



УТВЕРЖДЕНО

Правлением ООО «Камкомбанк»

Протокол №281 от 26.12.2023

ПОЛОЖЕНИЕ

о порядке рассмотрения жалоб и предложений клиентов

ООО «Камкомбанк»

**г. Набережные Челны
2023 г.**

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее Положение «О порядке рассмотрения жалоб и предложений клиентов ООО «Камкомбанк» (далее – Положение) разработано в целях систематизации работы с жалобами и предложениями клиентов в рамках управления регуляторным и правовым рисками, риском потери деловой репутации и определяет основные условия и порядок предъявления клиентами и рассмотрения Банком жалоб, предложений, а также регулирует отношения, возникшие в связи с этим между Банком и клиентами.

1.2. Настоящее Положение разработано в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и нормативными документами Банка России, в том числе:

- Федеральным законом от 02.12.1990 № 395-1 «О банках и банковской деятельности»;
- Федеральный закон от 04.06.2018 N 123-ФЗ "Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг";
- Федеральный закон от 27.07.2006 N 152-ФЗ "О персональных данных";
- Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей";
- Положением Банка России от 16.12.2003 № 242-П «Об организации внутреннего контроля в кредитных организациях и банковских группах»;
- Письмом ЦБ РФ от 30.06.2005 № 92-Т «Об организации управления правовым риском и риском потери деловой репутации в кредитных организациях и банковских группах».

1.3. Основными целями рассмотрения жалоб, предложений являются:

- обеспечение соблюдения законных прав и интересов клиентов Банка;
- снижение банковских рисков, связанных с взаимоотношениями с клиентами;
- увеличение доли жалоб клиентов, урегулированных во внесудебном порядке;
- улучшение качества обслуживания клиентов Банка;
- разрешение конфликтных ситуаций максимально быстро, беспристрастно, объективно;
- устранение нарушений и их последствий, которые явились основанием для обращения клиентов Банка, а также предотвращение повторения в дальнейшем подобных ситуаций.

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

1.5. Настоящее Положение не распространяется на обращения клиентов, поступившие в Банк в устном виде. Обращения, поданные клиентом в Банк в установленном порядке, подлежат обязательному рассмотрению Банком.

1.6. Настоящее Положение является для клиента и Банка обязательным при разрешении споров, касающихся деятельности Банка.

1.7. Действие настоящего Положения распространяется на все структурные подразделения Банка, осуществляющие обслуживание клиентов.

1.8. Положение утверждается Правлением Банка, вступает в действие после утверждения Правлением Банка и действует до вступления в действие новой редакции Положения.

1.9. Настоящее Положение подлежит размещению на сайте Банка www.kamkombank.ru, информационных стендах Банка.

1.10. Настоящее Положение обязательно к исполнению сотрудниками Банка, участвующим в процессе регистрации полученных в адрес Банка обращений в СЭД Директум, за инициирование процедуры изучения и рассмотрения обращений, за направление ответа на полученные от клиентов жалоб, претензий, в рамках курируемых подразделений.

1.11. Настоящее положение необходимо актуализировать и вносить изменения с учетом действующего законодательства, или по инициативе иных структурных подразделений Банка. Ответственным подразделением за поддержание данного положения в актуальном состоянии, является Служба внутреннего контроля и Отдел методологии.

2. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

2.1. В настоящем Положении используются следующие термины и определения:

- **Обращение** - направленное клиентом в Банк по телефону, в письменной форме или в форме электронного документа предложение, претензия или жалоба;
- **Жалоба** - требование клиента к Банку об устранении или защите его нарушенных прав или законных интересов;
- **Предложение** - рекомендация клиента по совершенствованию деятельности Банка, улучшению организации работы Банка в целом или его отдельных структурных подразделений, отдельных сотрудников;
- **Претензия** - требование клиента к Банку об урегулировании спора, связанного с нарушением

имущественных прав и интересов клиента, установленных договорными обязательствами с Банком и/или законодательством Российской Федерации;

- **Уполномоченный сотрудник** – сотрудник Банка, ответственный за регистрацию полученных в адрес Банка обращений в СЭД Директум, за инициирование процедуры изучения и рассмотрения обращений (секретарь-делопроизводитель, референт, в ВСП – начальник/старший по офису, сотрудник контакт-центра, отдела контроля качества).

- **Ответственное лицо подразделения Банка** (сотрудник контакт-центра, отдела контроля качества) – это сотрудник подразделения Банка ответственный за направление ответа на полученные от клиентов жалоб, претензий, в рамках курируемых подразделений.

3. ПРЕДЪЯВЛЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ КЛИЕНТАМИ

3.1. Клиент может предъявить в Банк обращение:

3.1.1. в письменной форме посредством:

- передачи в Банк лично уполномоченному сотруднику в головном офисе по адресу: г. Набережные Челны, ул. Гидростроителей, д.21, либо в дополнительном офисе Банка;
- направления в Банк посредством почтовой/курьерской связи по указанному выше адресу;
- книги жалоб и предложений (пронумерованная, прошнурованная, скрепленная печатью и подписью ответственного лица находится в структурном подразделении по работе с клиентами Головного офиса Банка, в ВСП – у сотрудников ВСП, старших по офису).

3.1.2. в электронном виде посредством:

- направления его по электронной почте на адрес Банка: post@kamkombank.ru;
- передачи сообщения через систему «Банк - Клиент» (если у клиента заключен с Банком договор о подключении к системе ДБО);
- on-line сервисов «Оставить отзыв о банке», «Задать вопрос», «Заказать обратный звонок», «Задать вопрос специалисту», через «Чат» корпоративного сайта банка;
- по телефону.

3.2. Письменные обращения оформляются с указанием обязательной информации, указанной в пункте 3.4 настоящего Положения - для юридических лиц, индивидуальных предпринимателей и физических лиц.

3.3. Обращение составляется на русском языке и подписывается клиентом/представителем клиента (далее - Заявитель), в теме обращения указать «жалоба», «претензия», «отзыв», «предложение», «вопрос».

3.4. 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);

- суть обращения;

- контактная информация (указание способа передачи ответа: адрес электронной почты, адрес регистрации, почтовый адрес для направления корреспонденции) клиента, по телефону;

- дата обращения;

- личная подпись клиента - физического лица/его представителя (в тех случаях, когда обращение передается в Банк на бумажном носителе клиентом/его представителем);

Для идентификации клиента и обработки данных также необходимо указать:

- вид документа, удостоверяющего личность клиента, серия, номер, наименование органа выдавшего документ, дата выдачи (для физических лиц)

- при наличии: номер счета, открытого в Банке, или номер договора и дату договора;

- заполнить согласие на обработку персональных данных согласно Приложения 4 к настоящему Положению.

3.5. Для подтверждения правомерности направляемого в Банк обращения заявитель может одновременно с подачей обращения представить материалы/документы (копии), подтверждающие предъявленные клиентом требования.

3.6. При повторном обращении в Банк, необходимо предоставить копию первичного обращения, либо данные (входящий номер, дата). Входящий номер клиент может уточнить у уполномоченного сотрудника Банка.

Клиенту рекомендуется сохранять копию входящего обращения (с указанием регистрационного номера, даты и подписи уполномоченного сотрудника).

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

- обращение не является претензией, жалобой, предложением в соответствии с терминами, установленными в настоящем Положении пунктом 2.1;

- в обращении не содержится обязательная информация, указанная в пункте 3.4 настоящего Положения;

- текст обращения содержит ненормативную лексику, фразы и выражения, порочащие честь и достоинство Банка и/или его работников, угрозы или сообщения, содержащие информацию

провокационного характера²;

- 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;
- обращение поступило на личный адрес электронной почты сотрудника Банка;
- по данному вопросу уже принято решение судом или рассмотрение дела по существу, предметом которого является обращение, уже было начато в суде;
- истек срок хранения документов, необходимых для рассмотрения обращения, установленного законодательством Российской Федерации.

4. ПОРЯДОК ПРИЕМА, РЕГИСТРАЦИИ, РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ КЛИЕНТОВ И НАПРАВЛЕНИЯ ОТВЕТОВ НА ОБРАЩЕНИЯ БАНКОМ

4.1. Обращения клиентов, касающиеся деятельности Банка в целом и/или его структурных подразделений, отдельных сотрудников принимаются:

- в письменной форме – уполномоченным сотрудником Банка;
- в электронном виде – сотрудником контакт-центра, отдела контроля качества, референтом, руководителем группы ДБО;
- по телефону – сотрудником контакт-центра, отдела контроля качества.

4.2. Прием обращений Заявителей производится в течение всего операционного дня Банка.

4.3. При личной подаче письменного обращения клиенту выдается копия письменного обращения с отметкой о приеме, указания данных сотрудника, осуществившего прием, и даты приема.

4.4. Уполномоченный сотрудник изучает поступившее обращение и принимает решение о соответствии данного обращения требованиям главы 3 настоящего Положения.

4.5. Если обращение не допускается к рассмотрению, Уполномоченный сотрудник в течение трех рабочих дней в устной, письменной или электронной форме извещает заявителя о невозможности рассмотрения обращения, сообщает причины, на основании которых оно не допускается к рассмотрению, и способы устранения этих причин.

4.6. Поступившее обращение после его регистрации/получения (книга жалоб и предложений) в течение двадцати четырех часов уполномоченным сотрудником направляется ответственному лицу для рассмотрения с установлением даты для ответа.

