

УТВЕРЖДАЮ
Председатель Правления
С.В. Облогин
14.06.2024г.



**Правила предъявления и рассмотрения обращений заявителей
Публичного акционерного общества «ЮГ-Инвестбанк»**

г. Краснодар

Содержание

1. Общие положения	2
2. Термины и определения.....	3
3. Предъявление обращений	3
4. Требования к оформлению обращений	4
5. Рассмотрение обращений	4
6. Порядок приема и направления ответов на обращения	5
7. Продление срока рассмотрения обращения	6
8. Основания оставления обращения без ответа.....	6
9. Прекращение переписки с заявителем	6

1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила определяют порядок и условия направления Заявителями и рассмотрение Банком Обращений, а также регулируют отношения, возникшие в связи с этим между Сторонами в соответствии со ст. 30.1 ФЗ от 02.12.1990 N 395-1 "О банках и банковской деятельности".

1.2. Основными целями рассмотрения Обращений являются:

- улучшение качества обслуживания клиентов Банка;
- расширение и пополнение клиентской базы;
- усовершенствование работы Банка;
- устранение нарушений и их последствий, которые явились основанием для

Обращения Заявителя в Банк, а также предотвращение повторения в дальнейшем подобных ситуаций.

1.3. Устранение нарушений и их последствий осуществляется Банком путем принятия соответствующих решений органами управления Банка, основанных на всестороннем и полном рассмотрении существа Обращения, его обоснованности (соответствия фактическим обстоятельствам) и правомерности (соотнесенности существа жалобы/запроса с нормами законодательства РФ, действовавшего в момент совершения действий или наступления событий, послуживших основанием для соответствующего Обращения).

1.4. Направление Банком России обращения в Банк не является разглашением сведений (в том числе персональных данных, информации, составляющей коммерческую, служебную, банковскую тайну, тайну страхования или иную охраняемую законом тайну), содержащихся в обращении.

1.5. Банк обеспечивает прием обращений, направленных посредством почтовой связи или нарочным на бумажном носителе, в местах обслуживания потребителей банковских услуг по адресу Банка и адресам места нахождения его внутренних структурных подразделений, а также направленных на адрес электронной почты Банка. Наличие подписи заявителя в обращении не требуется.

1.6. Банк обязан хранить Обращения Заявителя, а также копии ответов на Обращения и копии уведомлений, в течение трех лет со дня регистрации Обращений.

1.7. Настоящие Правила **не распространяются** на обращения Заявителей, поступившие в Банк в устном виде.

1.8. Настоящие Правила являются для Заявителя и Банка обязательными при разрешении споров, касающихся деятельности Банка. Обращения, поданные Заявителем в Банк в установленном порядке, подлежат обязательному рассмотрению Банком.

1.9. Настоящие Правила утверждаются Председателем Правления Банка, вступают в действие в соответствии с организационно-распорядительным актом Банка и действует до вступления в действие новой редакции Правил.

1.10. Подразделением, ответственным за разработку и актуализацию Правил является Юридическое управление (далее по тексту - ЮУ).

Настоящие Правила подлежат размещению на официальном сайте Публичного акционерного общества «ЮГ-Инвестбанк» в сети Интернет www.invb.ru, ссылка на Правила в виде QR-кода – на информационных стендах Банка.

2. Термины и определения

В настоящих Правилах предъявления и рассмотрения обращений клиентов ЮГ-Инвестбанк (ПАО) (далее – Правила) используются следующие термины и определения:

Банк – ЮГ-Инвестбанк (ПАО), его обособленные и внутренние структурные подразделения.

ВСП - Внутренние структурные подразделения Банка.

Жалоба – требование Заявителя к Банку об устранении или защите его нарушенных прав или законных интересов либо прав или законных интересов других лиц.

Запрос – письменное обращение Заявителя о предоставлении разъяснений каких-либо сведений по видам деятельности Банка (за исключением сведений, составляющих банковскую и иную охраняемую законом тайну).

Заявка - поданное в Банк в электронном виде, посредством официального сайта www.invb.ru, заявление на получение кредита, оформление вклада или получение иной услуги Банка, предусматривающей заключение договора.

Заявитель - гражданин, юридическое лицо, составивший от своего имени обращение, либо гражданин. От имени юридического лица и в интересах которого составлено обращение его представителем, полномочия которого удостоверены в установленном законом порядке.

Обращение - направленное в Банк физическим или юридическим лицом обращение, связанное с осуществлением Банком деятельности, в том числе в виде электронного документа.

Ответственные сотрудники – уполномоченные сотрудники, на которых возложены функции рассмотрения поступивших в Банк обращений.

