



«КРАЕВОЙ КОММЕРЧЕСКИЙ СИБИРСКИЙ СОЦИАЛЬНЫЙ БАНК»
ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ
«СИБСОЦБАНК» ООО

Электронная версия
с изменениями и дополнениями
Протокол ПБ № 336 от 06.03.2023
Протокол ПБ № 366 от 19.09.2023

ПОРЯДОК
рассмотрения обращений (жалоб и предложений)
ПК ОО-23-2022

Дата введения: 01.01.2023

Издание № 2	Разработал: <u>Начальник ОО</u> <u>Абабкова Р.И.</u>	Проверил: <u>Руководитель СВК</u> <u>Федюкина Е.В.</u>	Утверждено: Правлением Банка	Протокол: № 310 от 14.09.2022 Приказ о введении в действие: № 144 от 14.09.2022 Приказ № 32 от 06.03.2023 Приказ № 139/4 от 18.09.2023	Лист 1 Листов 9
Изменения 1					
Изменения 2	(подпись) 09.09.2022	(подпись) 09.09.2022			

СОДЕРЖАНИЕ

1.	Назначение, область применения	2
2.	Определения, сокращения и обозначения	2
3.	Нормативные ссылки	3
4.	Ответственность	3
5.	Общие положения	4
5.1.	Предоставление и принятие обращений	4
5.2.	Требования к письменным обращениям	4
5.3.	Учет, регистрация обращений	6
5.4.	Рассмотрение и разрешение обращений	6
5.5.	Взаимодействие Банка по рассмотрению заявлений (жалоб) с финансовым уполномоченным	7
5.6.	Обращения, поступившие из других организаций и органов	7
5.7.	Рассмотрение устных обращений	7
5.8.	Ответственность за нарушение Порядка	8
6.	Выпуск, документирование и сроки хранения	8
7.	Рассылка	8
8.	Приложения	8

1. НАЗНАЧЕНИЕ, ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

1.1. Настоящий Порядок устанавливает последовательность рассмотрения обращений, ведения делопроизводства по ним.

1.2. Порядок разработан в целях:

- обеспечения соблюдения законных прав и интересов граждан;
- устранения нарушений и недочетов в работе, которые стали причиной обращений;
- снижения количества поступающих обращений;
- снижения банковских рисков, связанных с взаимоотношениями с гражданами;
- повышения доверия к банковской системе в целом.

1.3. Действие настоящего Порядка распространяется на все обращения, связанные с деятельностью Банка и обязательно для выполнения всеми работниками Банка.

2. ОПРЕДЕЛЕНИЯ, СОКРАЩЕНИЯ И ОБОЗНАЧЕНИЯ

2.1. В настоящем Порядке использованы термины с соответствующими определениями, приведенные в Таблице 1.

Таблица 1

Термин	Определение
Банковская услуга	совокупность операций, представляющая законченный комплекс услуг, удовлетворяющих какую-либо потребность клиента
Web-сайт Банка	официальный сайт Банка в сети интернет, размещенный по адресу: www.sibsoc.ru
Гражданин	любое физическое лицо, в том числе гражданин РФ, иностранный гражданин, лицо без гражданства, представитель организации
Жалоба	обращение заявителя, в котором выражается несогласие с совершенным действием (допущенным бездействием) работников Банка при осуществлении банковских операций и сделок или просьба о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов, связанных с деятельностью Банка
Заявитель	клиент, гражданин или организация, направляющие обращение в Банк
Заявление	просьба заявителя о содействии в реализации его прав и свобод, связанных с деятельностью Банка, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе Банка.
Исполнитель	работник Банка, выполняющий задание должностного лица.
Клиент	юридическое или физическое лицо, получающее услугу в Банке
Личный кабинет финансовой организации	информационный ресурс, который размещен на официальном сайте финансового уполномоченного в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», предназначенный для осуществления информационного обмена между финансовой организацией и АНО «СОДФУ»
Обращение	предложение, заявление, претензия или жалоба, а также устное обращение гражданина, направленное в Банк в письменной форме или в форме электронного документа, а также устное обращение гражданина в Банк
Предложение	рекомендация гражданина по совершенствованию деятельности Банка
Претензия	письменное требование заявителя к Банку в связи с ненадлежащим исполнением или неисполнением Банком своих обязательств.

