

Группа: Комплаенс
Департамент: Служба внутреннего контроля (комплаенс)
Предмет: Правила предъявления и рассмотрения обращений клиентов

Правила предъявления и рассмотрения обращений клиентов АО «Денизбанк Москва»

Содержание

1. Термины и определения.....	2
2. Общие положения	2
3. Предъявление Обращений Клиентами	3
4. Порядок приема Обращений Клиентов и направления ответов на Обращения Банком	6
Приложение №1	9
Приложение №2	10

Группа:	Комплаенс
Департамент:	Служба внутреннего контроля (комплаенс)
Предмет:	Правила предъявления и рассмотрения обращений клиентов

1. Термины и определения

В настоящих Правилах предъявления и рассмотрения обращений клиентов АО «Денизбанк Москва» (далее – Правила) используются следующие термины и определения:

Банк – АО «Денизбанк Москва».

Запрос – требование Клиента по предоставлению разъяснения каких-либо сведений по видам деятельности Банка (за исключением предоставления выписок и справок по счетам, а также за исключением сведений, составляющих банковскую и иную охраняемую законом тайну).

Жалоба – требование Клиента к Банку об устранении или защите его нарушенных прав или законных интересов либо прав или законных интересов других лиц.

Претензия – требование Клиента к Банку об урегулировании спора, связанного с нарушением имущественных прав и законных интересов Клиента, установленных договорными обязательствами с Банком и/или законодательством Российской Федерации.

Обращение – направленное Клиентом в Банк в письменной форме или в форме электронного документа Запрос, Претензия или Жалоба. Применение настоящих Правил также обязательно для обработки Обращений, поступивших в Банк из Банка России в рамках положений статьи 79.3. главы XI.2 Федерального закона от 10.07.2002 №86-ФЗ¹ (далее – Закон №86-ФЗ), статьи 30.1. Федерального закона №395-1² (далее – Закон №395-1).

Клиент – юридическое лицо, индивидуальный предприниматель или физическое лицо, имеющее договорные отношения с Банком, пользующееся услугами Банка или имеющее намерение заключить договорные отношения с Банком, воспользоваться услугами Банка (потенциальный клиент).

Представитель Клиента – лицо, действующее от имени Клиента в силу полномочий, основанных на доверенности, договоре, указании закона либо акте уполномоченного на то государственного органа или органа местного самоуправления.

Стороны – совместно упоминаемые термины «Клиент» и «Банк».

Уполномоченный сотрудник – сотрудник Службы внутреннего контроля (комплаенс), ответственный за рассмотрение Обращений в соответствии с должностной инструкцией, либо назначенный распорядительным актом Банка. Полномочия Уполномоченного сотрудника, (исследование обстоятельств, изложенных в Обращении, формирование окончательного ответа) могут быть возложены на руководителя структурного подразделения Банка, в отношении которого (сотрудника которого) было заявлено Обращение, а также на руководителя Юридического департамента на основании соответствующего организационно-распорядительного акта Банка.

2. Общие положения

2.1. Настоящие Правила определяют основные условия и порядок предъявления Клиентами и рассмотрения Банком Обращений, а также регулируют отношения, возникшие, в связи с этим между Сторонами.

2.2. Основными целями рассмотрения Обращений являются:

- улучшение качества обслуживания клиентов Банка;
- усовершенствование работы Банка;

¹ Федеральный закон от 10.07.2002 N 86-ФЗ «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)».

² Федеральный закон от 02.12.1990 N 395-1 «О банках и банковской деятельности».

