

«Утверждаю»

Президент АО ЕАТПБанк

\_\_\_\_\_ О.Л. Ромашина

«01» июля 2024 г.

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

## 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/Заявитель** – 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<sup>1</sup>.

**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. Банк, его должностные лица не вправе использовать иначе, чем в целях, предусмотренных настоящим Положением и разглашать в какой-либо форме полученные при рассмотрении обращения персональные данные Клиента, а также информацию, составляющую коммерческую, служебную, банковскую тайну, тайну страхования и иную охраняемую законом тайну, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

Не является разглашением сведений направление письменного ответа Клиенту по его обращению.

1.5. 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

---

<sup>1</sup> В соответствии с п.2 ст. 857 ГК РФ сведения, составляющие банковскую тайну, могут быть предоставлены только Клиентам или их Представителям, имеющим доверенность, позволяющую быть представителем в Банке. Доверенность в обязательном порядке подлежит проверке, вне зависимости от того, кем она представлена в Банк (Клиентом или Представителем Клиента), а также независимо от полномочий, которые предоставляются данной доверенностью. В Банк должен быть предоставлен оригинал доверенности.

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 или через Представителя;
- 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 (применимо для обращений Клиентов – физических лиц). 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 по местному времени.

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 (при наличии) 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;
- 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 (адрес электронной почты / телефон) Клиента (при предъявлении Обращения Представителем – и 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) (для способа подачи обращения, предусмотренного п. 2.1.1. настоящего Положения);
- 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 (для способа подачи обращения, предусмотренного п. 2.1.1. настоящего Положения).

2.3. 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 Банком у Клиента/Представителя Клиента с указанием срока предоставления.

В случае неполучения затребованных документов в указанный срок обращение рассматривается на основании имеющихся документов. 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;
- контактную информацию (адрес электронной почты / телефон) Клиента;
- почтовый адрес Клиента, по которому должен быть, при необходимости, направлен ответ;
- способ направления ответа на обращение;
- 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 не позднее рабочего дня, следующего за днем его 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. 2.5. настоящего Положения возлагается на секретаря-референта Банка.

2.7. Ответ на обращение по существу не дается Банком в следующих случаях:

- 1) в обращении не указан адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- 2) в обращении не указана фамилия (наименование) Заявителя;
- 3) в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу Банка, угрозы жизни, здоровью и имуществу работника Банка, а также членов его семьи;
- 4) текст обращения не поддается прочтению;
- 5) текст обращения не позволяет определить его суть.

Если в случаях, предусмотренных пунктами 2 - 5 п. 2.7. настоящего Положения, Банк принимает решение оставить обращение без ответа по существу, он должна направить Заявителю уведомление об этом решении в течение 5 рабочих дней со дня регистрации обращения способом, предусмотренным пунктом 2.8. настоящего Положения, с указанием причин невозможности рассмотрения обращения по существу.

2.8. Ответ на обращение, а также уведомление о регистрации, уведомление о продлении срока направляются Заявителю в зависимости от способа поступления обращения в письменной форме по указанным в обращении адресу электронной почты или почтовому адресу либо способом, предусмотренным условиями договора, заключенного между Банком и Заявителем. В случае, если Заявитель при направлении обращения указал способ направления ответа на обращение в форме электронного документа или на бумажном носителе, ответ на обращение должен быть направлен способом, указанным в обращении.

2.9. В случае, если обращение содержит требование имущественного характера, которое связано с восстановлением Банком нарушенного права Заявителя и подлежит рассмотрению финансовым уполномоченным, направление обращения является соблюдением Заявителем обязанности, предусмотренной ч. 1 ст. 16 Федерального закона от 04.06.2018 №123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг», и обращение подлежит рассмотрению кредитной организацией в порядке и сроки, которые установлены указанным Федеральным законом.

2.10. В случае поступления в Банк из Банка России обращения, предусмотренного статьей 79.3 Федерального закона «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)», Банк рассматривает обращение в соответствии с настоящим Положением.

Ответственное лицо Банка направляет в Банк России копию ответа на обращение и копии уведомлений о регистрации, о продлении срока рассмотрения обращения (при наличии), в день их направления Заявителю.

### **3. Рассмотрение обращений**

3.1. После регистрации обращение поступает на рассмотрение Президенту Банка или его заместителю (далее - уполномоченное должностное лицо), которые определяют ответственных лиц

за рассмотрение обращения и предоставления ответа Клиенту в установленный срок, а также определяют порядок его дальнейшего рассмотрения.

В случае поступления обращения способом, предусмотренным п. 2.1.2. настоящего Положения в виде электронного документа ответственное лицо направляет Клиенту уведомление о регистрации обращения не позднее дня регистрации обращения, способом, предусмотренным пунктом 2.8. настоящего Положения.

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 ответа по существу 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.

3.5. В случае, если в обращении содержится вопрос, на который Клиенту неоднократно давались ответы по существу в связи с ранее направляемыми им обращениями, и при этом 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. Об этом решении Клиент уведомляется в течение 5 рабочих дней со дня регистрации обращения способом, предусмотренным пунктом 2.8. настоящего Положения, с указанием причин невозможности рассмотрения обращения по существу.

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. Ответ на обращение должен содержать информацию о результатах объективного и всестороннего рассмотрения обращения, быть обоснованным и включать ссылки на имеющие отношение к рассматриваемому в обращении вопросу требования законодательства Российской Федерации, документы и(или) сведения, связанные с рассмотрением обращения, а также на фактические обстоятельства рассматриваемого в обращении вопроса.

3.9. Обращение Клиента, составленное на бумажном носителе, поступившее 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.

3.11. 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 15 рабочих дней с момента его поступления в Банк, если иные сроки не установлены 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 необходимостью запроса дополнительных документов и материалов в целях объективного и всестороннего рассмотрения обращения, по решению Президента Банка, заместителя Председателя Правления Банка указанный срок может быть продлен, но не более чем на 10 рабочих дней.

Ответственное лицо направляет Клиенту уведомление о продлении срока рассмотрения обращения с указанием обоснования такого продления, способом, предусмотренным пунктом 2.8. настоящего Положения.

## **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 ПО «Электронная Библиотека Банка».

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 01.09.2022г.

### **Согласовано:**

*Заместитель Председателя Правления Царев С.В.* \_\_\_\_\_

*Заместитель Председателя Правления Крицкий С.К.* \_\_\_\_\_

*Заместитель Председателя Правления Демченкова Е.А.* \_\_\_\_\_

*Заместитель Председателя Правления Царев А.В.* \_\_\_\_\_

*Главный бухгалтер Ветрова С.В.* \_\_\_\_\_

*Начальник юридического отдела Мухаев Р.Р.* \_\_\_\_\_

*Руководитель СВК Царева Г.Р.* \_\_\_\_\_

Приложение №1 к Положению о порядке  
рассмотрения обращений и жалоб  
клиентов в АО ЕАТПБанк

АО ЕАТПБанк

**Обращение**

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

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

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

Способ направления ответа на обращение: по адресу электронной почты/ по почтовому адресу.

Обращение: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**Обращение получено посредством телефонной связи**

« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

**Уполномоченный сотрудник Банка:**

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