Система электронного документооборота «ДЕЛО»	Программное обеспечение с полным набором инструментов для управления документооборотом и делопроизводством.
Структурные подразделения Банка	службы, секторы, отделы, управления, департаменты, дополнительные офисы Банка
Финансовый уполномоченный (омбудсмен)	независимое должностное лицо, действующее на основании Федерального закона от 04.06.2018 № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг»

2.2. Сокращения, используемые в настоящем Порядке, приведены в Таблице 2

Таблица 2

Сокращение	Расшифровка сокращения
1	2
АНО «СОДФУ»	Автономная некоммерческая организация «Служба обеспечения деятельности финансового уполномоченного»
Банк	«КРАЕВОЙ КОММЕРЧЕСКИЙ СИБИРСКИЙ СОЦИАЛЬНЫЙ БАНК» ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ
ГБ	главный бухгалтер
ГО	головной офис Банка
ДО	дополнительные офисы Банка
ЛК ФО	личный кабинет финансовой организации
ОО	общий отдел
ОУВО	отдел учета внутрибанковских операций
Порядок	Порядок рассмотрения обращений
ПУ	правовое управления
ОЭБ	отдел экономической безопасности
СПБ	структурное подразделение Банка
СВК	служба внутреннего контроля
СИБ	служба информационной безопасности
СЭД	система электронного документооборота
СМИ	средства массовой информации
СЭДО	сектор электронного документооборота

3. НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ

- 3.1. Конституция Российской Федерации.
- 3.2. Гражданский Кодекс Российской Федерации.
- 3.3. Гражданский процессуальный кодекс Российской Федерации.
- 3.4. Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 № 2300-1.
- 3.5. Федеральный закон «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)» от 27.07.2010 №193-ФЗ.
- 3.6. Федеральный закон «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006 № 59-ФЗ.
- 3.7. Федеральный закон «О банках и банковской деятельности» от 02.12.1990 № 395-1.
- 3.8. Федеральный закон «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг» от 04.06.2018 № 123-ФЗ.
- 3.9. Положение о порядке ведения службой обеспечения деятельности финансового уполномоченного личного кабинета финансовой организации и личного кабинета потребителя финансовых услуг, утвержденное решением Совета Службы финансового уполномоченного от 07.12.2018 (Протокол № 1).
- 3.10. Стратегия управления банковскими рисками и капиталом.
- 3.11. Правила документооборота и технология обработки учетной информации.
- 3.12. Положение об управлении документами.
- 3.13. Положение о работе с банковскими картами.
- 3.14. Порядок осуществления операций по СБП и ФСГ.
- 3.15. Положение о порядке осуществления экспресс-переводов.

4. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

- 4.1. Ответственность за разработку, внесение изменений и внедрение настоящего Порядка несет начальник ОО.
- 4.2. Ответственность за организацию функционирования и соблюдения требований данного Порядка несет начальник ОО, руководители СПБ.
- 4.3. Контроль за работой по рассмотрению обращений в Банке осуществляет СВК.

5. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

При рассмотрении обращений Банк руководствуется основными принципами:

- внесудебное урегулирование конфликта с заявителем наиболее предпочтительно;
- рассмотрение обращений в возможно кратчайшие сроки, беспристрастно и объективно.

Банк обеспечивает доступные формы связи с гражданами, поддерживает на web-сайте Банка средства интерактивного информационного взаимодействия, посредством которых граждане имеют возможность оперативно получать ответы на интересующие их вопросы, высказывать имеющиеся предложения, заявления, претензии и жалобы.