Группа:	Комплаенс
Департамент:	Служба внутреннего контроля (комплаенс)
Предмет:	Правила предъявления и рассмотрения обращений клиентов

- устранение нарушений и их последствий, которые явились основанием для Обращения Клиентов Банка, а также предотвращение повторения в дальнейшем подобных ситуаций.
- 2.3. Устранение нарушений и их последствий осуществляется Банком путем принятия соответствующих решений органами управления Банка, основанных на всестороннем и полном рассмотрении существа Обращений, их обоснованности (соответствия фактическим обстоятельствам) и правомерности (соотносимости существа жалобы/запроса с нормами законодательства РФ, действовавшего в момент совершения действий или наступления событий, послуживших основанием для соответствующего Обращения).
- 2.4. Срок рассмотрения Обращения Банком не должен превышать 15 (пятнадцать) рабочих дней. Срок исчисляется, начиная со дня поступления Обращения в Банк и его регистрации. В случае необходимости запроса дополнительных документов и материалов, в целях объективного и всестороннего рассмотрения Обращения по решению Президента Банка, Банк вправе продлить срок рассмотрения Обращения, но не более чем на 10 (десять) рабочих дней, если иное не предусмотрено Законом №395-1, Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ³ (далее – Закон №59-ФЗ), другими федеральными законами.
- 2.5. Настоящие Правила *не распространяются* на обращения Клиентов, поступившие в Банк в устном виде.
- 2.6. Настоящие Правила являются для Клиента и Банка обязательными при разрешении споров, касающихся деятельности Банка. Обращения, поданные Клиентом в Банк в установленном порядке, подлежат обязательному рассмотрению Банком.
- 2.7. Настоящие Правила утверждаются Президентом Банка, вступают в действие в соответствии с организационно-распорядительным актом Банка и действует до вступления в действие новой редакции Правил.
- 2.8. Подразделением, ответственным за разработку и актуализацию Правил является Служба внутреннего контроля (комплаенс) (далее по тексту - СВК).
- 2.9. Настоящие Правила подлежат размещению на официальном сайте Банка www.denizbank.ru, информационных стендах Банка.

3. Предъявление Обращений Клиентами

- 3.1. При возникновении у Клиента/Представителя Клиента запросов, жалоб и претензий к Банку Клиент/Представитель Клиента предъявляет в Банк соответствующее Обращение (Запрос, Жалобу или Претензию):
- 3.1.1. в письменной форме на бумажном носителе путем:
- передачи в Банк лично в местах обслуживания Клиентов по адресу в пределах места нахождения Банка;
 - направления в Банк посредством почтовой/курьерской связи;
- 3.1.2. в письменной форме в электронном виде путем:
- направления его по электронной почте postoffice.ru@denizbank.com, info.ru@denizbank.com, compliance.ru@denizbank.com;
 - направления его на личный адрес рабочей электронной почты сотрудника Банка⁴;

³ Федеральный закон от 02.05.2006 N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

⁴ Например, на адрес электронной почты клиентского менеджера, обслуживающего Клиента.

Группа:	Комплаенс
Департамент:	Служба внутреннего контроля (комплаенс)
Предмет:	Правила предъявления и рассмотрения обращений клиентов

