

УТВЕРЖДЕНО:
Решением Правления Банка
ООО «НОВОКИБ»
(Протокол 09-12-Н/2019 ПР
от «09» декабря 2019г.)

Председатель Правления Банка
ООО «НОВОКИБ»
_____ А.В. Разваляева

**ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ПРЕТЕНЗИЙ,
ЖАЛОБ И ПРЕДЛОЖЕНИЙ КЛИЕНТОВ
В ООО «НОВОКИБ»**

Содержание

1. Термины и определения	3
2. Общие положения	3
3. Порядок предъявления претензий, жалоб и предложений Клиентов в Банк	4
4. Порядок приема и рассмотрения претензий, жалоб и предложений Клиентов	5
5. Заключительные положения	6
Приложение 1 – Обращение Клиента	7

1. Термины и определения

Обращение – направленное Клиентом в Банк в письменной форме или в форме электронного документа.

Жалоба – требование Клиента к Банку об устранении или защите его нарушенных прав или законных интересов либо прав или законных интересов других лиц (далее по тексту- обращение).

Претензия – требование Клиента к Банку о неисполнении или ненадлежащем исполнении своих обязательств (далее по тексту-обращение).

Предложение – рекомендация Клиента по совершенствованию деятельности Банка, улучшению организации работы Банка в целом или его отдельных структур (далее по тексту- обращение).

Запрос – требование Клиента по предоставлению разъяснений каких-либо сведений по видам деятельности Банка (за исключением предоставления выписок и справок по счетам, а также за исключением сведений составляющих банковскую тайну) (далее по тексту-обращение).

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

Представитель Клиента – физическое/юридическое лицо, действующее от имени Клиента в силу полномочий, предоставленных ему по Доверенности или на основании закона.

Спорная операция – операция, оспариваемая Держателем карты, эмитентом или эквайером в предусмотренном соответствующей Платежной системе порядке или расследуемая по уведомлению о неподтвержденной операции или иным основаниям.

Претензионная работа - комплекс мероприятий, по расследованию спорной операции, реакция на жалобу клиента и исполнению связанных с ней финансовых и информационных запросов.

ОУ- Операционное управление.

ООФЛ и КО ОУ - Отдел обслуживания физических лиц и кассовых операций Операционного управления.

2. Общие положения

2.1 Настоящий порядок определяет основные условия и порядок предъявления обращений Клиентами и рассмотрение их Банком, а также регулируют отношения, возникшие, в связи с этим между сторонами.

2.2 Целью рассмотрения обращений клиентов, поступивших в ООО «НОВОКИБ», является:

- улучшение качества обслуживания Клиентов;
- устранение недостатков и усовершенствование работы Банка;
- урегулирование поступающих жалоб, заявлений, претензий во внесудебном порядке;
- обеспечение соблюдения законных прав и интересов клиентов Банка;
- снижение операционных и репутационных рисков;
- исключение регуляторного риска.

2.3 Обращения, поданные в официальном порядке, подлежат обязательному рассмотрению, отказ в приеме обращений не допускается.

2.4 Настоящий порядок не распространяется на обращения Клиентов, поступившие в Банк в устном виде.

2.5 Данный порядок подлежит обязательному размещению во всех подразделениях Банка, а также на официальном сайте www.novokib.ru

2.6 Устранение нарушений и их последствий осуществляется Банком путем принятия соответствующих решений органами управления Банка, основанных на всестороннем и полном рассмотрении обращений, их обоснованности (соответствия фактическим обстоятельствам) и правомерности (относимости существа жалобы/претензии/запроса/обращения с нормами законодательства РФ, действовавшего в момент совершения действия или наступления событий, послуживших основанием для соответствующего обращения/жалобы/претензии/запроса).

2.7 Персональные данные заявителей обрабатываются Банком в соответствии с положениями Федерального закона от 27.07.2006г. № 152-ФЗ «О персональных данных».

2.8 Персональные данные заявителя, информация о наличии счетов, предоставляется Банком владельцу счета либо Представителю по доверенности. А также в соответствии с законодательством РФ.

3. Порядок предъявления претензий, жалоб и предложений Клиентов в Банк

3.1 Обращение может быть подано лично заявителем, либо Представителем по доверенности.

3.2 Обращение может быть предъявлено:

3.2.1 в письменной форме путем:

- передачи в Банк лично;
- направления в Банк посредством почтовой/курьерской службы;
- описания в «Книге жалоб и предложений» находящейся в приемной Банка и операционном зале дополнительного офиса.

3.2.2 В электронном виде путем:

- направления по электронной почте novokib@novokib.ru
- обращения на официальном сайте Банка www.novokib.ru
- посредством сервиса дистанционного банковского обслуживания «Интернет-Банк» (для юридических лиц и индивидуальных предпринимателей)

3.3 Обращение должно содержать следующую информацию:

- Наименование юридического лица, индивидуального предпринимателя;
- Фамилия, Имя, Отчество (при наличии) физического лица, уполномоченного представителя юридического лица;
- Дата рождения;
- Серия и номер документа, удостоверяющего личность;
- Адрес регистрации;
- Почтовый адрес или адрес электронной почты для направления ответа, номер телефона или иной способ уведомления о его готовности;
- В описание обращения рекомендуется указать максимальное количество информации, которая может оказаться полезной при рассмотрении претензии;
- Дата обращения;
- Подпись Клиента /Представителя по доверенности (в тех случаях, когда обращение передается в Банк на бумажном носителе).