4.7. Ответственное лицо всесторонне и полно исследует обстоятельства, изложенные в обращении, и по результатам рассмотрения формирует окончательный ответ. В окончательном ответе должно содержаться мотивированное, ясно изложенное решение об удовлетворении, частичном удовлетворении или отклонении обращения со ссылкой на конкретные нормативные правовые акты Российской Федерации и внутренние документы Банка. После получения объяснительных записок от всех сотрудников в отношении которых поступило обращение, ответ согласовывается с юридическим отделом, подписывается руководством Банка. Окончательный ответ дублируется на электронный адрес начальника службы внутреннего контроля и службы управления рисками.

4.8. Ответ направляется в течение пятнадцати рабочих дней со дня получения заявления потребителя финансовых услуг в случае, если указанное заявление направлено в электронной форме по стандартной форме Приложения 1-3 к настоящему Положению, и если со дня нарушения прав потребителя финансовых услуг прошло не более ста восьмидесяти дней и в течение 30 календарных дней со дня получения заявления в иных случаях. В случае поступления обращения после окончания рабочего дня отсчет срока начинается со следующего рабочего дня, следующего за поступлением обращения.

4.9. Информация о тематике претензионных письменных обращений регистрируется в Журнале риск-событий по мере их поступления..

4.10. Передача Заявителю ответа на поступившее обращение производится по выбору Банка:

- по почте простым письмом или заказным письмом с уведомлением о вручении по адресу, указанному в обращении заявителя;
- путем вручения лично в руки при явке заявителя в Банк под роспись на копии ответа;
- способом, указанным в обращении.

4.11. Банк, получив обращение, предпринимает все меры по скорейшему выявлению и устранению (в случае наличия) недостатков и ошибок, допущенных при обслуживании клиента. Полученный в ходе анализа обращений опыт следует направить на предотвращение появления в Банке подобных проблем в дальнейшем. Если в результате этого будут выявлены недостатки в условиях предоставления услуг Банка, его регламентах, программах или знаниях работников, то ответственное лицо должно принять меры по ликвидации недочетов или по проведению обучения для работников.

² Копия данного обращения направляется в Отдел безопасности Банка.

4.12. При рассмотрении предложений, поступивших от клиентов, принимаются во внимание следующие факторы: рациональность, целесообразность предложения и возможность его применения в Банке.

4.13. Каждое предложение клиента рассматривается руководителем того структурного подразделения, в адрес которого направлено предложение.

4.14. В случае принятия решения на уровне руководителя структурного подразделения о возможности применения поступившего предложения информация в виде служебной записки доводится до Правления Банка для дальнейшего принятия решения.

4.15. Полученные обращения и ответы на них хранятся в архиве Банка не менее трех лет.

5. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ И КОНТРОЛЬ

5.1. Неисполнение (ненадлежащее исполнение) настоящего Положения сотрудниками Банка является нарушением ими должностных обязанностей. Сотрудники Банка несут дисциплинарную ответственность за неисполнение (ненадлежащее исполнение) настоящего Положения.

5.2. Контроль исполнения настоящего Положения возлагается на начальника Отдела контроля качества.

СТАНДАРТНАЯ ФОРМА ЗАЯВЛЕНИЯ
О ВОССТАНОВЛЕНИИ НАРУШЕННОГО ПРАВА, НАПРАВЛЯЕМОГО
ПОТРЕБИТЕЛЕМ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ В ФИНАНСОВУЮ ОРГАНИЗАЦИЮ
В ЭЛЕКТРОННОЙ ФОРМЕ <1>

Дата направления заявления: _____

Сведения о финансовой организации:

наименование: _____

место нахождения: _____

адрес: _____

Сведения о заявителе:

фамилия, имя, отчество (при наличии): _____

дата рождения: _____

место рождения: _____

вид документа, удостоверяющего личность, его серия, номер и

дата выдачи: _____

место жительства или место пребывания: _____

почтовый адрес: _____

номер телефона: _____

адрес электронной почты: _____

ЗАЯВЛЕНИЕ
о восстановлении нарушенного права

Номер договора с финансовой организацией и дата его заключения (при наличии):

Размер требований имущественного характера:

Существо требований:

Необходимость возмещения почтовых расходов:

почтовые расходы в размере _____ рублей __ копеек

Реквизиты банковского счета (в случае, если требование заявителя является денежным):

Документы, прилагаемые к заявлению <2>:

СТАНДАРТНАЯ ФОРМА ЗАЯВЛЕНИЯ
О ВОССТАНОВЛЕНИИ НАРУШЕННОГО ПРАВА ФИЗИЧЕСКОГО
ЛИЦА, ЗАРЕГИСТРИРОВАННОГО В КАЧЕСТВЕ ИНДИВИДУАЛЬНОГО
ПРЕДПРИНИМАТЕЛЯ, КОТОРОМУ УСТУПЛЕНО ПРАВО ТРЕБОВАНИЯ
ПОТРЕБИТЕЛЯ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ К ФИНАНСОВОЙ ОРГАНИЗАЦИИ,
НАПРАВЛЯЕМОГО В ФИНАНСОВУЮ ОРГАНИЗАЦИЮ
В ЭЛЕКТРОННОЙ ФОРМЕ <1>

