

ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ КЛИЕНТОВ В "БАНК "МБА-МОСКВА" ООО

1. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ

- 1.1 Настоящий Порядок рассмотрения жалоб клиентов в «Банк «МБА-МОСКВА» ООО (далее – Порядок) относится к обращениям клиентов – физических лиц, в которых выражается несогласие с совершенным действием, допущенным бездействием сотрудников «Банк «МБА-МОСКВА» ООО (далее – Банк) при осуществлении Банком банковских операций и сделок или сообщается о нарушении его прав, свобод или охраняемых законом интересов.
- 1.2 Порядок разработан 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.
- 1.3 Полученные сотрудниками Банка в связи с рассмотрением обращения сведения не подлежат разглашению и распространению.
- 1.4 Вся информация, ставшая известной сотрудникам Банка при рассмотрении обращения, является конфиденциальной и может быть использована только для целей, связанных с рассмотрением обращения по существу.
- 1.5 **Жалоба** - обращение клиента – физического лица, в котором выражается несогласие с совершенным действием, допущенным бездействием сотрудников Банка при осуществлении Банком банковских операций и сделок или сообщается о нарушении его прав, свобод или охраняемых законом интересов, в том числе о неисполнении, ненадлежащем исполнении Банком заключенного с ним договора, несанкционированной и (или) необоснованной банковской операции.

2. ТРЕБОВАНИЯ К ОФОРМЛЕНИЮ ЖАЛОБЫ

- 2.1 Жалоба допускается к рассмотрению при наличии:
- наименования Банка;
 - указания на существо жалобы клиента;
 - фамилии, имени, отчества (при наличии) клиента;
 - адреса для ответа;
 - контактных телефонов (при наличии);

- даты;
- личной подписи (при предоставлении на бумажном носителе).

2.2 Жалоба не допускается к рассмотрению в следующих случаях:

- отсутствуют реквизиты, указанные в п.2.1 настоящего Порядка (при отсутствии даты оформления жалобы Банк принимает в качестве даты дату регистрации);
- подписи не соответствуют имеющимся в Банке образцам (при наличии);
- содержит выражения, оскорбляющие честь и достоинство сотрудников Банка, других лиц;
- информация не содержит существо жалобы;
- жалоба содержит информацию рекламного характера;
- жалоба не поддается прочтению;
- жалоба подана не непосредственным участником инцидента Банка или его законным представителем;
- жалоба уже была подана клиентом ранее и повторное обращение не содержит новых данных, а по предыдущему обращению уже был дан ответ. В таком случае клиенту направляется извещение об оставлении обращения без рассмотрения со ссылкой на данный ранее ответ;
- если по данному вопросу уже было принято решение судом;
- если истекли сроки хранения документов, которых касается жалоба.

2.3 Жалобы, отправленные с использованием системы обратной связи на официальном сайте Банка должны содержать все идентифицирующие клиента и контактные сведения, способ отправки Банком ответа на обращение.

2.4 Жалобы, не относящиеся к компетенции Банка, возвращаются отправителю либо отправляются по назначению.

2.5 Для составления жалобы клиент вправе воспользоваться шаблоном по форме, предлагаемой Банком.

3. ПОРЯДОК ПОДАЧИ ЖАЛОБЫ НА БУМАЖНОМ НОСИТЕЛЕ

3.1 Жалобы могут быть переданы клиентом непосредственно в Банк, отправлены почтовой или курьерской службой.

3.2 Жалобы на действия работников Банка, составленные на бумажном носителе, принимают от клиентов сотрудники секретариата Банка.

3.3 Сотрудникам подразделений по обслуживанию клиентов запрещается принимать корреспонденцию, содержащую жалобы на действия работников Банка и другие письма по бухгалтерскому учету (по отражению операций по счетам).

3.4 Сотрудники подразделений по обслуживанию клиентов оказывают содействие (помощь) в регистрации жалобы клиента и предоставлении ему подтверждения в приеме жалобы Банком – предоставлением ему копии жалобы с отметкой о регистрации.

