

УТВЕРЖДЕНО
решением Правления
«СОЦИУМ-БАНК» (ООО)
Протокол № П-18 от 11.06.2024

ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ
ОБРАЩЕНИЙ КЛИЕНТОВ, КОНТРАГЕНТОВ, ТРЕТЬИХ ЛИЦ
В «СОЦИУМ-БАНК» (ООО)

2024 г.

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящий Порядок рассмотрения обращений клиентов, контрагентов, третьих лиц в «СОЦИУМ-БАНК» (ООО) (далее – Порядок, Обращения, Банк) разработан в целях:

- обеспечения соблюдения законных прав и интересов клиентов, контрагентов Банка и третьих лиц, в том числе государственных органов (далее – Заявителей);
- своевременного и полного предоставления информации по обращениям в объеме и в сроки, предусмотренные действующим законодательством РФ;
- устранения нарушений в работе Банка, которые стали причиной обращения, улучшения качества обслуживания клиентов, повышения удовлетворенности клиентов от взаимодействия с Банком и банковской системой РФ в целом;
- улучшения управления регуляторным, операционным и правовым рисками Банка.

1.2. Настоящий Порядок разработан в соответствии с действующим законодательством РФ и нормативными документами Банка России, в том числе:

- Федеральным законом от 02.12.1990 №395-1 «О банках и банковской деятельности»;
- Федеральным законом от 04.06.2018 №123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг»;
- Федеральным законом от 10.07.2002 №86-ФЗ "О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)";
- Федеральным законом от 04.08.2023 №442-ФЗ "О внесении изменений в Федеральный закон "О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)" и отдельные законодательные акты Российской Федерации и о признании утратившими силу отдельных положений законодательных актов Российской Федерации";
- Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации";
- Положением Банка России от 16.12.2003 №242-П «Об организации внутреннего контроля в кредитных организациях и банковских группах»;
- Положением «О Порядке осуществления финансовым уполномоченным процедур, направленных на урегулирование спора между его сторонами, а также о порядке оформления соглашения сторон об урегулировании спора» (утвержденным решением Совета Службы финансового уполномоченного от 12.04.2019, протокол №4);
- Информационным письмом Банка России от 24.12.2020 №ИН-06-59/181 "Об отдельных вопросах взаимодействия с потребителями";
- Письмом ЦБ РФ от 27.12.2021 №ИН-03-23/104 "О размещении на сайте Банка России в сети "Интернет" информационного ресурса, содержащего перечень требований и рекомендаций по раскрытию информации на сайтах финансовых организаций, и об отмене письма Банка России от 23.10.2009 № 128-Т".

1.3. При рассмотрении Обращений Банк руководствуется следующими основными принципами:

- рассмотрение Обращений представляет собой механизм предупреждения и урегулирования конфликтных ситуаций;
- внесудебное урегулирование конфликта с Заявителем наиболее предпочтительно;
- Обращения должны быть рассмотрены в возможно кратчайшие сроки;
- Обращения должны быть рассмотрены беспристрастно и объективно.

1.4. Информация обо всех способах приема Обращений в соответствии с п. 3.1 настоящего Порядка, а также настоящий Порядок размещается на информационных стендах в местах обслуживания потребителей банковских услуг и на официальном

сайте Банка в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" <https://socium-bank.ru/>.

1.5. Банк обеспечивает доступность заявленных форм связи с Заявителями, обеспечивает и поддерживает в рабочем состоянии каналы взаимодействия с Банком России и финансовым уполномоченным посредством личного кабинета Банка, размещает на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» <https://socium-bank.ru> сведения о почтовом адресе, номерах телефонов, электронном адресе и форму обратной связи с Банком (раздел «Обращение в Банк», раздел «Контакты» / «Написать сообщение»).

2. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

2.1. В настоящем Порядке используются следующие термины и определения:

- **Жалоба** - требование Заявителя к Банку об устранении или защите его нарушенных прав или законных интересов либо прав или законных интересов других лиц;
- **Заявление потребителя финансовых услуг** - стандартная форма заявления, направляемого в Банк в электронной форме, утвержденная решением Совета Службы финансового уполномоченного;
- **Заявитель** – Клиент, Контрагент, потребитель финансовых услуг, третье лицо;
- **Запрос** - требование Заявителя 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);
- **Клиент** - лицо, которому Банк оказывает услугу на разовой основе, либо которого принимает на обслуживание, предполагающее длящийся характер отношений.
- **Обращение** - направленное Заявителем в Банк в письменной форме (на бумажном носителе или в форме электронного документа) Предложение, Запрос, Претензия или Жалоба;
- **Потребитель финансовых услуг** - физическое лицо, являющееся стороной договора с Банком, либо лицом, в пользу которого заключен договор с Банком, либо лицом, которому Банком оказывается финансовая услуга в целях, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности;
- **Предложение** - рекомендация Заявителя по совершенствованию деятельности Банка, улучшению организации работы Банка в целом или его отдельных структурных подразделений, отдельных сотрудников;
- **Претензия** - требование Заявителя к Банку об урегулировании спора, связанного с нарушением имущественных прав и интересов Заявителя, установленных договорными обязательствами с Банком и/или законодательством Российской Федерации;
- **Уполномоченный сотрудник** – сотрудник Юридического управления, ответственный за рассмотрение Обращений в соответствии с должностной инструкцией либо назначенный распорядительным актом Банка. Полномочия Уполномоченного сотрудника (исследование обстоятельств, изложенных в Обращении, формирование окончательного ответа) могут быть возложены на руководителя структурного подразделения Банка, в отношении которого (сотрудника которого) было заявлено Обращение, а также на руководителя Службы внутреннего контроля;
- **Финансовый уполномоченный** - уполномоченный по правам потребителей финансовых услуг, должностное лицо, действующее на основании Федерального

закона №123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг».

2.2. Прочие термины, определения и сокращения, используемые в Порядке, применяются в соответствии с официально принятыми или опубликованными.

3. ПОРЯДОК НАПРАВЛЕНИЯ ЗАЯВИТЕЛЯМИ ОБРАЩЕНИЙ

3.1. Банк принимает к рассмотрению Обращения, составленные на русском языке в письменном виде:

- на бумажном носителе – представленные лично Заявителем, через представителя Заявителя, уполномоченного на подачу такого Обращения в установленном действующим законодательством порядке; отправленные почтовой связью или нарочным, курьерской службой, направленные по месту обслуживания потребителей банковских услуг (Операционное управление в головном офисе Банка) по адресу: г. Москва, Ленинградский пр., дом 80, корпус 16;

- в форме электронного документа:

- направленные по электронной почте на info@socium-bank.ru;

- направленные через форму обращения для физических или юридических лиц на официальном сайте Банка;

- переданные по системе ДБО для юридических или физических лиц;

- направленные через личные кабинеты Банка в Банке России, у финансового уполномоченного и т.д.

3.2. Обращение составляется в произвольной форме и должно содержать:

- наименование и местонахождение Банка, должностное лицо, которому направлено Обращение;

- наименование структурного подразделения, фамилию работника Банка, действия (бездействие) которого обжалуются (при наличии такой информации);

- изложение сути (в т.ч. описание конфликтной ситуации, место и дата её возникновения, другие обстоятельства, необходимые для подтверждения и разрешения Обращения; о требованиях Заявителя, если требования являются денежными):

- номер договора и дата его заключения (при наличии);

- размер требований имущественного характера;

- существо требований;

- о реквизитах банковского счета;

- перечень документов, прилагаемых к Обращению (наименование документов, копии которых направляются одновременно с Обращением);

- адрес, по которому должен быть направлен ответ;

- дату направления Обращения.

