



Акционерное общество Банк «Венец»  
432071, г.Ульяновск, ул. Марата,19; тел. / факс (8422) 32 62 84,  
ИНН 7303024532, ОГРН 1027300000166, БИК 047308813,  
к/с 30101810200000000813 в Отделении по Ульяновской  
области Волго-Вятского главного управления ЦБ РФ  
Многоканальная линия 8 800 707 55 99, www.venets-bank.ru

**Утверждено:**  
**Решением Правления**  
**АО Банк «Венец»**  
**Протокол № 45**  
**от 14.06.2022**

## **ПОРЯДОК**

**приема и рассмотрения обращений (претензий и заявлений) потребителей финансовых  
услуг АО Банк Венец**

**г. Ульяновск**  
**2022 год**

## 1. Общие положения.

1.1. Настоящий Порядок разработан в соответствии с требованиями действующего законодательства Российской Федерации, в целях защиты прав и законных интересов потребителей финансовых услуг АО Банк Венец, регулирования процесса рассмотрения претензий, жалоб и заявлений потребителей финансовых услуг: физических и юридических лиц, а также для улучшения качества предоставляемых Банком продуктов и услуг.

1.2. Основной целью рассмотрения обращений является получение обратной связи от потребителей финансовых услуг по обслуживанию в Банке, своевременное реагирование на нарушения (недостатки) устранение их причин и последствий, анализ предложений по возможному применению в работе Банка. Если по результатам расследования будет установлена вина Банка или сотрудника Банка, потребителей финансовых услуг имеет право на возмещение материальной претензии.

В рамках настоящего Порядка под обращением понимается – требование, в том числе имущественного или неимущественного характера, потребителя услуг Банка, зафиксированное Банком устное, оформленное в письменной форме на бумажном носителе или в электронном виде, касающееся порядка и условий обслуживания в Банке, предоставления услуг и совершения банковских операций.

1.3. Данный Порядок не регламентирует прием и рассмотрение претензий потребителей финансовых услуг по финансовым операциям с использованием электронных средств платежа.

1.4. Обращения, содержащие жалобы на действия работников Банка по бухгалтерскому учету принимаются лично главным бухгалтером Банка. Бухгалтерским работникам принимать такую корреспонденцию к исполнению без указаний главного бухгалтера запрещается.

1.5. Настоящий Порядок определяет процедуры работы Банка, его внутренних структурных подразделений и функциональных подразделений с жалобами, претензиями, обращениями и предложениями потребителей финансовых услуг.

1.6. Обращения, поданные в официальном порядке, подлежат обязательному рассмотрению. Отказ в приеме обращений не допускается.

## 2. Обращение потребителя в Банк.

2.1. Способы направления обращений в Банк:

2.1.1. В устной форме по телефонам: 8-800-707-55-99, 8 (8422) 555-999. При этом клиент должен сообщить, а специалист Банка, принимающий звонок, должен зафиксировать сведения:

по физическому лицу - фамилию имя отчество, серию и номер документа, удостоверяющего личность, контактный номер телефона (адрес электронной почты) для взаимодействия и обратной связи от Банка;

по юридическому лицу - организационно-правовую форму и наименование юридического лица, ИНН, ОГРН, сведения о представителе юридического лица, обратившемся с претензией (фамилию, имя, отчество, должность, номер телефона (адрес электронной почты) для взаимодействия и обратной связи от Банка.

Для получения официального ответа от Банка устное обращение должно быть подтверждено письменным заявлением потребителей финансовых услуг. Специалист, принимающий устное обращение потребителей финансовых услуг должен предупредить его об этом.

2.1.2. Обращения, поступившие через мессенджеры, чаты соответствуют устной форме.

2.1.3. В письменной форме на бумажном носителе:

почтовой корреспонденцией по адресу: 432071, г.Ульяновск, ул. Марата, д.19;

нарочно, через административный сектор либо внутренние структурные подразделения Банка, осуществляющие операции с клиентами (дополнительные офисы).

Обращение в письменной форме может быть оформлено на официальном бланке Банка, либо по форме, установленной законодательством РФ, в свободной форме либо путем внесения записи в книгу жалоб и предложений.

2.1.5 В электронном виде:

через раздел «Обращения в банк» официального сайта Банка и/или каналов дистанционного банковского обслуживания (Личный кабинет, Интернет-Банк);

по адресу электронной почты [info@venets-bank.ru](mailto:info@venets-bank.ru).

2.2. «Книга жалоб и предложений» (далее по тексту – Книга) размещается в каждом внутреннем структурном подразделении Банка, где осуществляются операции с потребителями финансовых услуг, в месте размещения информационных материалов (документации) для потребителей финансовых услуг либо ином, доступном для обозрения человека, месте.

Для внесения записей в Книгу, потребители финансовых услуг должны быть созданы необходимые условия (предоставлены ручка, стол, стул).

