

# **Информация о порядке рассмотрения жалоб, заявлений и предложений клиентов ПАО «Донкомбанк»**

## **1. Виды обращений, поступающих в Банк (далее - Обращения):**

предложение – рекомендация клиента по совершенствованию деятельности Банка;  
заявление - просьба клиента о содействии в реализации его прав;

жалоба - просьба клиента о восстановлении или защите его нарушенных прав при обслуживании должностными лицами Банка, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе подразделения или должностных лиц Банка, либо критика деятельности подразделений и должностных лиц Банка.

## **2. Порядок предъявления жалоб, заявлений и предложений**

2.1. При возникновении у клиента жалоб, заявлений и предложений к Банку, связанных с правильностью, качеством и сроками обслуживания, клиент вправе оставить сообщение в письменной форме в офисах Банка либо направить его в электронном виде через раздел **«Помощь/Обратная связь»** на сайте Банка <http://www.doncombank.ru>, сообщить по телефону либо оставить сообщение иным способом.

2.2. Обращение должно содержать информацию о клиенте:

- Фамилия, имя, отчество (при его наличии) - для физического лица;
- Наименование - для юридического лица;
- Почтовый адрес или адрес электронной почты или телефон для направления ответа.

2.3. Обращения, в которых отсутствуют идентификационные сведения (имя, фамилия) и местонахождение (адрес) заявителя (или его адрес электронной почты или телефон), признаются анонимными, они также подлежат рассмотрению и принимаются к сведению при совершенствовании процедур управления рисками банковской деятельности. Исходя из характера Обращения, оно в обязательном порядке передается в соответствующее структурное подразделение для сведения и устранения недостатков. При отсутствии контактных данных ответ на такое Обращение не дается, в Книге отзывов и предложений делается запись руководителем подразделения (старшим по должности: «Обращение принято к сведению. Соответствующая работа проведена», ставится подпись, расшифровка подписи, дата и печать отделения.

## **3. Порядок рассмотрения жалоб, заявлений и предложений**

3.1. Не позднее следующего рабочего дня с момента поступления в подразделение Банка Обращение в обязательном порядке передается в Управление по развитию банка и банковских услуг.

3.2. При получении Обращения клиента по телефону, сотрудник Банка выслушивает клиента и просит его оставить Обращение в письменном виде в любом офисе Банка или на сайте Банка посредством раздела **«Помощь/Обратная связь»**.

3.3. Все поступившие жалобы (включая анонимные), подлежат обязательной регистрации в соответствии с порядком делопроизводства, принятым в Банке, а также регистрируются в Журнале регистрации жалоб клиентов (далее - Журнал), ведущемся в Управлении по развитию банка и банковских услуг.

3.4. В ответах на Обращения клиентов должна содержаться исчерпывающая

информация по всем поставленным вопросам. При подтверждении негативных сведений, изложенных в Обращении клиента, в ответе должны быть указаны меры, принятые по результатам рассмотрения Обращения.

3.5. Обращения, не требующие дополнительной проверки и изучения, рассматриваются в срок не более 5 (пяти) рабочих дней со дня поступления в Банк. Обращения, для подготовки ответа на которые необходимо получение дополнительной информации, рассматриваются в срок не более 30 (тридцати) календарных дней со дня поступления в Банк.

3.6. Результат рассмотрения жалобы отражается в Журнале.

3.7. Ответ направляется Управлением по развитию банка и банковских услуг письмом с уведомлением в получении, электронной почтой, через системы удаленного доступа Банка, вручается лично заявителю, или сообщается по телефону. Возможно одновременное использование нескольких способов отправки ответа.

#### **4. Порядок работы с информацией, оставленной в Книге отзывов и предложений**

4.1. Для сбора Обращений клиентов в зонах обслуживания, в каждом офисе Банка, в максимальной видимости и доступности для клиента располагается Книга отзывов и предложений (далее - Книга).

4.2. На титульном листе Книги указывается сокращенное наименование Банка, наименование ВСП, адрес Банка или ВСП, телефоны Банка или ВСП, проставляется подпись председателя правления или его заместителя руководителя, в ВСП - подпись руководителя (старшего по должности)/начальника операционной деятельности ВСП. Книга должна быть пронумерована, прошнурована и заверена (в Головном офисе - подписью председателя правления Банка либо его заместителя, главным бухгалтером и печатью, во внутренних структурных подразделениях – подписью руководителя (старшего по должности)/ начальника операционной деятельности ВСП и главного бухгалтера ВСП (при его наличии) и печатью ВСП), проставлена дата заверения. Изъятие Книги из зоны обслуживания клиентов не допускается. Книга ведется в хронологическом порядке до её полного заполнения и сдается по окончании в Управление по развитию банка и банковских услуг для дальнейшего хранения.

4.3. Для внесения записей в Книгу клиенту должны быть созданы необходимые условия.

4.4. В Книге, для сведения клиента, написавшего Обращение и контролирующих органов (лиц), руководитель подразделения делает отметку о принятых мерах, дату отправления ответа заявителю и копий заинтересованным лицам (в случае если соответствующие меры предпринимались).