3.4 В зависимости от тематики обращения, Банк может запросить предоставление номера банковской карты, номера договора, заключенного с Банком или номер лицевого счета, наименование продукта и/или тарифного плана, копии чеков, копии заявлений в иные организации, копии справок и т.п.;

3.5 Не допускаются к рассмотрению обращения в следующих случаях:

- Отсутствуют реквизиты, указанные в п.3.3 настоящего порядка;
 - При отсутствии даты оформления обращения Банк принимает в качестве даты-дату регистрации обращения в Банке;
 - Обращение содержит информацию рекламного характера или иного характера, не связанного с работой Банка;
 - Обращение не читабельно;
 - Обращение было подано заявителем ранее и не содержит новых данных. В таком случае заявителю направляется извещение об оставлении повторного обращения без исполнения;
 - Если по данному вопросу уже было принято решение суда;
 - Если истекли сроки хранения документов, которых касается обращение;
 - Текст обращения содержит ненормативную лексику, фразы и выражения, порочащие честь и достоинство Банка и/или его работников, или сообщения, содержащие информацию провокационного характера;
 - Обращение оформлено не Клиентом / Представителем Клиента Банка;
- 3.6 Все поступившие обращения подлежат обязательной регистрации.
- 3.7 Обращения оформляются по форме Приложения 1 к настоящему Порядку.

4. Порядок приема и рассмотрения претензий, жалоб и предложений Клиентов

4.1 Обращения Клиентов подаются в подразделение Банка в разрезе направлений по тематике обращения. Регистрируются в Журнале регистрации заявлений клиентов и хранятся у Руководителя подразделения куда поступило обращение. Сканированная копия обращения (не зависимо от его тематики) по электронной почте направляется руководителю службы внутреннего контроля (лицу его замещающему).

4.2 Обращения по операциям с использованием карт платежных систем в устройствах самообслуживания:

4.2.1 Претензионная работа по спорным операциям, совершенным с использованием карт в устройствах Банка, проводится в соответствии с Правилами Платежной Системы, в рамках которой была эмитирована карта. Данное обращение подается, непосредственно, в Операционное управление, где регистрируется ответственным сотрудником в Журнале регистрации заявлений клиентов;

4.2.2 Ответственный сотрудник принимает заявление и сообщает клиенту о возможных сроках рассмотрения обращения Клиента с учетом операционного цикла банкомата и подведения итогов изъятия. Предельный срок рассмотрения претензий не более 120 рабочих дней, включая время до разгрузки банкомата, разбора и анализа ситуации, согласование и реализация решения по претензии;

4.2.3 В Журнале регистрации заявлений клиентов указывается: дата поступления заявления в Банк, входящий номер, ФИО клиента, краткое содержание заявления, ФИО сотрудника, принявшего заявление, срок исполнения, отметка об исполнении;

4.2.4 Сканированная копия заявления направляется по электронной почте в отдел информационных технологий и заведующему кассой (лицу его замещающему);

4.2.5 Заявления клиентов, принятые до 15 часов текущего рабочего дня, рассматриваются в этот же день, заявления, принятые после 15 часов текущего рабочего дня, рассматриваются на следующий рабочий день;

4.2.6 Отделом информационных технологий и заведующим кассой (лицом его замещающим) принимается решение о необходимости разгрузки банкомата службой инкассации и о сроках его разгрузки, а также о необходимости открытия претензионной работы на стороне Процессингового центра (ПЦ);

4.2.7 Отделом информационных технологий с согласованием Операционного управления формируется запрос в ПЦ на отмену транзакции или запуска процедуры претензионной работы, путем подачи заявления (в формате ПЦ - «ZDS_0263_YYYYMMDD_NNN») по защищенному каналу связи – «JZDO». После чего на стороне ПЦ открывается запрос на исполнение в сервисе поддержки Банков - «JIRA»;

4.2.8 Информирование ответственных сотрудников Банка о состоянии запроса осуществляется путем получения сообщений на корпоративную почту Банка;

4.2.9 К Заявлению могут прилагаться:

- выписка из лицевого счета клиента;
- выписка из лицевого счета банкомата за данный кассовый период;
- копия чека банкомата о закрытии кассового периода;
- копия «Акт о результате пересчета наличных денег, изъятых из банкомата»
- копия чека клиента по операции, совершенной в банкомате;
- при необходимости видеоматериалы.