Руководитель внутреннего структурного подразделения Банка обязан ежедневно контролировать записи в Книге, а при наличии новых записей информировать непосредственного руководителя и Административный отдел путем направления сканированной копии листов с записями по корпоративной электронной почте в как можно короткий срок, но не позднее окончания текущего рабочего дня.

Книга хранится на видном месте. Сотрудники обязаны предоставить Книгу потребителям финансовых услуг по первому его требованию, при этом потребитель финансовых услуг не обязан комментировать свое требование.

2.3. Разделы официального сайта и сервисов дистанционного обслуживания потребителей финансовых услуг Банка «Обращение в банк» должны содержать преднастроенные формы для их заполнения потребителем услуг, а также информацию о сроках рассмотрения Банком обращений и о праве урегулирования споров с Банком в досудебном порядке путем направления обращений финансовому уполномоченному.

2.4. Письменное обращение в обязательном порядке должно содержать:

- наименование Банка (при необходимости должностное лицо, которому направлено обращение);
- фамилию, имя, отчество обратившегося или законного представителя -для физического лица;
- полное наименование и ОГРН/ИНН – для юридического лица;
- дата и место составления обращения и жалобы;
- предмет, суть обращения (в т.ч. описание возникшей ситуации, место и дату её возникновения, другие обстоятельства, необходимые для рассмотрения обращения);
- почтовый или электронный адрес, по которому должен быть направлен ответ (при необходимости ответа);
- номер телефона для уточнения информации и/или предоставления устного ответа;
- личную подпись обратившегося или представителя и дату обращения

К обращению обратившийся может приложить имеющиеся у него сопроводительные или подтверждающие документы (копии документов). Если к обращению не приложены документы, необходимые для её всестороннего и полного рассмотрения, Банк может запросить эти документы с указанием срока их предоставления. В случае непредставления документов, обращение рассматривается на основании имеющихся документов и сведений.

2.5. Если обращение не содержит сведений о заявителе, оно может быть признано анонимным и не подлежащим рассмотрению.

2.6. Потребитель финансовых услуг вправе отозвать обращение до даты принятия Банком решения по результатам рассмотрения спора. Обращение, которое отозвано потребителем финансовых услуг, не подлежит рассмотрению, а начатое рассмотрение подлежит прекращению не позднее рабочего дня, следующего за днем регистрации заявления об отзыве обращения. Отзыв обращения потребителем финансовых услуг не лишает его права на направление повторного обращения по тем же основаниям.

### 3. Прием, регистрация, рассмотрение обращений.

3.1 Обращения потребителей финансовых услуг подлежат регистрации в журнале регистрации входящей корреспонденции (с указанием входящего номера и даты) секретариатом Банка. Обращения, предъявленные через сотрудников дополнительных офисов, а также полученные в электронном виде, не позднее следующего дня передаются секретарю банка для регистрации.

3.1.1. Допускается передача информации секретарю по корпоративной электронной почте с вложением электронных копий обращений потребителей финансовых услуг на бумажных носителях, с последующей передачей оригиналов с ближайшим курьером.

3.2. Секретарь банка передает обращения Председателю Правления банка, копию обращения – руководителю службы внутреннего контроля.

3.3. Принимающий обращение потребителя финансовых услуг сотрудник банка обязан предоставить потребителю финансовых услуг копию обращения, заверенную штампом банка, подписью с указанием фамилии, имени и отчества лица, принявшего обращение.

3.4. Устные обращения потребителей финансовых услуг регистрируются по поступлению немедленно сотрудниками Группы информационного обслуживания клиентов в Журнале учета обращений (жалоб), который размещен на общем информационном ресурсе Группы информационного обслуживания клиентов. Рассмотрение обращений банком происходит в течение рабочего дня, за исключением случаев, когда изложенные в них факты и обстоятельства требуют дополнительной проверки. На устные обращения потребителей финансовых услуг, не подтвержденные письменным заявлением, ответ предоставляется потребителям финансовых услуг в устной форме старшим специалистом Группы информационного обслуживания клиентов (либо лицом, его замещающим).

3.5. Обращения и жалобы, размещенные в книге жалоб и предложений, регистрации не подлежат. Ответственный сотрудник на ежедневной основе снимает информацию из книги жалоб и предложений, и сообщает о ней руководителю подразделения. Руководитель подразделения обязан сообщить о поступивших обращениях или жалобах руководителю службы внутреннего контроля банка. Для сведения потребителя финансовых услуг, оставившего обращения или жалобу, руководитель офиса в Книге делает отметку о принятых мерах. Сканированную копию листа Книги жалоб и предложений с отметкой о принятых мерах руководитель офиса по внутренней корпоративной почте передает руководителю службы внутреннего контроля банка.

3.6. Ответственность за организацию работы с Книгой жалоб и предложений, ее наличие, своевременную передачу обращений руководителю службы внутреннего контроля банка несут руководители офисов.