- в случае если Обращение направляется физическим лицом:

- фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии);

- дата рождения;

- место рождения;

- вид документа, удостоверяющего личность, серия, номер и дата выдачи такого документа;

- место жительства или место пребывания;

- в случае если Обращение направляется физическим лицом, зарегистрированным в качестве индивидуального предпринимателя, дополнительно:

- дата государственной регистрации в качестве индивидуального предпринимателя;

- идентификационный номер налогоплательщика;

- в случае если Обращение направляется юридическим лицом:
 - наименование;
 - место нахождения;
 - дата государственной регистрации;
 - идентификационный номер налогоплательщика;
- почтовый адрес;
- номер телефона;
- адрес электронной почты;

3.3. В случае подачи Обращения на бумажном носителе, оно должно быть подписано:

- личной подписью физического лица / его Представителя;
- подписью лица, внесенного в Карточку с образцами подписей и оттиска печати в Банке (с обязательным проставлением оттиска печати (при ее наличии) - для юридических лиц и индивидуальных предпринимателей - Клиентов Банка;
- подписью третьих лиц, которым уступлено право требования Заявителя к Банку (с обязательным проставлением оттиска печати (при ее наличии) и приложением документов, подтверждающих полномочия лиц, подписавших Обращение).

В случае подачи Обращения в электронном виде наличие подписи заявителя в Обращении не требуется.

3.4. Если 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 эту информацию, обратившись к секретарю-делопроизводителю Банка по официальному телефону Банка, размещенному на его официальном сайте в сети Интернет. Заявителю рекомендуется сохранять входящий регистрационный номер письменного обращения для оптимизации последующего взаимодействия с Банком.

4. ПОРЯДОК ПРИЕМА И РЕГИСТРАЦИИ ОБРАЩЕНИЙ

4.1. Прием Обращений (за исключением Обращений, поступивших через личный кабинет Банка) осуществляется в течение всего операционного дня Банка:

- на бумажном носителе – сотрудниками Операционного управления или секретарем делопроизводителем. При подаче Обращения на бумажном носителе Заявителю выдается копия письменного обращения с отметкой о приеме и с указанием даты приема.
- в форме электронного документа – секретарем-делопроизводителем или любым сотрудником Банка, с пересылкой Обращений Уполномоченному сотруднику по корпоративной электронной почте в день их приема.

4.2. Уполномоченный сотрудник вправе отказать в приеме Обращений, если:

- Обращение не является Претензией, Жалобой, Предложением или Запросом в соответствии с терминами, установленными в настоящем Порядке;
- Обращение носит рекламный характер или иной характер, не связанный с работой Банка;
- Обращение не относится к компетенции Банка;
- по данному вопросу уже принято решение судом, финансовым уполномоченным или рассмотрено дела по существу, предметом которого является Обращение, уже было начато в суде или в службе финансового уполномоченного;
- Запросы государственных органов не соответствуют порядку и требованиям, установленным законодательством Российской Федерации.

4.3. Если Уполномоченный сотрудник принял решение о приеме Обращения, оно регистрируется секретарем-делопроизводителем в реестре входящей корреспонденции (реестре входящей корреспонденции от Банка России – в случае поступления через личный кабинет) в соответствии с порядком делопроизводства, принятым в Банке.

Обращение подлежит регистрации не позднее рабочего дня, следующего за днем его поступления в Банк. В случае поступления обращения в форме электронного документа Банк обязан уведомить заявителя о регистрации обращения (далее - уведомление о регистрации) не позднее дня регистрации обращения по указанным в Обращении адресу электронной почты или почтовому адресу либо способом, предусмотренным условиями договора, заключенного между Банком и Заявителем.

Регистрация осуществляется Уполномоченным сотрудником в едином электронном Журнале регистрации обращений на сетевом диске О:/.

4.4. 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;
- 6) истек срок хранения документов, необходимых для рассмотрения Обращения.