- передачи сообщения через систему «Клиент- Банк» (если у Клиента заключен с Банком договор о подключении к системе, а также при наличии технической возможности).
- 3.2. Обращение составляется на русском языке.
- 3.3. Банк, получив Обращение, предпринимает все меры по скорейшему выявлению и устранению (в случае наличия) недостатков и ошибок, допущенных при исполнении поручений, при взаиморасчетах, а также в иных случаях.
- 3.4. Письменные Обращения оформляются:
- по форме Приложения №1 к настоящим Правилам – для физических лиц;
 - по форме Приложения №2 к настоящим Правилам – для юридических лиц, индивидуальных предпринимателей;
 - в произвольной форме с указанием обязательной информации, указанной в п. 3.6 настоящих Правил – для юридических лиц, индивидуальных предпринимателей и физических лиц.
- 3.5. Каждое Обращение, по желанию, подписывается Клиентом/Представителем Клиента. Наличие подписи не требуется при соблюдении всех прочих требований, предусмотренных в п.3.6. Правил.
- 3.6. Обращения, поданные в Банк, должны содержать следующую обязательную информацию:
- фамилию, имя и отчество физического лица / полное наименование юридического лица / индивидуального предпринимателя Клиента (при предъявлении Обращения Представителем – Клиента и Представителя);
 - вид документа, удостоверяющего личность Клиента (при предъявлении Обращения Представителем – Клиента и Представителя), серия, номер, наименование органа, выдавшего документ, дата выдачи, срок действия, при наличии (для физических лиц);
 - адрес регистрации, почтовый адрес, адрес электронной почты, телефон Клиента (при предъявлении Обращения Представителем – Клиента и Представителя);
 - наименование и реквизиты банковского продукта Клиента (например, номер кредитного договора, номер банковского счета, наименование продукта и/или тарифного плана), в случае если обращение касается продуктов Банка;
 - суть обращения (указание на существо претензии, жалобы, запроса или предложения Клиента);
 - дата обращения;
 - личная подпись Клиента – физического лица / его Представителя (в тех случаях, когда обращение передается в Банк на бумажном носителе Клиентом/его Представителем, по желанию);
 - подпись лица, внесенного в Карточку с образцами подписей⁵ и оттиск печати в Банке или подпись лица, уполномоченного на подачу Обращений и оттиск печати (при ее наличии) – для юридических лиц и индивидуальных предпринимателей. В случае, если документы, подтверждающие полномочия такого лица/лиц ранее не предоставлялись в Банк, они должны быть представлены совместно с Обращением.
- 3.7. Для подтверждения правомерности направляемого в Банк Обращения Клиент/Представитель Клиента может одновременно с подачей Обращения представить документы (копии документов), подтверждающие предъявленные Клиентом требования.

⁵ Если Обращение передано по системе «Клиент-банк», в качестве личной подписи используется электронно-цифровая подпись (ЭЦП).

Группа:	Комплаенс
Департамент:	Служба внутреннего контроля (комплаенс)
Предмет:	Правила предъявления и рассмотрения обращений клиентов

Если к Обращению Клиента/Представителя Клиента не приложены документы, необходимые для их всестороннего и полного рассмотрения, такие документы могут быть запрошены у Клиента/Представителя Клиента с указанием срока предоставления.

Срок рассмотрения при этом увеличивается на срок, указанный в абзаце втором настоящего подпункта, но не более, чем на 10 (десять) рабочих дней, в соответствии с подпунктом 2.4. настоящих Правил.

В случае неполучения затребованных документов в указанный срок, Обращение рассматривается на основании имеющихся документов.

3.8. Если письменное Обращение подается повторно, в нем необходимо указать дату и номер первичного письменного обращения. Входящий номер, под которым было зарегистрировано первичное обращение в Банк, Клиент может уточнить, обратившись, соответственно, к секретарю Банка по телефону 8 (495) 725-10-20 доб. 101, 127.

Клиенту рекомендуется сохранять входящий регистрационный номер письменного обращения для оптимизации последующего взаимодействия с Банком.

3.9. Обращения подлежат обязательной регистрации в соответствии с «Положением о работе с входящей корреспонденцией», принятом в Банке, не позднее рабочего дня, следующего за днем его поступления в Банк.

3.10. Уведомление о регистрации, уведомление о продлении срока направляются Клиенту 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 Сторонами. В случае, если Клиент 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. В случае поступления Обращения в форме электронного документа Банк обязан уведомить Клиента о регистрации обращения не позднее дня регистрации.

3.11. В случае, если обращение содержит требование имущественного характера, которое связано с восстановлением Банком нарушенного права Клиента и подлежит рассмотрению финансовым уполномоченным, направление Обращения является соблюдением Клиентом обязанности, предусмотренной частью 1 статьи 16 Федерального закона от 04.06.2018 №123-ФЗ⁶ (далее – Закон №123-ФЗ), и Обращение подлежит рассмотрению в порядке и сроки, которые установлены Законом №123-ФЗ.

