

Введено приказом

№ 142

от 13 . 05 . 2024 г.

РЕГЛАМЕНТ
организации работы с обращениями клиентов в Банке Глобус (АО)

г. Москва, 2024 год

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, запросами 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).

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, действия (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.

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 совершении 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.

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

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 пунктом 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 15 (пятнадцати) рабочих дней со дня поступления Обращения в Банк.

12. Банк вправе продлить срок рассмотрения Обращения не более чем на 10 (десять) рабочих 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.

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

15. 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, заключенному 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.

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).

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