреса:

- Банк России (в Личный кабинет участника информационного обмена);
- на электронную почту или почтовый адрес заявителя, указанные в обращении Банка России.

4.4. В случае продления срока рассмотрения обращения, ведущий специалист по делопроизводству направляет уведомление о продлении срока рассмотрения в два адреса: заявителю и в адрес Банка России.

## **5. Книга отзывов и предложений.**

### **Порядок работы с информацией, оставленной в Книге отзывов и предложений**

5.1. Для сбора предложений и обращений клиентов в зонах обслуживания, в каждом офисе Банка, в максимальной видимости и доступности для клиента располагается Книга отзывов и предложений (далее – Книга).

5.2. Книга является составной частью «Уголка клиента», в котором, помимо нее в обязательном порядке размещается Закон «О защите прав потребителей» и контактная информация о контрольных органах в сфере защиты прав потребителей.

5.3. Книга должна быть пронумерована, прошнурована и заверена подписью уполномоченного лица Банка и печатью. Изъятие Книги из зоны 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. Для внесения записей в Книгу клиенту должны быть созданы необходимые условия (предоставлены ручка, стол, стул).

5.4. Сотрудник, действия которого вызвали жалобу или претензию, должен сообщить об этом руководителю подразделения (офиса) и предоставить письменное объяснение по содержанию жалобы или претензии.

5.5. Ответственность за организацию работы с Книгой, ее наличие и своевременную и оперативную передачу обращений несут руководители офисов, либо лица, определяемые письменным распоряжением руководителей офисов. Проверка записей в Книге производится ежедневно, срок рассмотрения обращений из Книги – десять рабочих дней.

## **6. Ответственность за нарушение Регламента**

Нарушения работниками Банка установленного Регламента рассмотрения обращений, 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.

Форма уведомления о получении обращения граждан

Уважаемый \_\_\_\_\_ (фамилия, имя, отчество).

Ваше обращение принято « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ года в ООО КБ «Алтайкапиталбанк».

Мы обязательно на него ответим в течение 15 рабочих дней по указанному в вашем обращении адресу (электронной почты или почтовому адресу либо способом, предусмотренным условиями договора) **нужное подчеркнуть**

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ год