



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

**ПОРЯДОК**  
**рассмотрения жалоб**  
**ПК УД-44–2014**

Дата введения 11.11.2014г.

<b>Издание</b> № 1	<b>Разработал:</b> <u>Начальник УД</u> <u>Абабкова Р.И.</u>  _____ (подпись) _____ 2014г.	<b>Проверил:</b> <u>Руководитель СВК</u> <u>Федюкина Е.В.</u>  _____ (подпись) _____ 2014г.	<b>Утверждено:</b> Правлением Банка	<b>Протокол:</b> № 60 Дата 11.11.2014г. <b>Приказ о</b> <b>введении в</b> <b>действие:</b> № Дата 11.11.2014г.	<b>Лист 1</b>  Листов 7
-----------------------	---	---	---	---	-------------------------------

## СОДЕРЖАНИЕ

1.	Назначение, область применения .....	2
2.	Определения, сокращения и обозначения .....	2
3.	Нормативные ссылки .....	3
4.	Ответственность .....	3
5.	Общие положения .....	3
5.1.	Требования к жалобам .....	3
5.2.	Предоставление и принятие жалобы .....	4
5.3.	Учет, регистрация жалоб .....	4
5.4.	Рассмотрение и разрешение жалоб .....	5
5.5.	Ответственность за нарушения Порядка .....	6
6.	Выпуск, документирование и сроки хранения .....	6
7.	Рассылка .....	6
8.	Приложения .....	6

## 1. НАЗНАЧЕНИЕ, ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

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

1.2. Настоящий Порядок разработан в целях:

- обеспечения соблюдения законных прав и интересов клиентов;
- снижения банковских рисков, связанных с взаимоотношениями с клиентами;
- урегулирования жалоб клиентов во внесудебном порядке;
- устранения нарушений и недочетов в работе, которые стали причиной жалобы;
- снижения количества поступающих жалоб клиентов;
- повышение уровня финансовой грамотности клиентов;
- повышения доверия к банковской системе в целом.

1.3. Действие настоящего Порядка распространяется на все жалобы в отношении действий работников Банка в процессе осуществления профессиональной деятельности 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
Жалоба	обращение, в котором выражается несогласие с совершенным действием (допущенным бездействием) работников Банка при осуществлении Банком банковских операций и сделок или сообщается о нарушении его прав, свобод или охраняемых законом интересов
Заявитель	клиент, гражданин или организация, обращающиеся с жалобой в Банк
Клиент	юридическое или физическое лицо, получающее услугу в Банке
Структурные подразделения Банка	службы, секторы, отделы, управления, дополнительные офисы Банка

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

Таблица 2

Сокращение	Расшифровка сокращения
1	2
Банк	«КРАЕВОЙ КОММЕРЧЕСКИЙ СИБИРСКИЙ СОЦИАЛЬНЫЙ БАНК» ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ
ГБ	главный бухгалтер
ГО	головной офис Банка
ДО	дополнительные офисы Банка
ОО	общий отдел

ОЭБ	отдел экономической безопасности
СПБ	структурное подразделение Банка
СВК	служба внутреннего контроля
СИБ	служба информационной безопасности
СМИ	средства массовой информации
УД	управление делами
ЮО	юридический отдел

### 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. Письмо ЦБ РФ «О Рекомендациях по информационному содержанию и организации Web-сайтов кредитных организаций в сети Интернет» от 23.10.2009 № 128-Т
- 3.9. Политика управления банковскими рисками.
- 3.10. Правила документооборота и технология обработки учетной информации
- 3.11. Положение об управлении документами.

### 4. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

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

### 5. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

При рассмотрении жалоб Банк руководствуется следующими основными принципами:

- внесудебное урегулирование конфликта с заявителем наиболее предпочтительно;
- жалобы должны быть рассмотрены в возможно кратчайшие сроки;
- жалобы должны быть рассмотрены беспристрастно и объективно.

При рассмотрении жалоб не допускается разглашение сведений, содержащихся в жалобах, а также сведений, касающихся частной жизни заявителя, от которого поступила жалоба, без его согласия.

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

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

СВК ведет статистический учет жалоб, 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 жалоб, принятых мерах по устранению выявленных проблем и нарушений.

#### 5.1. Требования к жалобам

5.1.1. Жалоба должна содержать:

- наименование Банка, должностное лицо, кому направлена жалоба;
- наименование СПБ, фамилию работника Банка действия (бездействие) которого обжалуются;
- изложение сути жалобы;
- 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. Жалоба, в которой отсутствуют фамилия (наименование - для организации), адрес и подпись заявителя, признается анонимной, и рассмотрению не подлежит.

5.1.3. Жалоба, в которой содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, остается без ответа по существу поставленных в ней вопросов, а клиенту (организации), направившему жалобу, сообщается о недопустимости злоупотребления правом.

5.1.4. В случае если текст жалобы не поддается прочтению, ответ на жалобу не дается, о чем сообщается клиенту, направившему жалобу, если его фамилия и адрес поддаются прочтению.

5.1.5. Также не принимаются к рассмотрению жалобы в следующих случаях:

- жалоба была подана ранее и повторное не содержит новых данных, а по предыдущей жалобе уже был дан ответ. В таком случае клиенту направляется извещение об оставлении жалобы без рассмотрения со ссылкой на данный ранее ответ;
- по данному вопросу уже было принято решение судом;
- истекли сроки хранения документов, которых касается жалоба.

## **5.2. Предоставление и принятие жалобы**

5.2.1. Каждый клиент имеет право подать жалобу в выбранной им форме лично или через представителя.

5.2.2. Жалоба для ее рассмотрения должна быть подана в письменном виде:

- на бумажном носителе;
  - лично;
  - отправлено почтовой или курьерской службой;
  - направлено по факсу;
- направлена по электронной почте
- направлена через web-сайт Банка.

5.2.3. Обстоятельства, связанные с устной жалобой клиента, выясняет принявший ее работник Банка, который по возможности находит решение вопроса сразу же в присутствии клиента.

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

5.2.4. Если клиент 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 жалоба не может быть удовлетворена сразу, работник Банка обязан проинформировать клиента о порядке рассмотрения жалоб в Банке и предложить ему оформить жалобу в письменном виде.

5.2.5. Лицами, уполномоченными на принятие жалобы, являются:

- в помещении ГО – начальник ОО;
- в помещении иногороднего ДО – начальник ДО;
- в помещении городского ДО - ведущий экономист-бухгалтер.

Жалобы, принятые в помещениях ДО, в тот же день передаются начальнику ОО по факсу или в сканированном виде по электронной почте. Оригиналы жалоб, вместе с пояснениями работников, связанными с жалобой, передаются в ОО Банка в установленном порядке.

Жалобы, направленные по электронной почте принимает начальник ОО.

Жалобы, направленные через web-сайт Банка принимает начальник ИАО и в тот же день передает начальнику ОО.

5.2.6. Принимающий жалобу работник Банка должен проверить соответствие жалобы п. 5.1.1 данного Порядка.

5.2.7. Работник Банка, принявший письменную жалобу, дает клиенту подтверждение этого. Подтверждение принятия может быть приведено на копии или 2-м экземпляре жалобы, которая возвращается клиенту. Подтверждение жалобы, полученной по электронной почте или через web-сайт Банка, осуществляется по этим же каналам.

## **5.3. Учет, регистрация жалоб**

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

5.3.2. Все поступившие письменные жалобы регистрируются начальником ОО в Журнале учета жалоб Приложение 1 не позднее дня, следующего за днем принятия жалобы..

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

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

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

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

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

#### **5.4. Рассмотрение и разрешение жалоб**

5.4.1. Зарегистрированные жалобы начальник ОО незамедлительно передает председателю Правления Банка.

5.4.2. Председатель Правления Банка в резолюции определяет исполнителей, сроки рассмотрения жалобы, дает исполнителям письменные указания.

5.4.3. Начальник ОО, после отметки резолюции председателя Правления в Журнале учета жалоб передает жалобу исполнителю под роспись. Копии жалобы направляются: должностным лицам, указанным в резолюции председателя Правления Банка, руководителю СВК, начальнику ЮО, ГБ.

5.4.4. Начальник ОО уведомляет клиента о принятии жалобы к исполнению и сообщает контактную информацию исполнителя, ответственного за рассмотрение жалобы.

