

«Утверждаю»  
Президент АО ЕАТП Банк  
Л.Ю. Парева  
«01» сентября 2022 г.



**ПОЛОЖЕНИЕ  
О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ И ЖАЛОБ  
КЛИЕНТОВ В АО ЕАТПБАНК**

г. Астрахань, 2022



## 1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений и жалоб клиентов в АО ЕАТПБанк (далее - Положение) разработано в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и определяет единый порядок учета (регистрации), рассмотрения и разрешения и обращений и жалоб клиентов Банка.

1.2. В настоящем Положении используются следующие термины и определения:

**Банк** – АО ЕАТПБанк, его внутренние структурные подразделения (дополнительные офисы).

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

**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).

**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.

**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).

**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.

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

1.3. Положение разработано в целях:

- обеспечения соблюдения законных прав и интересов Клиентов Банка;
- снижения рисков, связанных с взаимоотношениями с Клиентами;
- урегулирование жалоб, заявлений Клиентов во внесудебном порядке;
- снижения количества поступающих жалоб Клиентов;
- устранения недостатков и улучшения работы Банка с Клиентами.

1.4. Полученные сотрудниками Банка в связи с рассмотрением обращения сведения не подлежат разглашению и распространению. Не является разглашением сведений направление письменного ответа Клиенту по его обращению.

1.5. Вся информация, ставшая известной сотрудникам Банка при рассмотрении обращения, является конфиденциальной и может быть использована только для целей, связанных с рассмотрением обращения по существу.

1.6. Положение о рассмотрении жалоб и обращений Клиентов доводится до сведения Клиентов в доступной для ознакомления форме путем размещения на официальном сайте Банка [www.eatpbank.ru](http://www.eatpbank.ru) и в местах обслуживания Клиентов.

## 2. Предъявление обращений Клиентами

2.1. При возникновении у Клиента/Представителя Клиента претензий 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:



2.1.1. В письменной форме путем:

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

2.1.2. В электронном виде путем:

- направления его по электронной почте: [sref@eatpbank.ru](mailto:sref@eatpbank.ru);
- заполнения сообщения на официальном сайте Банка [www.eatpbank.ru](http://www.eatpbank.ru) (при наличии технической возможности) в разделе «Контроль качества»;
- передачи сообщения через систему «Интернет - Банк» (если у Клиента заключен с Банком договор о подключении к системе, а также при наличии технической возможности).

2.1.3. Посредством телефонной связи на номер Банка (8-512) 520-550. Прием обращений Клиентов по телефону осуществляется Банком ежедневно (кроме выходных, праздничных дней) с понедельника по четверг, с 8.30 до 17.00, в пятницу с 8.30 до 16.00.

Прием обращений Клиентов посредством телефонной связи оформляется уполномоченным сотрудником Банка по форме приложения №1 к настоящему Положению.

Оформленное обращение подлежит незамедлительной передаче уполномоченным сотрудником секретарю-референту Банка для дальнейшей регистрации в соответствии с п. 2.5. настоящего Положения

2.2. Обращения, поданные в Банк способами, установленными п.2.1.1., 2.1.2 настоящего Положения, составляется на русском языке и 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 или запроса Клиента);
- контактную информацию (почтовый адрес / адрес электронной почты / телефон) Клиента (при предъявлении Обращения Представителем – Клиента и Представителя);
- дату обращения;
- личную 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.

2.3. Для подтверждения правомочности 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 Банком у Клиента/Представителя Клиента с указанием срока предоставления.

В случае неполучения затребованных документов в указанный срок обращение рассматривается на основании имеющихся документов. Срок рассмотрения при этом увеличивается на срок, указанный в подпункте 2.3 настоящего Положения.



2.4. Обращения, поданные в Банк способом, установленным п. 2.1.3 настоящего Положения, должны содержать следующую обязательную информацию:

- фамилию, имя и отчество физического лица / полное наименование юридического лица / индивидуального предпринимателя Клиента;
- вид документа, удостоверяющего личность Клиента, серия, номер, наименование органа выдавшего документ, дата выдачи (для физических лиц);
- контактную информацию (адрес электронной почты / телефон) Клиента;
- почтовый адрес Клиента, по которому должен быть, при необходимости, направлен ответ;
- суть обращения (указание на существо претензии, жалобы или запроса Клиента).