Если в случаях, предусмотренных пунктами 2 – 6, Уполномоченный сотрудник Банка принимает решение оставить Обращение без ответа по существу, Банк должен направить Заявителю уведомление об этом решении в течение 5 рабочих дней со дня регистрации обращения по указанным в Обращении адресу электронной почты или почтовому адресу либо способом, предусмотренным условиями договора, заключенного между Банком и Заявителем, с указанием причин невозможности рассмотрения обращения по существу.

4.5. В случае если в Обращении содержится вопрос, на который Заявителю неоднократно давались ответы по существу в связи с ранее направляемыми им обращениями, и при этом не приводятся новые доводы или обстоятельства, Банк вправе самостоятельно принять решение о безосновательности очередного Обращения и прекращении переписки с Заявителем по данному вопросу, убедившись, что на все вопросы Заявителя ранее были даны полные и всесторонние ответы, и уведомив Заявителя об этом решении в течение 5 рабочих дней со дня регистрации обращения по указанным в Обращении адресу электронной почты или почтовому адресу либо способом, предусмотренным условиями договора, заключенного между Банком и Заявителем.

4.6. В случае если одно и то же Обращение одного и того же Заявителя направлено в Банк по разным каналам связи, Банк не обязан предоставлять отдельный ответ на каждое Обращение.

4.7. Если к Обращению Заявителя не приложены документы, необходимые для их всестороннего и полного рассмотрения, такие документы могут быть запрошены у Заявителя с указанием срока предоставления. В случае неполучения затребованных документов в указанный срок Обращение рассматривается на основании имеющихся документов.

5. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ И НАПРАВЛЕНИЯ ОТВЕТОВ

5.1. Работа по рассмотрению Обращений осуществляется в следующем порядке:

Зарегистрированное Обращение передается Председателю Правления Банка, заместителю Председателя Правления либо уполномоченному ими лицу для ознакомления и назначения сотрудников, ответственных за рассмотрение и подготовку ответа на поступившее Обращение. После назначения ответственных сотрудников Обращение направляется им секретарем – делопроизводителем по служебной электронной почте.

Сотрудники, ответственные за рассмотрение Обращения, с помощью привлеченных сотрудников Банка или самостоятельно обязаны:

- всесторонне и полно исследовать Обращение, внимательно разобраться по существу Обращения и, в случае необходимости, истребовать нужные для рассмотрения документы;
- рассмотреть поступившее Обращение в установленные сроки;
- составить ответ на Обращение, содержащий мотивированное, ясно изложенное решение об удовлетворении, частичном удовлетворении или отклонении Обращения со ссылкой на конкретные нормативные правовые акты Российской Федерации и внутренние документы Банка, и согласовать его с Юридическим управлением.

5.2. Функции контроля за своевременным рассмотрением Обращений возлагаются на Уполномоченного сотрудника и секретаря-делопроизводителя.

5.3. Ответы на Обращения визируются руководителем Службы внутреннего контроля и начальником Управления оценки банковских рисков для учета риск-событий и оценки операционного, правового, регуляторного и репутационного рисков, анализа соблюдения Банком прав клиентов.

5.4. Банк обязан отвечать на поступающие обращения Заявителей в течение 15 рабочих дней со дня регистрации Обращения (если иной срок не предусмотрен федеральными законами для отдельной категории обращений) в случае поступления Обращений напрямую в Банк, а также в случае направления Обращений Банком России для рассмотрения и подготовки ответа.

В случае необходимости запроса дополнительных документов и материалов в целях объективного и всестороннего рассмотрения обращения Банк по решению Председателя Правления, заместителя Председателя Правления или уполномоченного ими лица вправе продлить срок рассмотрения обращения, но не более чем на 10 рабочих дней, если иное не предусмотрено федеральными законами. Банк обязан уведомить Заявителя о продлении срока рассмотрения Обращения с указанием обоснования такого продления, направив Заявителю соответствующее уведомление (далее - уведомление о продлении срока).