Дата направления заявления: _____

Сведения о финансовой организации:
наименование: _____
место нахождения: _____
адрес: _____

Сведения о заявителе:
фамилия, имя, отчество (при наличии): _____
дата рождения: _____
место рождения: _____
вид документа, удостоверяющего личность, его серия,
номер и дата выдачи: _____
место жительства или место пребывания: _____

дата государственной регистрации в качестве
индивидуального предпринимателя: _____
ИНН: _____
почтовый адрес: _____
номер телефона: _____
адрес электронной почты: _____

ЗАЯВЛЕНИЕ
о восстановлении нарушенного права

Номер договора с финансовой организацией и дата его заключения (при наличии):

Размер требований имущественного характера: _____

Существо требований: _____

Необходимость возмещения почтовых расходов: _____

почтовые расходы в размере _____ рублей __ копеек

Реквизиты банковского счета (в случае, если требование заявителя является денежным):

Документы, прилагаемые к заявлению <2>: _____

СТАНДАРТНАЯ ФОРМА ЗАЯВЛЕНИЯ
О ВОССТАНОВЛЕНИИ НАРУШЕННОГО ПРАВА ЮРИДИЧЕСКОГО ЛИЦА,
КОТОРОМУ УСТУПЛЕНО ПРАВО ТРЕБОВАНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЯ ФИНАНСОВЫХ
УСЛУГ К ФИНАНСОВОЙ ОРГАНИЗАЦИИ, НАПРАВЛЯЕМОГО В ФИНАНСОВУЮ
ОРГАНИЗАЦИЮ В ЭЛЕКТРОННОЙ ФОРМЕ <1>

Дата направления заявления: _____

Сведения о финансовой организации:
наименование: _____
место нахождения: _____
адрес: _____

Сведения о заявителе:
наименование: _____
место нахождения: _____
дата государственной регистрации: _____
ИНН: _____
почтовый адрес: _____
номер телефона: _____
адрес электронной почты: _____

ЗАЯВЛЕНИЕ
о восстановлении нарушенного права

Номер договора с финансовой организацией и дата его заключения (при наличии):

Размер требований имущественного характера: _____

Существо требований: _____

Необходимость возмещения почтовых расходов: _____

почтовые расходы в размере _____ рублей __ копеек

Реквизиты банковского счета (в случае, если требование заявителя является денежным):

Документы, прилагаемые к заявлению <2>: _____

Согласие на обработку персональных данных

Я согласен на обработку персональных данных.

Настоящим подтверждаю, что информация и сведения, предоставленные мною в «Камкомбанк» Общество с ограниченной ответственностью, имеющее лицензию Центрального банка Российской Федерации на осуществление банковских операций № 438 (бессрочная), место нахождения: 423807, Республика Татарстан, г. Набережные Челны, ул. Гидростроителей, д. 21 а/я 9б (далее – «Банк»), а также данные, указанные в настоящем Соглашении на обработку моих персональных данных (далее – «Согласие»), являются точными, полными и достоверными во всех отношениях.

Настоящим я, действуя свободно, своей волей и в своем интересе, предоставляю согласие Банку на обработку моих персональных данных: ФИО (настоящие и предыдущие), дата рождения, место рождения, мобильный, домашний и рабочий телефоны, адрес электронной почты, почтовый адрес, регион проживания, цель обработки персональных данных: _____ (обращение, жалоба, заявление с указанием идентификационных данных, номер дата перевода/договора/счета и т.п.), другая необходимая информация, относящаяся к субъекту персональных данных (далее – «персональные данные») следующими способами: сбор, запись, систематизация, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, передача (предоставление, доступ), блокирование, удаление, уничтожение в соответствии с Политикой обработки персональных данных, при условии обеспечения конфиденциальности персональных данных, их адекватной защиты и безопасности персональных данных при их обработке с использованием средств автоматизации или без таковых, а также на смешанную обработку персональных данных в целях получения от Банка консультаций по обращениям, оставленным клиентом или заявителем через форму обратной связи в письменном и в электронном виде. Согласие дается сроком на один год.

Я уведомлен (а), что вправе отозвать согласие на обработку своих персональных данных путем направления мною соответствующего письменного уведомления в произвольной форме об отзыве настоящего согласия на почтовый адрес Банка, в случае, если иной порядок не предусмотрен законодательством РФ.

ФИО _____

Подпись _____

Дата _____