2.5. Все поступившие в Банк обращения касающиеся деятельности Банка в целом и/или его внутренних структурных подразделений, подлежат обязательной регистрации в Головном офисе Банка в день их поступления в Банк, в соответствии с порядком делопроизводства, принятым в Банке, в журнале регистрации входящей корреспонденции.

Если обращение содержит требования, связанные с обработкой персональных данных – данное обращение подлежит регистрации в специальном журнале в соответствии с порядком делопроизводства в Банке.

2.6. Ведение, хранение и учет журналов указанных в п. 2.4. настоящего Положения возлагается на секретаря-референта Банка.

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

- обращение не является претензией, жалобой или запросом в соответствии с терминами, установленными в настоящем Положении;

- в обращении не содержится обязательная информация, указанная в п. 2.2 настоящего Положения;

- 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.

### **3. Рассмотрение обращений**

3.1. После регистрации обращение поступает на рассмотрение Президенту Банка или его заместителю (далее - уполномоченное должностным лицом), которые определяют ответственных лиц за рассмотрение обращения и предоставления ответа Клиенту в установленный срок, а также определяют порядок его дальнейшего рассмотрения.

3.2. Ответственное лицо, рассматривающее обращение Клиента, может привлечь для правильного и всестороннего его рассмотрения иных сотрудников Банка.

3.3. По каждому обращению, не позднее чем в двухдневный срок с даты регистрации, должно быть принято одно из следующих решений:

- принятие обращения к рассмотрению;

- оставление обращения без рассмотрения по основаниям, предусмотренным п.2.7. настоящего Положения.



3.4. Клиенты Банка и иные лица вправе обратиться в Банк в устной форме по вопросам его деятельности.

Сотрудники Банка в случае обращения к ним Заявителя с обращением в устной форме, который подпадает под признаки официального обращения/жалобы или требует предоставления соответствующей информации, обязаны проинформировать об этом Заявителя и предложить ему оформить жалобу или запрос в письменном виде.

Устные жалобы граждан могут быть также поданы во время личного приема руководством Банка.

3.5. В случае, если в обращении Клиента содержится вопрос, на который ему неоднократно Банком предоставлялись ответы по существу и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, Президент или его заместители, вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с Клиентом по данному вопросу.

3.6. В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих банковскую тайну в отношении третьих лиц, Клиенту представляется мотивированный ответ о невозможности предоставления ответа на обращение, в связи с недопустимостью разглашения Банком указанных сведений.

3.7. Порядок подготовки и рассмотрения обращений и жалоб, содержащих требования, связанные с обработкой персональных данных или с получением (предоставлением) сведений в бюро кредитных историй осуществляется в соответствии с настоящим Положением, но с учетом соблюдения сроков, установленных специальными законодательными актами Российской Федерации.

3.8. Обращение считается рассмотренным, а жалоба - разрешенной, если Банком рассмотрены все поставленные Клиентом вопросы, приняты необходимые меры и предоставлен исчерпывающий ответ.

3.9. Жалоба, составленная на бумажном носителе, поступившая в Банк надлежащим образом, требует ответа Банка в письменном виде.

3.10. Ответ Банка на бумажном носителе должен быть составлен на бланке Банка, заверен печатью и подписью уполномоченного лица Банка в пределах предоставленных ему полномочий, содержать информацию по всем предъявленным Клиентом вопросам, а также о мерах, принятых Банком в целях разрешения конфликта.

3.11. Банк сообщает Клиенту о получении обращения, об отказе в рассмотрении, о результатах рассмотрения обращения, как правило, используя канал поступления обращения, либо иным, согласованным с Клиентом способом.

3.12. Устный ответ сотрудника Банка не является официальным ответом от имени Банка и не может рассматриваться Клиентом в качестве достаточного доказательства при разрешении споров в суде.