3.12. Отказ в приеме обращений не допускается за исключением случаев, когда:

- Обращение не является Претензией, Жалобой или Запросом в соответствии с терминами, установленными в настоящих Правилах;
- в Обращении не содержится обязательная информация, указанная в п. 3.6 настоящих Правил⁷;
- текст Обращения не позволяет определить его суть;
- текст Обращения содержит ненормативную лексику, фразы и выражения, порочащие честь и достоинство Банка и/или его работников, или сообщения, содержащие информацию провокационного характера;

⁶ Федеральный закон от 04.06.2018 N 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг».

⁷ Обращения, в которых отсутствуют идентификационные данные Клиента/Представителя Клиента, признаются анонимными, но могут быть приняты к сведению Уполномоченным сотрудником для совершенствования процедур управления операционными рисками и операционной эффективности.

Группа:	Комплаенс
Департамент:	Служба внутреннего контроля (комплаенс)
Предмет:	Правила предъявления и рассмотрения обращений клиентов

- наименование Клиента/Представителя Клиента (фамилия, имя, отчество физического лица / наименование юридического лица) указаны в Обращении неразборчиво или содержание Обращения не позволяет однозначно идентифицировать лицо, подавшее Обращение;
- Обращение носит рекламный характер, или иной характер, не связанный с работой Банка;
- Обращение оформлено от лица, не являющегося Клиентом/Представителем Клиента;
- передача Обращения была осуществлена через третье лицо, не являющегося Представителем Клиента;
- По данному вопросу уже принято решение судом или рассмотрение дела по существу, предметом которого является Обращение, уже было начато в суде.

4. Порядок приема Обращений Клиентов и направления ответов на Обращения Банком

4.1. Письменные Обращения Клиентов, касающиеся деятельности Банка, принимаются и регистрируются исключительно секретарем Банка при личном обращении Клиента либо при направлении Клиентом почтового отправления по адресу местонахождения Банка: 123022, г. Москва, ул. Звенигородская 2-я, д. 13 корп. 42, либо при направлении в электронном виде, в соответствии с п.3.1.2. настоящих Правил.

4.2. Прием Обращений Клиентов/Представителей Клиента производится в течение всего операционного дня Банка.

4.3. При личной подаче письменного Обращения Клиенту выдается копия письменного обращения с отметкой о приеме и с указанием даты приема.

4.4. Поступившее письменное Обращение (копия), за исключением случаев, указанных в п.3.12. настоящих Правил, после его регистрации в течение одного рабочего дня направляется Уполномоченному сотруднику для рассмотрения. Оригинал Обращения направляется Вице-президенту в соответствии с «Положением о работе с входящей корреспонденцией».

4.5. Обращение, поступившее в электронном виде, за исключением случаев, указанных в п.3.12. настоящих Правил, после его регистрации в течение одного рабочего дня направляется Уполномоченному сотруднику для рассмотрения. Помимо этого, Обращение направляется Вице-президенту в соответствии с «Положением о работе с входящей корреспонденцией».

4.6. Уполномоченный сотрудник, получив Обращение, изучает его и принимает решение о допустимости рассмотрения Обращения. В день получения Обращения, Уполномоченный сотрудник направляет копию Обращения в Службу управления рисками для регистрации его в единой информационной базе данных о реализованных (понесенных) операционных потерях (убытках) (БД ОР) в рамках действующей Политики по операционному риску⁸,

4.7. Если Обращение не допускается к рассмотрению, Уполномоченный сотрудник письменно извещает Клиента/Представителя Клиента о невозможности рассмотрения Обращения, уведомление об этом решении направляется Клиенту в течение 5 (пяти) рабочих дней со дня регистрации обращения способом, указанным в п.3.10., с указанием причин невозможности рассмотрения Обращения по существу.