Правила- настоящие Правила предъявления и рассмотрения обращений заявителей Публичного акционерного общества «ЮГ-Инвестбанк».

Представитель Заявителя – лицо, действующее от имени Заявителя в силу полномочий, основанных на доверенности, договоре, указании закона либо акте уполномоченного на то государственного органа или органа местного самоуправления.

Претензия – требование Заявителя к Банку об урегулировании спора, связанного с нарушением имущественных прав и законных интересов Заявителя, установленных договорными обязательствами с Банком и/или законодательством Российской Федерации.

Стороны – совместно упоминаемые термины «Заявитель» и «Банк».

Система ДБО – часть защищенной корпоративной информационной системы Банка, предназначенная для удаленного обслуживания Клиента через официальный сайт Банка в сети Интернет, обеспечивающая подготовку, передачу, прием, обработку электронному документообороту, предоставление информации о движении средств по счету(-ам).

Совет Службы - высший руководящий орган Службы финансового уполномоченного.

3. Предъявление Обращений Заявителями

3.1. Заявитель/Представитель Заявителя вправе направить в Банк соответствующее Обращение (Запрос, Жалобу или Претензию) одним из следующих способов:

3.1.1. **В письменной форме на бумажном носителе путем:**

- передачи в Банк лично;
- направления в Банк посредством почтовой/курьерской связи;
- написания в книге жалоб и предложений;

3.1.2. **В электронном виде путем:**

- направления по электронной почте: main@invb.ru;
 - направления посредством сайта Банка www.invb.ru;
 - направления по системе ДБО (при наличии технической возможности);
- 3.2. Обращение, поступившее в Банк из Банка России через Личный кабинет участника информационного обмена.

4. Требования к оформлению Обращений Заявителями

4.1. Обращение составляется на русском языке.

- Обращение оформляется:
 - по форме через официальный сайт Банка – для физических лиц;
 - по форме через официальный сайт Банка – для юридических лиц;
 - по форме посредством системы ДБО – для физических лиц;
 - по форме посредством системы ДБО – для юридических лиц;
 - в произвольной форме с указанием обязательной информации, предусмотренной п. 4.2. настоящих Правил.

4.2. Обращения, поданные в Банк, должны содержать следующую обязательную информацию:

- фамилию, имя и отчество физического лица, индивидуального предпринимателя или физического лица, занимающегося частной практикой/ полное наименование юридического лица Заявителя (при предъявлении Обращения Представителем – Заявителя и Представителя);
- вид документа, удостоверяющего личность Заявителя (при предъявлении Обращения Представителем – Заявителя и Представителя), серия, номер, наименование органа, выдавшего документ, дата выдачи, срок действия (при наличии);
- адрес регистрации, почтовый адрес, адрес электронной почты, номер телефона Заявителя (при предъявлении Обращения Представителем – Заявителя и Представителя);
- наименование и реквизиты банковского продукта Заявителя (например, номер кредитного договора, номер банковского счета, наименование продукта и/или тарифного плана), в случае если обращение касается продуктов Банка;
- суть обращения (указание на существо претензии, жалобы, запроса или предложения Заявителя);
- дату обращения;
- для подтверждения правомерности направляемого в Банк Обращения Заявитель/Представитель Заявителя может одновременно с подачей Обращения представить документы (копии документов), подтверждающие предоставленную Заявителем информацию.
- Если письменное Обращение подается повторно, в нем необходимо указать дату и номер первичного письменного обращения. Входящий номер, под которым было зарегистрировано первичное обращение в Банк, Заявитель может уточнить, обратившись, соответственно, к секретарю Банка по телефону 8 (861) 259-66-56.

Заявителю рекомендуется сохранять входящий регистрационный номер письменного обращения для оптимизации последующего взаимодействия с Банком.

5. Рассмотрение Обращений Заявителей

5.1. Срок рассмотрения Обращения Банком составляет:

- **15 (пятнадцать) рабочих дней** – срок со дня регистрации Обращения Секретарем Банка/ВСП Банка.
- **25 (двадцать пять) рабочих дней** - общий срок при продлении срока рассмотрения Обращения Заявителя на **10 рабочих дней**.
- **5 (пять) рабочих дней** – срок со дня регистрации Обращения в течение, которого Банком принимается решение оставить Обращение без ответа.

5 (пять) рабочих дней – срок со дня регистрации Обращения в течение, которого Банком принимается решение о прекращении переписки с Заявителем.

Срок исчисляется, начиная со дня регистрации Обращения Секретарем Банка/ВСП Банка.