#### **4. Сроки рассмотрения обращений клиентов**

4.1. Срок рассмотрения обращения исчисляется со дня его регистрации в Банке.

4.2. Срок рассмотрения обращения Клиента определяется уполномоченным лицом Банка и не должен превышать 14 рабочих дней с момента его поступления в Банк, если иные сроки не установлены договором между Сторонами и действующим законодательством Российской Федерации.

4.3. Если подготовка ответа на обращение сопряжена с определенными трудностями в предоставлении информации (сведений, документов), такими как использование архивных документов, большим объемом предоставляемой информации (сведений, документов) и другими, указанный срок может быть увеличен, но в общем не должен превышать 30-ти дней.



## 5. Анализ обращений/жалоб, поступивших в Банк

5.1. Анализ обращений/жалоб, поступивших в Банк проводит юридический отдел Банка. Количество обращений/жалоб, обоснованность требований и их динамика отражается юридическим отделом в ежеквартальном отчете о правовых рисках, связанных с деятельностью Банка.

5.2. В случае, если требования указанные в поступившем в Банк обращении были признаны обоснованными и подлежащим удовлетворению, юридический отдел в течение пяти рабочих дней направляет в соответствующее подразделение письменные рекомендации с целью устранения в дальнейшей в деятельности Банка нарушений прав клиентов.

## 6. Заключительные положения

6.1. В случае внесения изменений в законодательство Российской Федерации, при наличии противоречий условий настоящего Положения с нормами действующего законодательства, отдельные положения внутреннего документа Банка утрачивают свою юридическую силу до момента вынесения на утверждение уполномоченному органу, сотрудники Банка руководствуются действующим законодательством Российской Федерации. Факт прекращения действия одного или нескольких пунктов настоящего Положения не влияет на действие документа в целом.

6.2. Ознакомление сотрудников Банка с настоящим Положением осуществляется в электронной базе данных Банка - программе АС «Электронный Архив».

6.3. Со дня вступления в силу настоящего Положения признать утратившим силу Положение о порядке рассмотрения жалоб и претензий граждан в АО ЕАТПБанк, утвержденное Президентом АО ЕАТПБанк 15.08.2016.

### Согласовано:

Заместитель Председателя Правления Ромашина О.Л.

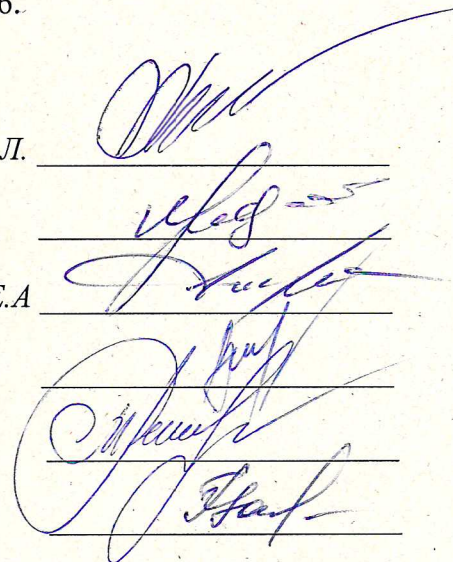
Заместитель Председателя Правления Крицкий С.К.

Заместитель Председателя Правления Демченкова Е.А.

Главный бухгалтер Ветрова С.В.

Начальник юридического отдела Мухаев Р.Р.

Руководитель СВК Царева Г.Р.



Handwritten signatures of the listed officials, each placed over a horizontal line. The signatures are in blue ink and are cursive in style.



A small handwritten mark or signature in blue ink located in the bottom left corner of the page.



### Обращение

\_\_\_\_\_  
*Фамилия Имя Отчество (при наличии)*

Паспорт серии \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_, выдан “ \_\_\_\_\_ ” \_\_\_\_\_ г.

Адрес электронной почты: \_\_\_\_\_ Телефон: \_\_\_\_\_

Почтовый адрес для корреспонденции \_\_\_\_\_

Обращение: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Обращение получено посредством телефонной связи

« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_\_ г.

Уполномоченный сотрудник Банка:

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_  
(должность) (подпись) (ФИО сотрудника Банка)