

**АКЦИОНЕРНЫЙ КОММЕРЧЕСКИЙ БАНК «ЕВРОФИНАНС МОСНАРБАНК»
(акционерное общество)**

(АО АКБ «ЕВРОФИНАНС МОСНАРБАНК»)

УТВЕРЖДЕНО

Протокол заседания Правления Банка

от «20» декабря 2018 г. № 57

**ПОЛОЖЕНИЕ
о порядке рассмотрения АО АКБ «ЕВРОФИНАНС МОСНАРБАНК»
обращений клиентов-физических лиц**

**Москва
2018 г.**

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения АО АКБ «ЕВРОФИНАНС МОСНАРБАНК» обращений клиентов-физических лиц (далее – «Положение») разработано в целях выявления нарушений при обслуживании клиентов-физических лиц в АО АКБ «ЕВРОФИНАНС МОСНАРБАНК» (далее – «Банк»), устранения указанных нарушений и их последствий, а также предотвращения подобных нарушений в будущем и улучшения качества обслуживания в Банке.

1.2. Устранение вышеуказанных нарушений и их последствий осуществляется путем принятия соответствующих решений, основанных на всестороннем и полном рассмотрении обращений клиентов с учетом требований действующего законодательства Российской Федерации.

1.3. В рамках настоящего Положения используются следующие термины:

«Клиент» - физическое лицо, пользующееся услугами Банка, либо обращающееся в Банк с целью получения услуг, либо намеревающееся в будущем воспользоваться услугами, предоставляемыми Банком;

«Обращение» - направленная в Банк информация от Клиента, содержащая данные различного характера, в том числе предложение, заявление или жалоба (претензия).

1.4. Установленный настоящим Положением порядок подачи и рассмотрения Обращений Клиентов является обязательным для всех работников Банка.

1.5. Настоящий порядок не распространяется на Обращения Клиентов в виде заявления (претензии) согласно действующим «Условиям выпуска и обслуживания банковских карт АО АКБ «ЕВРОФИНАНС МОСНАРБАНК».

2. Порядок направления (передачи) Клиентами Обращений

2.1. Обращения Клиента принимаются в письменной форме. В Обращении указывается суть требования, заявления или жалобы, обстоятельства, послужившие причиной Обращения, имеющиеся доказательства нарушения прав, требование/просьба Клиента об устранении нарушения и/или совершения Банком определенных действий.

К Обращениям должны быть приложены копии документов, подтверждающие факты, указанные в Обращении.

Обращения должны содержать информацию о Клиенте:

- фамилия, имя, отчество;
- адрес регистрации, паспортные данные и/или иные идентификационные сведения.

В Обращении могут быть указаны:

- предпочтительный способ получения ответа на Обращение, а также контактные данные Клиента: адрес доставки корреспонденции, адрес электронной почты (в зависимости от предпочтительного способа/способов получения ответа). Клиент также может попросить оставить его Обращение без ответа;
- контактный номер телефона;
- иные сведения, которые Клиент считает необходимым указать.

Клиентам рекомендуется указать в Обращении максимально подробную и полную информацию, которая может повлиять на результат рассмотрения Обращения.

Обращение должно быть подписано Клиентом или его представителем. В случае подписания Обращения представителем в Банк предоставляются документы, подтверждающие его полномочия.

Обращение может быть направлено в Банк посредством системы дистанционного банковского обслуживания при наличии соответствующего договора о ее использовании между Клиентом и Банком.

2.2. Обращения, в которых отсутствуют сведения, позволяющие идентифицировать Клиента, и/или подпись Клиента/представителя Клиента (для документа на бумажном носителе), рассмотрению не подлежат.

2.3. Банк рассматривает Обращения Клиента в срок не более 30 календарных дней с даты получения Обращения (если иной срок не установлен действующим законодательством Российской Федерации или договором между Клиентом и Банком). Отказ в приеме Обращений не допускается, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации.

3. Процедура рассмотрения Обращений

3.1. Поступившие в Банк Обращения Клиентов регистрируются в общем порядке, установленном Банком для регистрации входящей корреспонденции.

3.2. Прием Обращений осуществляется в головном офисе Банка и Представительствах Банка. Представительство незамедлительно передает Обращение в головной офис Банка для подготовки ответа.

3.3. При регистрации и рассмотрении Обращения Банк исходит из принципов доброжелательности и справедливости, учитывает условия договора, заключенного между Банком и Клиентом, а также требования действующего законодательства.

3.4. В случае необходимости, Банк вправе запрашивать у Клиента дополнительные документы, необходимые для рассмотрения Обращения. При этом срок рассмотрения Обращения может быть продлен Банком соразмерно времени, необходимому для получения и изучения необходимых документов, но не более чем на 15 календарных дней. В случае непредставления Клиентом запрошенных документов в разумные сроки, Банк вправе рассмотреть Обращение на основании имеющихся документов, либо направить/передать Клиенту мотивированный отказ в рассмотрении Обращения.

3.5. В случае продления срока рассмотрения Обращения Банк извещает Клиента путем направления или вручения ему лично соответствующего уведомления не позднее двух рабочих дней со дня принятия такого решения.

3.6. В случае признания указанных в Обращении требования или претензии Клиента обоснованными и правомерными Банк принимает необходимые меры для устранения нарушения и реализации прав Клиента и недопущения соответствующих нарушений в дальнейшем.

3.7. Ответ на Обращение должен быть мотивированным, с четким указанием позиции Банка об отказе, удовлетворении или частичном удовлетворении соответствующей претензии или требования Клиента, со ссылкой на конкретные нормативные правовые акты и внутренние документы Банка (если необходимо).

4. Направление ответов на Обращения Клиентов

4.1. Ответы на Обращения составляются соответствующим структурным подразделением Банка в письменной форме и подписываются уполномоченным лицом Банка.

4.2. Ответ на Обращение Клиента направляется посредством почтовой службы письменно по почтовому адресу, указанному в представленных ранее Клиентом в Банк документах, или по адресу/адресу электронной почты, указанному в Обращении, (если Обращение подписано в присутствии уполномоченного работника Банка) или вручается Клиенту (уполномоченному представителю Клиента) лично под расписку при посещении головного офиса Банка и Представительств Банка.

Возможно одновременное использование нескольких способов направления/передачи Клиенту ответа на Обращение.

5. Прочие положения

5.1. Персональные данные Клиентов обрабатываются Банком в соответствии с положениями Федерального закона от 27.07.2006 №152-ФЗ «О персональных данных».

5.2. Рассмотрение и направление ответов на Обращения осуществляется с соблюдением законодательства о банковской тайне.