5.5. Ответ на Обращение составляется в письменной форме, подписывается Председателем Правления, заместителем Председателя Правления или уполномоченным ими лицом, регистрируется секретарем-делопроизводителем в общем журнале регистрации исходящей корреспонденции Банка.

5.6. 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. Ответ в форме электронного документа представляет собой скан ответа на Обращение на бумажном носителе.

5.7. Банк хранит обращения Заявителей, а также копии ответов на Обращения и копии уведомлений, в течение трех лет со дня регистрации Обращений.

6. ОСОБЕННОСТИ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ, НАПРАВЛЕННЫМИ В БАНК БАНКОМ РОССИИ

6.1. Поступившее в Банк России обращение Заявителя - физического лица о нарушении Банком его прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц в течение 7 рабочих дней со дня регистрации в Банке России направляется в Банк для рассмотрения по существу. Наличие подписи заявителя в обращении не требуется.

Банк России направляет Заявителю по указанным в обращении адресу электронной почты, почтовому адресу или через федеральную государственную информационную систему "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (в зависимости от способа поступления обращения) уведомление о направлении обращения в Банк не позднее 3 рабочих дней со дня направления обращения в финансовую организацию.

В случае если Заявитель при направлении обращения в форме электронного документа указал на необходимость направления ответа на обращение или уведомлений на бумажном носителе, Банк России направляет ответ или уведомления по почтовому адресу, указанному в обращении.

6.2. Банк уведомляет Заявителя и Банк России о регистрации Обращения в форме электронного документа.

6.3. Банк, рассмотрев перенаправленное из Банка России обращение, должен направить в Банк России копию ответа на обращение и копии уведомлений (при наличии) в день их направления Заявителю.

В случае предоставления одного ответа на несколько обращений, перенаправленных Банком России, копию ответа на Обращение необходимо прикреплять к каждому Обращению, перенаправленному Банком России, с обязательным указанием в ответе реквизитов всех поступивших обращений, на которые дается ответ.

6.4. В случае если Банком в установленный законодательством РФ срок не направлены в Банк России копия ответа на обращение или копия уведомления от Банка Банк России самостоятельно рассматривает обращение по существу и дает Заявителю письменный ответ на обращение в порядке, предусмотренном Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", в течение 15 рабочих дней со дня, установленного для направления копии ответа на обращение или копии уведомления от Банка, предусмотренного законодательством Российской Федерации, в Банк России. В случае необходимости запроса дополнительных документов и материалов в целях объективного и всестороннего рассмотрения обращения Банк России вправе продлить срок рассмотрения обращения, но не более чем на 10 рабочих дней с обязательным уведомлением Заявителя о продлении срока рассмотрения его обращения.

6.5. Обращения, не подлежащие направлению в Банк для рассмотрения по существу, подлежат рассмотрению Банком России в порядке и сроки, которые предусмотрены Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

7. ОСОБЕННОСТИ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ, НАПРАВЛЕННЫМИ БАНКУ КАК ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ УЧАСТНИКУ РЫНКА ЦЕННЫХ БУМАГ

7.1. В случае если Обращение содержит требование имущественного характера, которое связано с восстановлением профессиональным участником рынка ценных бумаг нарушенного права Заявителя и подлежит рассмотрению финансовым уполномоченным, направление обращения профессиональному участнику рынка ценных бумаг в соответствии с требованиями настоящей статьи является соблюдением Заявителем обязанности, предусмотренной частью 1 статьи 16 Федерального закона от 4 июня 2018 года №123-ФЗ "Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг", и обращение подлежит рассмотрению профессиональным участником рынка ценных бумаг в порядке и сроки, которые установлены указанным Федеральным законом.