Порядок рассмотрения обращений, информация о структурных подразделениях (должностных лицах), принимающих обращения, и их контактные телефоны размещаются на информационных стендах и страницах web-сайта Банка.

СВК ведет статистический учет обращений, систематически проводит их анализ с целью выявления причин возникновения проблем, их исправления и улучшения работы Банка.

Руководитель СВК ежегодно выносит на рассмотрение Правления Банка информацию о статистике полученных и рассмотренных обращений, принятых мерах по устранению выявленных проблем и нарушений, а также предложения по улучшению работы с обращениями.

Порядок рассмотрения обращений распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом.

Установленный порядок рассмотрения обращений Банком распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений объединений граждан, в том числе юридических лиц.

5.1. Требования к письменным обращениям

5.1.1. Письменные обращения должны содержать:

- наименование Банка;
- должностное лицо, кому направлено обращение;
- наименование СПБ, фамилию работника Банка действия (бездействие) которого обжалуются;
- изложение сути обращения;
- фамилию, имя, отчество (наименование для организации) заявителя;
- адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- телефон для уточнения информации;
- личную подпись и дату.

5.1.2. В случае если в письменном обращении не указаны фамилия и почтовый адрес заявителя, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

5.1.3. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на него не дается, и оно подлежит направлению в архив.

Если фамилия и почтовый адрес заявителя поддаются прочтению или известны из других источников, ему направляется сообщение о нечитабельности его обращения.

5.1.4. В случае получения письменного обращения, содержащего нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу Банка, работников, а также членов их семьи, Банк вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить такому заявителю о недопустимости злоупотребления правом.

5.1.5. В случае если в письменном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в органы внутренних дел в соответствии с его компетенцией.

5.1.6. В случае если в письменном обращении содержится обращение, по существу которого ранее был направлен обоснованный отказ в удовлетворении и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, Банк вправе принять решение о бесосновательности очередного обращения и о прекращении переписки с заявителем по данному вопросу. Заявитель уведомляется о данном решении в письменном виде.

5.2. Предоставление и принятие обращений

5.2.1. Каждый заявитель имеет право подать обращение в выбранной им форме лично или через представителя (по доверенности, удостоверенной в порядке ст. 185.1 Гражданского кодекса Российской Федерации), общественное объединение граждан, орган местного самоуправления и пр.

5.2.2. Обращения в Банк для рассмотрения должны быть поданы в письменном виде:

- лично;
- отправлены почтовой или курьерской службой;
- по факсу;

- по электронной почте;
- посредством web-сайта Банка.

5.2.3. Обстоятельства, связанные с устными обращениями, выясняет принявший ее работник Банка, который по возможности находит решение вопроса сразу же в присутствии заявителя.

При необходимости работник Банка обращается для получения дополнительных сведений и/или указаний к руководителю соответствующего СПБ или направляет заявителя в приемную Банка.

5.2.4. Если заявитель сообщает работнику Банка о своем несогласии с совершенным действием (допущенным бездействием) работником Банка при осуществлении банковских операций и сделок, или о нарушении его прав, свобод или охраняемых законом интересов, в устной форме (в том числе с использованием телефонной связи), и его обращение не может быть удовлетворено сразу, работник Банка обязан проинформировать заявителя о порядке рассмотрения обращений в Банке и предложить ему оформить обращение в письменном виде.

5.2.5. Обращения принимают все работники Банка, в чьи функциональные обязанности входит работа с клиентами.

Работники, в пределах своих полномочий и в соответствии с утвержденными в Банке внутренними нормативными документами, регламентирующими порядок работы по направлению деятельности СПБ, принимают меры по рассмотрению поступивших обращений.

В случае невозможности рассмотрения обращения работник обязан обратиться к вышестоящему руководителю или направить поступившее обращение в ОО Банка.

Поступившие обращения, по своей сути содержащие жалобу, в том числе на действия (бездействия) работников Банка в обязательном порядке передаются в ОО Банка.

5.2.6. Письменные обращения, принятые в помещениях Банка, в тот же день передаются ведущему специалисту ОО в сканированном виде по электронной почте.

Оригиналы обращений, вместе с пояснениями работников, связанными с обращением, передаются в ОО Банка в установленном порядке.

5.2.7. Обращения, поступившие на общий электронный адрес Банка, принимает начальник СЭДО ОО и в тот же день направляет на регистрацию ведущему специалисту ОО.

5.2.8. Обращения, направленные посредством web-сайта Банка, принимает начальник ОМ и в тот же день направляет на регистрацию ведущему специалисту ОО.

5.2.9. Принимающий обращение работник Банка должен проверить обращение на соответствие п. 5.1.1 данного Порядка.

5.2.10. Работник Банка, принявший письменное обращение, дает заявителю подтверждение этого.

Подтверждение принятия может быть приведено на скан копии обращения, которая возвращается заявителю.

Подтверждение обращения, полученного по электронной почте или посредством web-сайта Банка, осуществляется по этим же каналам.

5.2.11. Письменные обращения по вопросам, отнесенным к компетенции структурных подразделений Банка, порядок работы которых определен «Положением о работе с банковскими картами», «Порядком осуществления операций по СБП и ФСГ», «Положением о порядке осуществления экспресс-переводов», регистрируются, рассматриваются и хранятся в соответствии с вышеуказанными положениями.

5.2.12. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни заявителя, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в другую организацию, в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

5.2.13. При рассмотрении обращения Банком заявитель имеет право:

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

- 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.

- 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.

- 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.

- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

5.3. Учет, регистрация обращений

5.3.1. Регистрация обращений в Банке ведется отдельно от других видов документов.

5.3.2. Все поступившие письменные обращения регистрируются ведущим специалистом ОО в СЭД «ДЕЛО» (группа документов – «обращения граждан») и в электронном Журнале учета обращений (Приложение 1), не позднее дня, следующего за днем принятия обращения.

Электронный Журнал учёта обращений хранится на сетевом диске M:\Обращения граждан жалобы\.

5.3.3. Анонимные обращения регистрируются с указанием "без подписи" и передаются председателю Правления Банка для принятия решения о списании их без рассмотрения.

5.3.4. Коллективные обращения, подписанные тремя и более лицами, регистрируются с отметкой "коллективное". В электронном Журнале учета обращений записывается содержание обращения, а также фамилии двух лиц, его подписавших, или фамилия, указанная на конверте.

5.3.5. Регистрационный номер обращения указывается в штампе, который проставляется на свободном месте лицевой стороны первого листа обращения. Регистрационный номер состоит из буквенного индекса и порядкового номера обращения (например: Ан-9, А-10, Кл-17, Ю-1). Буквенный индекс представляет собой начальную букву фамилии заявителя, на коллективных и анонимных обращениях и проставляются соответственно буквы "Кл" и "Ан".

5.3.6. Повторные обращения регистрируются так же, как и первичные. При этом в электронном Журнале учета обращений и на свободном месте лицевой стороны первого листа обращения делается пометка "повторно" с указанием регистрационного номера предыдущего обращения. Повторными считаются обращения, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу,

5.3.7. Конверты, в которых поступили обращения, хранятся в течение всего периода рассмотрения обращения, после чего уничтожаются.

5.4. Рассмотрение и разрешение обращений

5.4.1. Зарегистрированные в СЭД «ДЕЛО» обращения поступают на резолюцию председателю Правления Банка.

5.4.2. Председатель Правления Банка определяет исполнителей, сроки рассмотрения обращения, дает исполнителям письменные указания

Не допускается направлять обращения на рассмотрение работникам Банка, решения или действия (бездействия) которых обжалуются.