3.7. Обращения, составленные на официальном сайте банка, при поступлении сотрудниками Группы информационного обслуживания клиентов и отправляются по внутренней корпоративной почте секретарю банка для регистрации. Копия обращения передается непосредственному руководителю и в службу внутреннего контроля.

3.8. Сроки рассмотрения обращений.

3.8.1. Срок рассмотрения обращений составляет 15 (пятнадцать) рабочих дней со дня получения обращения потребителя финансовых услуг в случаях:

если обращение поступило в электронном виде;

если со дня рассматриваемого события прошло не более 180 (ста восьмидесяти) дней;

устные обращения отрабатываются согласно п.3.4

3.8.2. Срок рассмотрения обращений составляет течение 30 (тридцати) дней со дня получения обращения потребителя финансовых услуг в иных случаях.

3.8.3. Председатель Правления Банка может установить более короткий срок для рассмотрения жалобы.

3.8.4. В целях рассмотрения обращения может быть назначено служебное расследование, по результатам которого выносится решение о последующих действиях.

3.8.6. Мотивированный ответ готовится подразделением, к деятельности которого относится поступившее обращение, при необходимости привлекается Юридическое Управление.

3.9. В ответах на обращения потребителей финансовых услуг должна содержаться исчерпывающая информация по всем поставленным вопросам. При подтверждении фактов, изложенных в обращении потребителей финансовых услуг, в ответе следует указывать, какие меры по ним приняты.

3.10. Банк вправе оставить обращения без рассмотрения в следующих случаях:

подачи анонимных обращений;

если на поставленный вопрос уже давались ответы конкретному заявителю и при этом не приводятся новые доводы, то может быть принято решение о прекращении переписки с ним.

3.11. В случае недостаточности предоставленной информации, Банк имеет право запросить дополнительные документы и сведения у потребителя финансовых услуг, на которые он ссылается в обращении и которые подтверждают обоснованность обращения.

3.12. Сформированный письменный ответ на обращение потребителей финансовых услуг должен быть подписан Председателем Правления банка, при необходимости иными уполномоченными лицами по направлениям деятельности.

3.13. Информирование потребителей финансовых услуг о результатах рассмотрения обращений осуществляется одним из следующих способов:

в устной форме по телефону в случае, если обращение оставлено в устной форме, а также в иных случаях, предусмотренных законодательством. Информация в устной форме может быть передана должностным лицом, уполномоченным отвечать на обращения потребителей финансовых услуг п 3.4

в письменной форме путем направления ответа по почте с уведомлением о вручении;

в письменной форме путем передачи письменного ответа лично в руки. Копия ответа с подписью клиента о получении документа, в обязательном порядке подшивается в папку по обращениям потребителей финансовых услуг;

в письменной форме путем направления ответа по электронной почте, если данный канал связи был указан в обращении;

посредством каналов дистанционного банковского обслуживания, если данный канал связи был указан в обращении.

#### 4. Взаимодействие со службой финансового уполномоченного

4.1. По результатам рассмотрения Банком обращений потребители услуг Банка вправе в порядке, установленном законодательством РФ, обратиться к финансовому уполномоченному.

4.2. Информация о принятых финансовым уполномоченным обращениях с требованиями к Банку доводится до Банка по средствам личного кабинета. При необходимости,

финансовый уполномоченный вправе запросить у Банка разъяснения, документы и (или) сведения, связанные с рассмотрением обращения, в том числе информацию, составляющую коммерческую, служебную, банковскую тайну, тайну страхования или иную охраняемую законом тайну.

4.2. Взаимодействие Службы финансового уполномоченного с Банком при рассмотрении обращений потребителей финансовых услуг, осуществляется посредством личного кабинета Банка на официальном сайте финансового уполномоченного (далее по тексту – Личный кабинет). Доступ к учетной записи Личного кабинета Банка предоставляется должностным лицам секретариата Банка.

4.3. Секретариат Банка обеспечивает ежедневный мониторинг сообщений в Личном кабинете. Сообщения, полученные по средствам Личного кабинета, в обязательном порядке регистрируются в журнале регистрации входящей корреспонденции (с указанием входящего номера и даты), а информация незамедлительно доводится до Председателя Правления Банка (при его отсутствии до лица, исполняющего его обязанности) и в службу внутреннего контроля.

4.5. Ответ (разъяснения) Банка на запрос финансового уполномоченного (разъяснения) должен быть подготовлен и направлен в течение 5 (пяти) рабочих дней, со дня получения запроса. Контроль сроков ответа осуществляется должностными лицами секретариата Банка.

## 5. Заключительные положения.

5.1. Настоящее Положение вступает в силу со дня его утверждения Правлением АО Банк «Венец».

5.2. Настоящее Положение является публичным документом, подлежит размещению на сайте Банка и в местах обслуживания потребителей финансовых услуг.