7.2. В случае выявления Банком как профессиональным участником рынка ценных бумаг при рассмотрении Обращения нарушения базового стандарта или внутреннего стандарта, разработанного, согласованного и утвержденного в соответствии с требованиями Федерального закона от 13 июля 2015 года №223-ФЗ "О саморегулируемых организациях в сфере финансового рынка", Банк направляет копию ответа на Обращение и копию Обращения в саморегулируемую организацию профессиональных участников рынка ценных бумаг, членом которой он является на момент направления указанных копий, для осуществления саморегулируемой организацией профессиональных участников рынка ценных бумаг контроля в порядке, предусмотренном статьей 14 указанного Федерального закона, в день направления ответа на обращение Заявителю.

8. ОСОБЕННОСТИ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ, ПОЛУЧЕННЫМИ В СООТВЕТСТВИИ С ФЕДЕРАЛЬНЫМ ЗАКОНОМ №115-ФЗ

8.1. Обращения, полученные в соответствии с Федеральным законом от 07.08.2001 №115-ФЗ «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма» обрабатываются в порядке, установленном действующими Правилами внутреннего контроля по противодействию легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, финансированию терроризма и финансированию распространения оружия массового уничтожения Банка.

9. ОСОБЕННОСТИ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ С УЧАСТИЕМ СЛУЖБЫ ФИНАНСОВОГО УПОЛНОМОЧЕННОГО

9.1. Согласно Федеральному закону от 04.06.2018 №123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг» действует обязательный досудебный порядок урегулирования споров потребителей с Банком в случае, если размер требований потребителя финансовых услуг о взыскании с Банка денежных сумм не превышает 500 тысяч рублей.

9.2. До направления финансовому уполномоченному обращения потребитель финансовых услуг должен направить в Банк заявление о восстановлении нарушенного права в письменной или электронной форме.

Заявление потребителя финансовых услуг о восстановлении нарушенного права может быть направлено в Банк не ранее получения потребителем финансовых услуг сведений о решении Банка по его заявлению, содержащему требование об исполнении обязательства (далее - заявление 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.

Банк рассматривает заявление потребителя финансовых услуг о восстановлении нарушенного права и направляет ему мотивированный ответ об удовлетворении, частичном удовлетворении или отказе в удовлетворении предъявленного требования:

- в течение 15 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 финансового уполномоченного, и если со дня нарушения прав потребителя финансовых услуг прошло не более 180 календарных дней;
- в течение 30 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.

Ответ на заявление потребителя финансовых услуг о восстановлении нарушенного права направляется по адресу электронной почты потребителя финансовых услуг, а при его отсутствии – по почтовому адресу.

9.3. В случае принятия обращения к рассмотрению финансовый уполномоченный в течение 2 рабочих дней со дня поступления обращения направляет его копию в Банк через личный кабинет, ведение которого осуществляется Банком России или службой обеспечения деятельности финансового уполномоченного в порядке, установленном Банком России или Советом Службы соответственно. Если к обращению не прилагается ответ Банка на заявление потребителя финансовых услуг о восстановлении нарушенного права, финансовый уполномоченный направляет в Банк копию обращения с запросом о предоставлении обоснованного решения Банка по предмету спора, которое было направлено потребителю финансовых услуг. В этом случае Банк обязан предоставить финансовому уполномоченному указанное решение в течение 5 рабочих дней со дня получения запроса финансового уполномоченного.

Разъяснения, документы и (или) сведения Банка предоставляются через личный кабинет Банка, который ведется Банком России или службой обеспечения деятельности финансового уполномоченного, и подписываются усиленной квалифицированной электронной подписью руководителя Банка или уполномоченного им лица.

Обращение рассматривается в заочной форме на основании предоставленных документов. Финансовый уполномоченный вправе по ходатайству сторон либо по своей инициативе принять решение об очном рассмотрении обращения, в том числе путем использования систем видео-конференц-связи.