4.2.10 Если в результате рассмотрения претензии будет установлено, что деньги клиентом не были получены и остались в ретракт-кассете банкомата, денежные средства возмещаются клиенту на основании обращения Клиента и «Акта о результате пересчета наличных денег, изъятых из банкомата»;

4.2.11 В случае возникновения незавершенной операции выдачи наличных денег по вине клиента, сумма комиссии, удержанная с клиента за данную операцию, не возмещается.

4.3 Обращения Клиентов по вопросам мошеннических действий с расчетной (дебетовой) картой и несанкционированным списанием денежных средств с банковских счетов Клиентов:

4.3.1 Обращения Клиентов подаются в Операционное управление и регистрируются в Журнале регистрации заявлений клиентов;

4.3.2 Ответственный сотрудник Операционного управления пересылает по электронной почте сканированную копию обращения Клиента руководителю Операционного управления, в отдел информационных технологий и отдел информационной безопасности;

4.3.3 Общий срок рассмотрения обращения задействованными подразделениями с учетом направления ответа Клиенту, должен составлять не более 30 рабочих дней с даты регистрации обращения в Банке;

4.3.4 Задействованные подразделения должны предпринять все необходимые меры по скорейшему выявлению и устранению (в случае наличия) недостатков и ошибок, допущенных при исполнении поручений, при взаиморасчетах, а также в иных случаях;

4.3.5 По итогам рассмотрения обращения, ответственный сотрудник отдела информационной безопасности подготавливает заключение и передает его ответственному сотруднику в Операционное управление для подготовки ответа Клиенту;

4.3.6 Ответственный сотрудник Операционного управления не позднее следующего рабочего дня за днем получения заключения от ответственного сотрудника отдела экономической безопасности подготавливает ответ и направляется его по адресу или иным способом, указанным в обращении.

4.4 Обращения Клиентов по вопросам не своевременного приема Банком к исполнению исполнительных документов, не соблюдения законных прав и интересов клиентов, несоответствующего качества клиентского обслуживания, а также по другим обстоятельствам:

4.4.1 Обращения Клиентов подаются либо передаются в подразделение Банка в разрезе направлений по тематике обращения и регистрируются в Журнале регистрации заявлений клиентов;

4.4.2 Ответственное подразделение принимает к рассмотрению и исполнению обращение Клиента в сроки, соответствующие нормативным актам Банка России и Законодательства РФ, но не позднее следующего рабочего дня с даты регистрации обращения в Банке;

4.4.3 Ответственное подразделение должно предпринять все необходимые меры по скорейшему выявлению и устранению замечаний Клиента, при необходимости привлечь для рассмотрения обращения другие подразделения Банка;

4.4.4 Общий срок рассмотрения обращения ответственным подразделением с учетом направления ответа Клиенту должен соответствовать нормативным актам Банка России и Законодательству РФ, но не более 30 рабочих дней с даты регистрации обращения в Банке;

4.4.5 По итогам рассмотрения обращения, сотрудник ответственного подразделения подготавливает ответ и направляется его по адресу или иным способом, указанным в обращении.

5. Заключительные положения

5.1 В случае изменения законодательства РФ и не соответствия ему настоящего порядка, до принятия новой редакции настоящего порядка, должны применяться нормы законодательства РФ.

5.2 Информация, полученная сотрудниками Банка при рассмотрении обращений, поступающих в Банк, является служебной и признается конфиденциальной информацией, не подлежит разглашению и распространению.

Приложение 1 – Обращение Клиента

		ФИО полностью:	_____

Вид на жительство:	_____	Паспорт:	_____
		Серия / номер	_____
		Код подразделения	_____
Кем выдан:	_____	Выдан:	_____
		Кем / когда	_____
		Дата рождения:	_____
		Гражданство ¹	_____
Когда выдан	_____	Место рождения:	_____
		Адрес регистрации:	_____
		Адрес места жительства:	_____
		ИНН:	_____
		Телефон:	_____
		Наличие бенефициарных владельцев ² (Да/Нет)	_____

ЗАЯВЛЕНИЕ

Заявитель _____
(подпись) *(Ф.И.О.)*

Дата: « _____ » _____ 20 _____ г.

ЗАПОЛНЯЕТСЯ ООО «НОВОКИБ»

Заявление принял (а) _____
(подпись) *(Ф.И.О.)*

Дата: « _____ » _____ 20 _____ г.

Заключение _____

¹ В случае если Вы являетесь гражданином иностранного государства, имеете вид на жительство в иностранном государстве, необходимо заполнить Анкету – дополнительные сведения, предоставляемые физическими лицами.

² Бенефициарный владелец – физическое лицо, которое прямо или косвенно имеет возможность контролировать действия клиента.

СОГЛАСОВАННО:

Зам. Председателя Правления Банка

О.И. Гирш

Главный бухгалтер

И.А. Хуторная

Руководитель ОУ

Е.С. Войтович

Начальник кредитного отдела

Л.Н. Гаврик

Начальник юридического отдела

С.Н. Новикова

Руководитель СВК

Т.П. Черкасова

Начальник отдела

экономической безопасности

А.Г. Овчинников

Начальник отдела

информационных технологий

Е.А. Евдокимов