5.4.5. Если жалоба, по решению председателя Правления, не принимается к рассмотрению, начальник ОО письменно извещает заявителя о невозможности рассмотрения жалобы, сообщает причины, на основании которых жалоба не допускается к рассмотрению, и способы устранения этих причин, поясняет право клиента обратиться в органы внесудебного урегулирования споров, а также всю необходимую контактную информация об этих органах. Ответ клиенту визируют руководитель СВК, начальник ЮО, ГБ.

5.4.6. Исполнитель, получивший жалобу для рассмотрения, обязан принять все меры к своевременной и полной проверке информации, представленной в жалобе, выявлению причин ее подачи и подготовке проекта ответа.

5.4.7. Исполнитель имеет право обсудить жалобу с работниками, которых она касается, и / или потребовать у них письменных разъяснений.

5.4.8. Исполнитель, указанный первым в резолюции председателя Правления Банка, при подготовке проекта ответа, должен объединить информацию от всех исполнителей по данной жалобе.

5.4.9. При необходимости исполнитель привлекает к участию в рассмотрении жалобы работников ОЭБ, ЮО, СВК, СИБ, УД и других подразделений. Также исполнитель может использовать электронные базы данных Банка.

5.4.10. Если к жалобе клиента не приложены документы, необходимые для его всестороннего и полного рассмотрения, и они отсутствуют в Банке, такие документы исполнитель запрашивает у клиента с указанием срока их предоставления. В случае неполучения затребованных документов в указанный срок, жалоба рассматривается на основании имеющихся документов.

5.4.11. Не позднее 14 рабочих дней, исполнитель предоставляет проект ответа члену Правления, курирующему данное направление работы, который всесторонне и полно исследует обстоятельства, изложенные в ответе, и по результатам рассмотрения представленных материалов согласовывает ответ.

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

5.4.13. Ответ, с визой руководителя СВК, начальника ЮО и ГБ, передается на подпись председателю Правления Банка.

5.4.14. Начальник ОО контролирует отправку ответа клиенту.

5.4.15. Ответ клиенту направляется по средствам связи, позволяющим фиксировать дату отправления ответа или вручается клиенту лично под расписку.

5.4.16. Общий срок рассмотрения жалобы устанавливается в пределах 30 календарных дней от даты регистрации в Журнале учета жалоб, а в случае получения жалоб, не требующих дополнительного изучения и проверки – в пределах 14 календарных дней.

5.4.17. Если окончательный ответ не дан в пределах общего срока рассмотрения жалобы, начальник ОО объясняет клиенту причину и срок, в который он может получить ответ.

5.4.18. В случае обоснованности жалобы, руководитель СГБ должен оперативно принять решения об устранении нарушения и удовлетворении требований заявителя.

5.4.19. Полученный в ходе анализа жалобы, опыт направляется на предотвращение появления в Банке подобных случаев в дальнейшем.

5.4.20. Контроль за устранением выявленных в ходе рассмотрения жалоб нарушений и недостатков осуществляет СВК.

СВК также осуществляет анализ показателей динамики жалоб клиентов и анализ соблюдения Банком прав клиентов.

### **5.5. Ответственность за нарушения Порядка**

5.5.1. Нарушения работниками Банка установленного Порядка рассмотрения жалоб, 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 УД, после переиздания хранится в архиве Банка постоянно.

## **7. РАССЫЛКА**

Настоящий Порядок размещается УД на W/Нормативные документы Банка.

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 журнала учета жалоб



**Лист согласования ВНДБ**

**Порядок рассмотрения жалоб**  
(наименование ВНДБ)

СПБ – разработчик **УД**

№ п/п	Наименование должности работника	ФИО работника	Дата	Подпись работника
1	2	3	4	5
1	Начальник ЮО	Шерцингер Е.Ю.		
2	Главный бухгалтер	Загороднева И.А.		
3	Заместитель председателя правления, руководитель СВК	Федюкина Е.В.		
4	Первый заместитель председателя правления	Бастрон М.А.		
5	Заместитель председателя Правления	Пакшенкова С.В.		
6	Начальник ОО	Дережкова Г.Н.		
7	Начальник СИБ	Ряполов Д.Ю.		