⁸ «Политика по управлению операционным риском (утв. Советом директоров, протокол 193 от 20.10.2023).

Группа:	Комплаенс
Департамент:	Служба внутреннего контроля (комплаенс)
Предмет:	Правила предъявления и рассмотрения обращений клиентов

4.8. Уполномоченный сотрудник всесторонне и полно исследует обстоятельства, изложенные в Обращении, запрашивает необходимую информацию⁹ у руководителя/сотрудников структурного подразделения, к деятельности которого относится Обращение, при необходимости привлекает к расследованию руководителей/сотрудников иных структурных подразделений Банка посредством соответствующих запросов.

4.9. По результатам рассмотрения Уполномоченный сотрудник формирует окончательный ответ, в котором должно содержаться мотивированное, ясно изложенное решение об удовлетворении, частичном удовлетворении или иное со ссылкой на конкретные нормативные правовые акты Российской Федерации и внутренние документы Банка. Ответ на Обращение должен быть направлен Клиенту в течение 15 (пятнадцати) рабочих дней со дня регистрации Обращения, если иные сроки не предусмотрены Законом №395-1, Законом №59-ФЗ, другими федеральными законами и настоящими Правилами.

4.10. Банк, получив Обращение, предпринимает все меры по скорейшему выявлению и устранению (в случае наличия) недостатков и ошибок, допущенных при обслуживании Клиента, а также в иных случаях.

4.11. Анализ Обращений с целью выявления причин возникновения проблем и их исправления осуществляет Уполномоченный сотрудник в соответствии с внутренними нормативными документами в области управления комплаенс (регуляторным) риском¹⁰.

4.12. Анализ показателей динамики Обращений Клиентов и анализ соблюдения Банком прав Клиентов в части реализации регуляторного риска осуществляет руководитель/сотрудник СВК.

4.13. Передача Клиенту/Представителю Клиента ответа¹¹ на поступившее Обращение производится по выбору Банка:

- по почте простым письмом или заказным письмом с уведомлением о вручении по адресу, указанному в Обращении Клиента/Представителя Клиента;
- путем вручения лично в руки при явке Клиента/Представителя Клиента в Банк;
- по электронной почте (в случаях поступления Обращения в электронном виде, и если ответ Банка не содержит информации конфиденциального характера, сведений, составляющих банковскую тайну, а также иную, охраняемую законом тайну);
- посредством системы «Клиент-Банк» (в случаях поступления Обращения таким же способом и при наличии технической возможности).

4.14. Ответ на Обращение подлежит регистрации секретарем Банка в журнале регистрации входящей/исходящей корреспонденции с присвоением исходящего номера. Способ отправления исходящей корреспонденции выбирается в каждом конкретном случае Уполномоченным сотрудником. Копии исходящих документов подшиваются в папку с исходящей корреспонденцией и остаются на хранении у секретаря Банка. После получения уведомления о вручении почтового отправления секретарь Банка изготавливает копию с такого уведомления и передает ее Уполномоченному сотруднику. Оригинал уведомления о вручении почтового отправления подшивается к копии исходящего документа в папку с исходящей корреспонденцией.

⁹ Объяснительные, комментарии, копии первичных и иных документов, другие материалы.

¹⁰ «Политика по управлению комплаенс-риском», «Положение о службе внутреннего контроля (комплаенс-службе)», «Инструкция о внутреннем контроле профессионального участника РЦБ».

¹¹ Ответ обязательно должен быть оформлен в соответствии с порядком делопроизводства, принятым в Банке (составлен на бланке с реквизитами Банка, содержать личную подпись уполномоченного лица из состава Руководства Банка (Президент, Вице-президент), печать Банка, иметь номер и дату регистрации).