5.4.3. Исполнитель, получивший на рассмотрение обращение, обязан принять все меры к своевременной и полной проверке информации, представленной в обращении, выявлению причин ее подачи и подготовке проекта ответа.

5.4.4. Исполнитель, указанный первым в резолюции председателя Правления Банка, при подготовке проекта ответа, должен объединить информацию от всех исполнителей по данному обращению.

5.4.5. Исполнитель имеет право обсудить обращение с работниками, которых оно касается, и / или потребовать у них письменных разъяснений.

5.4.6. При необходимости исполнитель привлекает к участию в рассмотрении обращения работников ОЭБ, ПУ, СВК, СИБ и других структурных подразделений Банка.

5.4.7. 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.

5.4.8. Исполнитель направляет проект ответа на согласование посредством СЭД «ДЕЛО» члену Правления, курирующему данное направление работы, руководителю СВК, начальнику ПУ, начальнику ОО, должностным лицам, принимающим участие в рассмотрении обращения.

В окончательном ответе содержится мотивированное, ясно изложенное решение об удовлетворении, частичном удовлетворении или отклонении обращения со ссылкой на конкретные нормативные правовые акты Российской Федерации и внутренние нормативные документы Банка.

5.4.9. Согласованный проект ответа, в 2-х экземплярах направляется на подпись председателю Правления Банка или уполномоченному на то должностное лицо.

5.4.10. Ответы на обращения, подписанные руководителем или уполномоченным на то должностным лицом, передаются ведущему специалисту ОО на регистрацию и отправку.

5.4.11. Ответ Заявителю направляется по средствам связи, позволяющим фиксировать дату отправления ответа или вручается Заявителю лично под подпись.

5.4.12. Ответ на обращение, поступившее по информационным системам общего пользования, направляется по адресу, указанному в обращении или по обратному адресу.

5.4.13. Второй экземпляр ответа, вместе с подлинником обращения и картотекой прохождения обращения, ведущий специалист ОО передает начальнику ОО.

5.4.14. Общий срок рассмотрения обращений в Банке устанавливается в пределах 30 календарных дней со дня регистрации.

5.4.15. Если окончательный ответ не дан в пределах срока рассмотрения исполнитель объясняет Заявителю причину и срок, в который он может получить ответ.

5.4.16. Письменные обращения считаются удовлетворенными, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и даны ответы авторам обращений.

5.4.17. В случае обоснованности обращения, руководитель СПБ должен оперативно принять решения об устранении нарушения и удовлетворении требований заявителя.

5.4.18. Полученный в ходе анализа обращений, опыт направляется на предотвращение появления в Банке подобных случаев в дальнейшем.

5.4.19. Контроль за своевременным и объективным рассмотрением письменных обращений, поступивших на исполнение в структурные подразделения Банка, осуществляет руководитель СВК.

5.4.20. Контроль за устранением выявленных в ходе рассмотрения обращений нарушений и недостатков осуществляют руководители структурных подразделений.

5.4.21. Координацию и обеспечение своевременного рассмотрения письменных, в том числе электронных, и устных обращений, организацию контроля исполнения, а также ведение их централизованного учета осуществляет начальник ОО.

5.5. Взаимодействие Банка по рассмотрению заявлений (жалоб) с финансовым уполномоченным

5.5.1. До обращения к финансовому уполномоченному клиент должен направить заявление (жалобу) в Банк.

5.5.2. Банк рассматривает заявление (жалобу) в соответствии с разделом 5 Порядка.

5.5.3. В случае, если заявление (жалоба) было направлено в электронном виде по стандартной форме, утвержденной Советом службы финансового уполномоченного, и со дня нарушения прав заявителя прошло не более 180 дней, Банк рассматривает заявление (жалобу) в течение 15 рабочих дней со дня, следующего за днем получения заявления (жалобы).

5.5.4. Если в установленные сроки Банк не направил ответ на заявление (жалобу) или ответ не устроил заявителя, то заявитель вправе направить обращение финансовому уполномоченному.

