

Правила предъявления и рассмотрения обращений клиентов ЗАО «Банк ФИНАМ»

1. Термины и определения

В настоящих Правилах предъявления и рассмотрения обращений клиентов ЗАО «Банк ФИНАМ» (далее – Правила) используются следующие термины и определения:

Банк – ЗАО «Банк ФИНАМ», его обособленные и внутренние структурные подразделения (филиалы, дополнительные офисы, кредитно-кассовые офисы, операционные офисы, операционные кассы вне кассового узла, а также иные внутренние структурные подразделения, предусмотренные нормативными актами Банка России).

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

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 тайну).

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).

Обращение – направленное Клиентом в Банк в письменной форме или в форме электронного документа Предложение, Запрос, Претензия или Жалоба.

Предложение – рекомендация Клиента по совершенствованию деятельности Банка, улучшению организации работы Банка в целом или его отдельных структур.

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.

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.

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

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;
- 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 (относимости 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 превышает 30 (тридцати) календарных дней. Срок исчисляется, начиная со дня, следующего за днем поступления Обращения в Банк.

2.5. Настоящие Правила **не распространяются** на обращения Клиентов, поступившие в Банк в устном виде.

2.6. Настоящие Правила является для Клиента и Банка обязательным при разрешении споров, касающихся деятельности Банка. Обращения, поданные Клиентом в Банк в установленном порядке, подлежат обязательному рассмотрению Банком.

3. Предъявление Обращений Клиентами

3.1. При возникновении у Клиента/Представителя Клиента **Предложения** к Банку, связанных с правильностью, качеством и/или сроками обслуживания, с взаиморасчетами Клиента и Банка, а также в иных случаях, Клиент/Представитель Клиента может предъявить в Банк соответствующее Обращение:

3.1.1. в письменной форме путем:

- передачи в Банк лично;
- направления в Банк посредством почтовой/курьерской связи.

3.1.2. в электронном виде путем:

- направления его по электронной почте InfoBank@corp.finam.ru;
- заполнения сообщения на сайте Банка (при наличии технической возможности);
- передачи сообщения через систему «Интернет Банк» (если у Клиента заключен с Банком договор о подключении к системе, а также при наличии технической возможности).

3.2. При возникновении у Клиента/Представителя Клиента запросов, жалоб и претензий к Банку Клиент/Представитель Клиента предъявляет в Банк соответствующую **Запрос, Жалобу или Претензию** в письменной форме, в порядке, установленном разделом 4 настоящих Правил исключительно путем:

- передачи в Банк лично;
- направления в Банк посредством почтовой/курьерской связи.

3.3. Обращение составляется на русском языке.

3.4. 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.

3.5. Письменные Обращения оформляются:

- по форме Приложения № 1.1 к настоящим Правилам – для физических лиц, если это Обращение не является Претензией держателя банковской карты;
- по форме Приложения № 1.2 к настоящим Правилам – для юридических лиц, индивидуальных предпринимателей;
- по форме Приложения № 2 к настоящим Правилам – для физических лиц, если это Претензия держателя банковской карты;
- в произвольной форме с указанием обязательной информации, указанной в п. 3.7 настоящих Правил – для юридических лиц, индивидуальных предпринимателей и физических лиц, если Обращение не является Претензией держателя банковской карты.

3.6. Каждое Обращение подписывается Клиентом/Представителем Клиента.

3.7. 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);
- номер счета, открытого в Банке, или номер договора (при наличии) для юридических лиц или индивидуальных предпринимателей;

- вид документа, удостоверяющего личность Клиента (при предъявлении Обращения Представителем – Клиента и Представителя), серия, номер, наименование органа выдавшего документ, дата выдачи (для физических лиц);
- адрес регистрации, почтовый адрес для направления корреспонденции;
- наименование и реквизиты банковского продукта Клиента (например, номер кредитного договора, номер банковской карты, 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);
- контактная информация (почтовый адрес / адрес электронной почты / телефон) Клиента (при предъявлении Обращения Представителем – Клиента и Представителя);
- дата обращения;
- личная подпись Клиента – физического лица / его Представителя (в тех случаях, когда обращение передается в Банк на бумажном носителе Клиентом/его Представителем);
- подпись лица, внесенного в Карточку с образцами подписей и оттиска печати в Банке, в качестве первой подписи, и оттиск печати (при ее наличии) – для юридических лиц и индивидуальных предпринимателей.

3.8. Для подтверждения правомерности направляемого в Банк Обращения Клиент/Представитель Клиента может одновременно с подачей Обращения представить документы (копии документов), подтверждающие предъявленные Клиентом требования.

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.

В случае неполучения затребованных документов в указанный срок Обращение рассматриваются на основании имеющихся документов. Срок рассмотрения при этом увеличивается на срок, указанный в подпункте 3.8 настоящих Правил.

3.9. 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 (Филиал Банка), клиент может уточнить, обратившись, соответственно, в канцелярию головного офиса Банка по телефону 8 (495) 796-90-23 доб. 3726, 3725 либо в секретариат Филиала Банка по телефону 8 (8412) 52-16-95, 55-19-12, 56-22-35.

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

3.10. Обращения подлежат обязательной регистрации в соответствии с порядком делопроизводства, принятым в Банке.

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

- Обращение не является Претензией, Жалобой, Предложением или Запросом в соответствии с терминами, установленными в настоящих Правилах;
- в Обращении не содержится обязательная информация, указанная в п. 3.7 настоящих Правилах;
- текст Обращения содержит ненормативную лексику, фразы и выражения, порочащие честь и достоинство Банка и/или его работников, или сообщения, содержащие информацию провокационного характера;
- 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.

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

4.1. Письменные Обращения Клиентов, касающиеся деятельности Банка в целом и/или его внутренних структурных подразделений, принимаются и регистрируются исключительно Канцелярией

головного офиса Банка при личном обращении Клиента либо при направлении клиентом почтового отправления по адресу местонахождения головного офиса Банка: 127006, г. Москва, Настасьинский переулок, дом 7, строение 2.

Письменные обращения, касающиеся деятельности филиала Банка, должны быть адресованы филиалу Банка (далее – Филиал). Такие обращения принимаются и регистрируются Филиалом самостоятельно также при личном обращении Клиента либо при направлении Клиентом почтового отправления по адресу местонахождения Филиала: 440000, г. Пенза, ул. Володарского, д. 63.

Внутренние структурные подразделения Банка (дополнительные, кредитно-кассовые и операционные офисы) (далее – ВСП) **не вправе** осуществлять прием письменных обращений, в том числе и для последующей передачи в головной офис Банка либо в Филиал Банка.

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. Передача Клиенту/Представителю Клиента ответа 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 конфиденциальной информации и сведений, составляющих банковскую тайну);
- посредством системы «Интернет Банк» (в случаях поступления Обращения таким же способом, и при наличии технической возможности).