5.2. По результатам рассмотрения Обращения заявителю направляется мотивированный ответ подготовленный Ответственным сотрудником, в котором отражена информация об удовлетворении, частичном удовлетворении или отказе в удовлетворении Обращения со ссылкой на требования законодательства, внутренних нормативных актов Банка.

5.3. Если к Обращению Заявителя/Представителя Заявителя не приложены документы, необходимые для их всестороннего и полного рассмотрения, такие документы могут быть запрошены у Заявителя/Представителя Заявителя с указанием срока предоставления. В случае неполучении затребованных документов в указанный срок Обращение рассматривается на основании имеющихся документов. Срок рассмотрения при этом продлевается на срок, указанный в п. 7.1. настоящих Правил.

5.4. Обращение, содержащее требование имущественного характера, которое связано с восстановлением Банком нарушенного права заявителя подлежит рассмотрению финансовым уполномоченным и подлежит рассмотрению Банком в порядке и сроки, которые установлены Федеральным законом.

5.5. Заявление потребителя финансовых услуг о восстановлении нарушенного права может быть направлено в Банк не ранее получения потребителем финансовых услуг сведений о решении Банком по его заявлению, содержащему требование об исполнении обязательства в случае, если из закона, иного нормативного акта или договора следует необходимость обращения с заявлением об исполнении обязательства, либо истечения предусмотренного законом, иным нормативным актом или договором срока для рассмотрения заявления об исполнении обязательства, если сведения о решении Банка не получены потребителем финансовых услуг.

5.6. Банк обязан рассмотреть заявление потребителя финансовых услуг о восстановлении нарушенного права и направить ему мотивированный ответ об удовлетворении, о частичном удовлетворении или об отказе в удовлетворении предъявленного требования:

- в течение **15 (пятнадцати) рабочих дней** - со дня получения заявления потребителя финансовых услуг о восстановлении нарушенного права в случае, если указанное заявление направлено в электронной форме по стандартной форме, которая утверждена Советом Службы, и если со дня нарушения прав потребителя финансовых услуг прошло не более ста восьмидесяти календарных дней.

- в течение **30 (тридцати) календарных дней** - со дня получения заявления потребителя финансовых услуг о восстановлении нарушенного права в иных случаях.

Если последний день срока приходится на нерабочий день, днем окончания срока считается ближайший следующий за ним рабочий день.

6. Порядок приема и направление ответов на Обращения Заявителей

6.1. Обращение Заявителя подлежит обязательной регистрации не позднее рабочего дня, следующего за днем его поступления в Банк/ВСП Банка.

6.2. Прием Обращений Заявителей/Представителей Заявителей производится в рабочее время Банка/ВСП Банка с 09.00 до 17.00 часов московского времени. В пятницу и предпраздничные дни с 09.00 до 16.00 часов московского времени.

6.3. При личной подаче письменного Обращения Заявителю выдается копия письменного обращения с отметкой о принятии.

6.4. При поступлении Обращения в электронном виде Банк направляет на электронный адрес указанный Заявителем в Обращении Уведомление о регистрации Обращения, где указывает входящий номер и дату регистрации Обращения.

6.5. Ответ на Обращение Заявителю направляется в зависимости от способа поступления Обращения по почтовому адресу/электронной почте, либо способом, указанным в Обращении.

7. Продление срока рассмотрения Обращения.

7.1. В случае необходимости запроса дополнительных документов и материалов в целях объективного рассмотрения Обращения Банк продлевает срок рассмотрения Обращения Заявителя на 10 дней рабочих дней.

7.2. Банк направляет Заявителю Уведомление о продлении срока рассмотрения Обращения Заявителя в зависимости от способа поступления Обращения по почтовому адресу/электронной почте, либо способом, указанным в Обращении.

8. Основания оставления Обращения без ответа.

8.1. Ответ на Обращение Заявителя по существу не дается Банком в следующих случаях:

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

8.2. Банка направляет Заявителю Уведомление об оставлении Обращения без ответа в зависимости от способа поступления Обращения на почтовый адрес/электронную почту, либо способом, указанным в Обращении.

9. Прекращение переписки с Заявителем.

9.1. Если в Обращении содержится вопрос, на который Заявителю неоднократно давались ответы по существу в связи с ранее направляемыми им Обращениями, и при этом в Обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства Банк прекращает переписку с Заявителем.

9.2. Банк направляет Заявителю Уведомление о прекращении переписки в зависимости от способа поступления Обращения на почтовый адрес/электронную почту, либо способом, указанным в Обращении.

Разработчики:

Начальник
Юридического Управления



О.Е. Ценова

Старший Юрисконсульт
Юридического Управления



Ю.В. Матусевич