3.5 Сотрудники подразделений по обслуживанию клиентов консультируют клиентов о порядке направления и рассмотрения жалоб Банком.

4. ПОРЯДОК ПОДАЧИ ЖАЛОБЫ В ЭЛЕКТРОННОМ ВИДЕ

- 4.1 Клиент может оставить свой отзыв о работе Банка, сотрудников Банка с использованием системы обратной связи на официальном сайте Банка www.ibamoscow.ru
- 4.2 Если такой отзыв содержит информацию о несогласии клиента с совершенным действием, допущенным бездействием сотрудников Банка при осуществлении Банком банковских операций и сделок или сообщается о нарушении, свобод или охраняемых законом интересов клиента (далее – обращение) и клиент оставил в своем обращении все идентифицирующие клиента и контактные сведения, указанные в п.2.1, 2.3, а также учел все требования, указанные в п.2.2, Банк рассматривает такое обращение в порядке, установленном для рассмотрения жалобы.
- 4.3 По результатам рассмотрения Банком обращения клиента, в целях принятия решения об удовлетворении требований клиента, Банк может запросить у клиента предоставления в Банк жалобы, оформленной на бумажном носителе в порядке, указанном в п.2 настоящего Порядка.
- 4.4 Банк извещает заявителя о получении жалобы на рассмотрение и сообщает контактную информацию.
- 4.5 Если жалоба не допускается к рассмотрению, Банк извещает заявителя о невозможности рассмотрения жалобы с указанием причины.

5. ПРАВА БАНКА ПРИ РАССМОТРЕНИИ ЖАЛОБЫ

- 5.1 В целях эффективного осуществления рассмотрения жалоб клиента сотрудник Банка, ответственный за рассмотрение жалобы, имеет право запрашивать дополнительные документы и сведения у клиента.
- 5.2 Если к жалобе клиента не приложены документы, необходимые для ее всестороннего и полного рассмотрения и они отсутствуют в Банке, такие документы запрашиваются у клиента с указанием срока предоставления. В случае неполучения затребованных документов в указанный срок жалоба рассматривается на основании имеющихся документов.
- 5.3 В случае обоснованности жалобы Банк принимает решение об устранении нарушения и удовлетворении требований клиента.
- 5.4 Жалоба, составленная на бумажном носителе, поступившая в Банк надлежащим образом, требует ответа Банка в письменном виде.

6. ОБЯЗАННОСТИ БАНКА ПРИ РАССМОТРЕНИИ ЖАЛОБЫ

- 6.1 В ответе Банка должно содержаться мотивированное, ясно изложенное решение об удовлетворении (частичном удовлетворении) или отклонении жалобы со ссылкой на конкретные нормативные правовые акты, пункты договора (при наличии) и внутренние документы Банка.
- 6.2 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.
- 6.3 Банк сообщает клиенту о получении жалобы на рассмотрение, об отказе в рассмотрении, о результатах рассмотрения жалобы, как правило, используя канал поступления жалобы, либо иным, согласованным с клиентом способом.

- 6.4 Ответ Банка направляется с использованием средств связи, позволяющих фиксировать дату направления ответа, почтой по указанному клиентом адресу или вручается клиенту лично под роспись.

7. СРОКИ РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ

- 7.1 Жалобы, обращения клиентов рассматриваются Банком в кратчайшие сроки, но не более 30-ти дней.
- 7.2 Жалобы клиентов о неисполнении, ненадлежащем исполнении Банком заключенного с ним договора, несанкционированной и (или) необоснованной банковской операции в связи с исполнением договора рассматриваются в сроки, установленные договором, при отсутствии таковых – в срок не более 30-ти дней, кроме следующих случаев:
- Банк в качестве оператора по переводу денежных средств обязан рассматривать заявления клиента, в том числе при возникновении споров, связанных с использованием клиентом его электронного средства платежа, а также предоставить клиенту возможность получать информацию о результатах рассмотрения заявлений, в том числе в письменной форме по требованию клиента, в срок, установленный договором, но не более 30 дней со дня получения таких заявлений, а также не более 60 дней со дня получения заявлений в случае использования электронного средства платежа для осуществления трансграничного перевода денежных средств.