АО «Денизбанк Москва» - Правила

Группа: Комплаенс
Департамент: Служба внутреннего контроля (комплаенс)
Предмет: Правила предъявления и рассмотрения обращений клиентов

4.15. В случае поступления в Банк из Банка России Обращений, предусмотренных статьей 79.3 Закона №86-ФЗ, Банк обязан рассмотреть Обращение в соответствии с требованиями настоящих Правил, а также направить в Банк России копию ответа на обращение и копии уведомлений (при наличии), предусмотренных в день их направления Клиенту.

4.16. Полученные Обращения и ответы на них хранятся в архиве Банка не менее трех лет со дня регистрации Обращений.

Группа: Комплаенс
Департамент: Служба внутреннего контроля (комплаенс)
Предмет: Правила предъявления и рассмотрения обращений клиентов

Приложение №1

к Правилам предъявления и рассмотрения обращений клиентов АО «Денизбанк Москва»

ОБРАЩЕНИЕ КЛИЕНТА¹² № _____ (для физических лиц)

Ф.И.О _____

Адрес регистрации _____

Почтовый адрес для направления
корреспонденции _____

Документ, удостоверяющий личность _____ Серия: _____ №: _____

Дата выдачи: _____ Кем выдан: _____

Телефон/Факс: _____ Электронная почта (E-mail): _____

Вид Обращения: Жалоба Претензия Запрос

Суть Обращения:

Указывая персональные данные:

- Я подтверждаю, что персональные данные указаны мною добровольно;
- Настоящим даю свое согласие АО «Денизбанк Москва», расположенному по адресу: 123022, г. Москва, ул. Звенигородская 2-Я, д. 13 корп. 42, на обработку в течение 3 лет моих персональных данных, указанных в настоящем Обращении, с использованием средств автоматизации и/или без использования средств автоматизации, в целях ответа на настоящее Обращение. Отзыв настоящего согласия на обработку персональных данных осуществляется путем предоставления мною в АО «Денизбанк Москва» письменного заявления. АО «Денизбанк Москва» в указанных целях прекращает обработку персональных данных в течение трех рабочих дней со дня получения письменного заявления об отзыве согласия.

Дата/Подпись: _____ / _____

¹² Все реквизиты настоящего Обращения являются обязательными для заполнения (личная подпись – по желанию)

Группа: Комплаенс
Департамент: Служба внутреннего контроля (комплаенс)
Предмет: Правила предъявления и рассмотрения обращений клиентов

Приложение №2

к Правилам предъявления и рассмотрения обращений клиентов АО «Денизбанк Москва»

ОБРАЩЕНИЕ КЛИЕНТА¹³ № _____ (для юридических лиц, индивидуальных предпринимателей)

(полное наименование юридического лица/индивидуального предпринимателя)

№ счета, открытого в Банке, либо № договора (при наличии) _____

(Ф.И.О. представителя юридического лица/либо индивидуального предпринимателя)

Телефон/Факс: _____ Электронная почта (E-mail): _____

Юридический адрес _____

Почтовый адрес для направления корреспонденции _____

Вид Обращения: Жалоба Претензия Запрос

Суть Обращения:

Указывая персональные данные:

- Я подтверждаю, что персональные данные указаны мною добровольно;
 Настоящим даю свое согласие АО «Денизбанк Москва», расположенному по адресу: 123022, г. Москва, ул. Звенигородская 2-Я, д. 13 корп. 42, на обработку в течении 3 лет моих персональных данных, указанных в настоящем Обращении, с использованием средств автоматизации и/или без использования средств автоматизации, в целях ответа на настоящее Обращение. Отзыв настоящего согласия на обработку персональных данных осуществляется путем предоставления мною в АО «Денизбанк Москва» письменного заявления. АО «Денизбанк Москва» в указанных целях прекращает обработку персональных данных в течение трех рабочих дней со дня получения письменного заявления об отзыве согласия.

(должность)

(подпись)

(Ф.И.О.)

М.П.

¹³ Все реквизиты настоящего Обращения являются обязательными для заполнения.