5.5.5. Взаимодействие финансового уполномоченного с Банком осуществляется посредством ЛК ФО, размещенного на официальном сайте финансового уполномоченного в сети Интернет, в соответствии с Положением о порядке ведения службой обеспечения деятельности финансового уполномоченного личного кабинета финансовой организации и личного кабинета потребителя финансовых услуг.

5.5.6. При поступлении детализированного отчета АНО «СОДФУ» в ЛК ФО начальник СЭДО принимает отчет на согласование:

- начальник СЭДО направляет отчет по электронной почте в ПУ и ОУВО на проверку правомочности и корректности начислений;
- руководители ПУ и ОУВО в течение рабочего дня направляют заключения о правомочности и корректности начислений по электронной почте начальнику СЭДО;
- начальник СЭДО на основании заключений ПУ и ОУВО согласует, либо отклоняет детализированный отчет АНО «СОДФУ» в ЛК ФО.

5.6. Обращения, поступившие из других организаций и органов

5.6.1. Письменные обращения, поступившие в адрес Банка через другие организации, в том числе по защите прав граждан, фиксируются и рассматриваются в общем порядке. При этом дополнительно выясняется роль организации-корреспондента.

5.6.2. Письменные обращения, поступившие в Банк из органов власти и управления, фиксируются и рассматриваются в общем порядке.

5.6.3. Копия ответа Заявителю направляется в организацию или государственный орган, направивший обращение в Банк.

5.7. Рассмотрение устных обращений

5.7.1. Прием заявителей и рассмотрение их устных обращений осуществляются в приемной Банка.

5.7.2. Прием заявителей председателем Правления Банка обеспечивает помощник председателя Правления ежедневно, в течение рабочего дня.

Учет обратившихся заявителей и высказанных ими предложений, заявлений и жалоб ведется согласно пункту 5.3 Порядка.

5.7.3. В случае если поставленные заявителем во время приема вопросы не входят в компетенцию Банка, ему разъясняется порядок обращения в соответствующие органы (организации).

5.7.4. Если во время приема заявителя решение поставленных ими вопросов невозможно, от него принимается письменное обращение, которое после регистрации направляется на рассмотрение в установленном порядке.

5.7.5. На письменных обращениях, переданных заявителями во время приема, проставляется отметка: "Принято на личном приеме".

5.7.6. Заместители председателя Правления Банка, другие должностные лица Банка ведут личный прием, также в течение рабочего дня.

Прием заявителей заместителями председателя Правления Банка обеспечивают руководители структурных подразделений Банка.

Прием заявителей руководителями структурных подразделений обеспечивают работники этих структурных подразделений.

5.8. Ответственность за нарушение Порядка

Нарушения работниками Банка установленного Порядка 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.

6. ВЫПУСК, ДОКУМЕНТИРОВАНИЕ И СРОКИ ХРАНЕНИЯ

6.1. Выпуск настоящего Порядка, документирование и архивирование производится согласно Положению об управлении документами.

6.2. Настоящий Порядок хранится в ОО, после переиздания хранится в архиве Банка постоянно.

7. РАССЫЛКА

7.1. Настоящий Порядок размещается ОО на сетевом диске M:\ВНДБ\.

7.2. Приказ о введении в действие Порядка рассылается всем работникам Банка посредством e-mail, без рассылки учтенных копий.

8. ПРИЛОЖЕНИЯ

В настоящем Порядке приведены следующие приложения:

Приложение 1 Форма электронного Журнала учета обращений.

ФОРМА
электронного журнала учета обращений

Дата регистрации обращения	Вх. №	Краткое содержание обращения	ФИО заявителя (наименование организации), предъявившего обращение	ФИО ответственного лица, которому передано обращение для ответа	сведения об исполнении обращения (дата, исходящий номер ответа)	форма передачи ответа на обращение	Принятые меры по устранению