8. ПРАВА КЛИЕНТА ПО РАССМОТРЕНИЮ ЖАЛОБЫ

- 8.1 Порядок рассмотрения жалоб клиентов физических лиц доводится до сведения клиентов в доступной для ознакомления форме путем размещения на официальном сайте Банка и в местах обслуживания Клиентов.
- 8.2 Порядок рассмотрения жалоб клиентов физических лиц предоставляется клиенту по его просьбе на бумажном носителе.
- 8.3 Клиент имеет право обратиться в надзорные органы, органы внесудебного урегулирования споров в случае если жалоба не будет разрешена Банком.

9. ОБРАЩЕНИЕ К ФИНАНСОВОМУ ОМБУДСМЕНУ

- 9.1 Общественный примиритель на финансовом рынке (Финансовый омбудсмен) – орган внесудебного рассмотрения споров, возникающих между финансовыми организациями и их клиентами – физическими лицами.
- 9.2 Обращение к финансовому омбудсмену поможет решить споры между клиентом банка – физическим лицом и банком:
- при реструктуризации долга по кредитному договору;
 - при незаконном начислении процентов по кредиту;
 - при жалобе на действия коллекторов;
 - если банк взимает комиссии по ведению ссудного счета;
 - если банк требует вернуть кредит досрочно;
 - если с банковской карты похищены средства.
- 9.3 Инициатором обращения к омбудсмену может быть только физическое лицо. Рассмотрение споров является бесплатным. Обращение к омбудсмену не препятствует последующему

обращению в суд, но на период рассмотрения спора физическое лицо обязуется его в суд не передавать.

9.4 До подачи заявления омбудсмену, клиент обязан направить жалобу в адрес банка. Банк должен ответить по существу в течение 30-ти дней.

9.5 Обратиться в офис омбудсмена за консультацией можно:

- по телефонам: 8 (495) 691-64-19; 8 (916)226-41-48; 8 (916)226-41-43
- по электронной почте: finomb@arb.ru
- в письменном виде по адресу: 121069, г.Москва, Скатертный пер., д.20, стр.1 (Для Финансового омбудсмена).

10. ОБРАЩЕНИЕ В БАНК РОССИИ

10.1 Банк России осуществляет рассмотрение обращений граждан в соответствии с федеральными законами от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления».

10.2 Вы можете направить обращение в Интернет-приемную Банка России **www.cbr.ru**.

10.3 Территориальным учреждением Банка России, осуществляющим надзор за деятельностью «Банк «МБА-МОСКВА» ООО, является ОПЕРУ МОСКВА, 115035, г.Москва, ул.Балчуг, 2 (тел. +7(495)950 21 56).

В «БАНК «МБА-МОСКВА» ООО

ЗАЯВЛЕНИЕ

_____ (наименование организации / фамилия, имя, отчество (при наличии заявителя)

_____ (место регистрации),

от имени которого действует

*

_____ (фамилия, имя, отчество (при наличии), представителя) *

_____ (место регистрации),

обращаюсь в "Банк "МБА-МОСКВА" ООО в связи со следующими обстоятельствами:

_____ (существо обращения),

Форма ответа:

- ответ направить по электронной почте
- ответ направить по указанному ниже адресу
- ответ не требуется

Контактный тел№ _____ .

Адрес электронной почты _____ .

Адрес для ответа _____ .

_____ " _____ " _____ 20 _____ года

_____ подпись, Ф.И.О. (полностью)

Отметки банка:

* Указанные поля заполняются при обращении представителем клиента.