

Введено приказом

№ 282

от 09 . 12 . 2019 г.

УТВЕРЖДЕНО

Правлением Банка Глобус (АО)

Протокол от «09» декабря 2019г. № 40

Председатель Правления



В.И. Прокопенко

РЕГЛАМЕНТ

организации работы с обращениями клиентов в Банке Глобус (АО)

г. Москва, 2019

ПРАВИЛА ПРЕДЪЯВЛЕНИЯ И РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ КЛИЕНТОВ В БАНКЕ ГЛОБУС (АО)

1. Правила предъявления и рассмотрения Обращений Клиентов в Банке Глобус (АО) (далее – Правила) определяют порядок работы Банка Глобус (АО), в том числе внутренних структурных подразделений (далее – ВСП), с жалобами, претензиями и предложениями Клиентов (их представителей).

2. При возникновении у Клиента (его представителя) претензий к Банку, связанных с качеством и сроками обслуживания, а также в иных схожих случаях Клиент (его представитель)¹ вправе:

- оставить Обращение в письменной форме в головном офисе или ВСП Банка по форме, предложенной сотрудником Банка или в произвольной форме, при условии, что оно содержит суть обращения и обязательные сведения, указанные в п.3 настоящих Правил;
- направить Обращение по Системе Клиент-Банк;
- направить Обращение в электронном виде через Интернет (главная страница основного web-сайта Банка, разделы «Обратная связь» или «Горячая линия»);
- оставить / направить Обращение иным способом (по почте, факсу и т.п.).

3. Обращение должно содержать следующие обязательные сведения:

- фамилия, имя и отчество – для физического лица (его представителя);
- фамилия, имя и отчество – для представителя юридического лица;
- наименование и ИНН – для юридического лица;
- контактная информация для направления ответа – почтовый адрес / адрес электронной почты или номер телефона / факса;
- изложение сути Обращения (в том числе описание конфликтной ситуации, место и дата ее возникновения, другие обстоятельства, необходимые для подтверждения и разрешения ситуации);
- личная подпись Клиента (его представителя) и дата (в тех случаях, когда Обращение передается в Банк на бумажном носителе Клиентом (его представителем)).

4. Помимо указанных в пункте 2 настоящих Правил обязательных сведений в Обращение рекомендуется включать следующую информацию:

- наименование структурного подразделения, фамилия, имя и отчество, должность работника Банка, действиями (бездействием) которого вызвано Обращение (при наличии такой информации);
- копии документов, подтверждающих изложенные в Обращении обстоятельства (при необходимости);
- иная информация, которую Клиент (его представитель) считает необходимым сообщить.

5. Должностными лицами, уполномоченными принимать корреспонденцию, содержащую жалобы на действия работников Банка и другие письма по бухгалтерскому учету, являются сотрудники Секретариата Управления делами.

¹ Представитель Клиента должен быть уполномочен на предъявление такого Обращения в установленном действующим законодательством порядке.

6. Обращения, в которых отсутствуют обязательные сведения, предусмотренные п. 2 настоящих Правил, признаются анонимными. Анонимные Обращения или Обращения, в которых не указана контактная информация заявителя, подлежат рассмотрению по решению руководства Банка и принимаются к сведению при совершенствовании процедур идентификации рисков. Исходя из характера анонимного Обращения, оно в обязательном порядке передается в соответствующее структурное подразделение для принятия к сведению и устранения недостатков. Ответ на указанные в настоящем пункте Обращения дается по решению Председателя Правления.

7. В случае если на Обращение уже давались ответы конкретному Клиенту (его представителю), Банком может быть принято решение о прекращении переписки с ним, при условии, что подготовленные ранее ответы направлялись в адрес этого Клиента (его представителя) и содержали ответы на все поставленные вопросы.

8. Отказ в рассмотрении Обращений не допускается, за исключением случаев², когда:

- в Обращении отсутствуют обязательные сведения, предусмотренные п. 2 настоящих Правил;
- наименование Клиента (его представителя) указаны в Обращении неразборчиво или содержание Обращения не позволяет однозначно идентифицировать лицо, направившее Обращение, при этом текст Обращения также не поддается прочтению;
- текст Обращения содержит ненормативную лексику, угрозы или сообщения, содержащие информацию провокационного характера;
- Обращение носит рекламный характер или иной характер, не связанный с работой Банка;
- Обращение уже было направлено Клиентом (его представителем) ранее и повторное обращение не содержит новых данных, а по предыдущему Обращению уже был дан ответ (в таком случае Клиенту (его представителю) направляется извещение об оставлении Обращения без рассмотрения со ссылкой на данный ранее ответ);
- Обращение поступило на личный адрес электронной почты сотрудника Банка;
- истекли сроки хранения документов, которых касается Обращение.

9. Если Обращение не допускается к рассмотрению по одной из причин, указанных в п.8 настоящих Правил, Уполномоченное подразделение письменно извещает Клиента (его представителя) о невозможности рассмотрения Обращения с указанием причины и способов ее устранения.

10. Если к Обращению Клиента (его представителя) не приложены документы, необходимые для его всестороннего и полного рассмотрения, и они отсутствуют в Банке, такие документы запрашиваются у Клиента (его представителя) с указанием срока представления. В случае неполучения затребованных документов в указанный срок, Обращение рассматривается на основании имеющихся документов.

11. Общий срок рассмотрения Банком Обращений и подготовки ответа на него составляет не более 30 (тридцати) календарных дней со дня поступления Обращения в Банк.

12. Банк вправе продлить срок рассмотрения Обращения не более чем на 30 (тридцать) календарных дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения Клиента (его представителя), направившего Обращение.

13. По всем Обращениям, признанным Банком обоснованными, в обязательном порядке принимаются возможные и адекватные меры по устранению недостатков и их недопущению в дальнейшей практике.

² Приведенный список не является исчерпывающим и может быть дополнен в случае необходимости.

14. Выбор конкретных мер по устранению недостатков и их недопущению в дальнейшей практике определяется Банком в каждом рассматриваемом случае индивидуально.

15. Ответ на Обращение направляется Клиенту (его представителю) указанным им способом:

- по почте простым письмом или заказным письмом с уведомлением о вручении по адресу, указанному в Обращении Клиента (его представителя);
- путем вручения лично в руки при явке Клиента (его представителя) в Банк с проставлением на копии ответа собственноручной подписи Клиента (его представителя), подтверждающей получение ответа;
- по электронной почте (в случаях поступления Обращения в электронном виде, и если ответ Банка не содержит конфиденциальной информации и сведений, составляющих банковскую тайну);
- посредством Системы Клиент-Банк (в случае поступления Обращения таким же способом);
- передается по факсу.

16. Возможно одновременное использование Банком нескольких способов отправки ответа на Обращение в случае, если конкретный способ не указан Клиентом (его представителем).

17. Настоящие Правила являются документом публичного характера и подлежат обязательному размещению на основном и дополнительном web-сайтах Банка, а также в подразделениях Банка, обслуживающих Клиентов (их представителей).