Финансовый уполномоченный рассматривает обращение и принимает по нему решение в следующие сроки:

- 1) в течение 15 рабочих дней со дня, следующего за днем передачи ему обращения, - в случае направления обращения потребителем финансовых услуг;

2) в течение 30 рабочих дней со дня, следующего за днем передачи ему обращения, - в случае направления обращения лицом, которому уступлено право требования потребителя финансовых услуг к Банку.

9.4. По результатам рассмотрения обращения финансовый уполномоченный принимает решение о его полном или частичном удовлетворении или об отказе в его удовлетворении. Решение финансового уполномоченного в течение одного рабочего дня со дня его принятия направляется потребителю финансовых услуг в форме электронного документа, подписанного финансовым уполномоченным усиленной квалифицированной электронной подписью в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, или по ходатайству потребителя финансовых услуг вручается ему на бумажном носителе. При отсутствии фактической возможности направить решение финансового уполномоченного в форме электронного документа, а также по ходатайству потребителя финансовых услуг указанное решение вручается ему на бумажном носителе или направляется на почтовый адрес, указанный в обращении.

В случае если решение финансового уполномоченного содержит выводы об обоснованности отказа Банка в удовлетворении требований потребителя финансовых услуг, финансовый уполномоченный также направляет потребителю финансовых услуг разъяснение указанного решения и прав потребителя финансовых услуг.

Решение финансового уполномоченного также доводится до Банка в течение одного рабочего дня со дня его принятия через личный кабинет Банка, ведение которого осуществляется Банком России или службой обеспечения деятельности финансового уполномоченного, или по электронной почте.

Решение финансового уполномоченного вступает в силу по истечении 10 рабочих дней после даты его подписания финансовым уполномоченным.

Решение финансового уполномоченного подлежит исполнению Банком не позднее срока, указанного в данном решении, за исключением случаев приостановления исполнения данного решения, предусмотренных Федеральным законом №123-ФЗ. Срок исполнения решения финансового уполномоченного устанавливается данным решением с учетом особенностей правоотношений, участником которых является потребитель финансовых услуг, направивший обращение, не может быть менее 10 рабочих дней после дня вступления в силу данного решения и не может превышать 30 календарных дней после дня вступления в силу данного решения.

10. ПОРЯДОК УСТРАНЕНИЯ ЗАМЕЧАНИЙ И НАРУШЕНИЙ, ВЫЯВЛЕННЫХ ПО ФАКТУ ОБРАЩЕНИЙ ЗАЯВИТЕЛЕЙ

10.1. По всем обоснованным и правомерным Обращениям Заявителей Банк принимает возможные и адекватные меры по устранению недостатков и их недопущению в дальнейшей практике путем принятия соответствующих решений органами управления Банка, в случае необходимости – с разработкой плана мероприятий по устранению нарушений с указанием конкретных мероприятий, сроков их реализации и ответственных лиц.

11. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ И КОНТРОЛЬ

11.1. Банк, его должностные лица не вправе использовать, распространять и разглашать в какой-либо форме полученные при рассмотрении Обращения персональные данные Заявителя, а также информацию, составляющую коммерческую, служебную, банковскую

тайну, тайну страхования и иную охраняемую законом тайну, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

11.2. Сотрудники Банка несут дисциплинарную ответственность за неисполнение (ненадлежащее исполнение) настоящего Порядка.

12. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

12.1. Настоящий Порядок вступает в силу с 01.07.2024.

12.2. С даты вступления в силу настоящего Порядка утрачивает силу Порядок работы «СОЦИУМ-БАНК» (ООО) с жалобами, обращениями, заявлениями клиентов, поступающими из различных источников, утвержденный Правлением 30.12.2021 (протокол №П-29).

12.3. Если в результате изменения действующего законодательства, нормативных актов Банка России отдельные статьи настоящего Порядка вступают в противоречие с ними, эти статьи утрачивают силу, и до момента внесения изменений в настоящий Порядок применяются действующее законодательство и соответствующие нормативные акты Банка России.