УТВЕРЖДЕНО

Приказом Президента
АКБ «БЭНК ОФ ЧАЙНА» (АО)
Приказ от «12» декабря 2024 № 511

ПОРЯДОК
работы с обращениями в АКБ «БЭНК ОФ ЧАЙНА» (АО)

1. Термины и определения

АУ – административное управление Банка;

Банк – АКБ «БЭНК ОФ ЧАЙНА» (АО), в том числе филиалы;

Жалоба - обращение заявителя, в котором выражается несогласие с совершенным действием (допущенным бездействием) работников Банка при осуществлении банковских операций и сделок или просьба о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов, связанных с деятельностью Банка;

Заявитель - клиент, гражданин или организация, направляющие обращение в Банк;

Исполнитель – руководитель подразделения, в том числе назначенный им работник подразделения, ответственного за предоставление ответа на Обращение;

Клиент – юридическое лицо, физическое лицо, индивидуальный предприниматель, а также физическое лицо, занимающееся в установленном законодательством Российской Федерации порядке частной практикой, состоящие в договорных отношениях с Банком;

Нарочный способ – способ доставки, при котором отправление достигает своего получателя в течение того же дня, когда оно было отправлено (курьерская служба доставки);

Обращение – предложение, заявление, претензия или жалоба, направленное в Банк в письменной форме или в форме электронного документа от заявителя/представителя заявителя;

Ответственный работник АУ – работник Административного управления, ответственный за ведение делопроизводства в Банке (регистрация входящих/исходящих писем и т.д.);

ОПЕРУ/ОПЕРО – Операционное управление/Операционный отдел АКБ «БЭНК ОФ ЧАЙНА» (АО);

Претензия - письменное требование заявителя к Банку в связи с ненадлежащим исполнением или неисполнением Банком своих обязательств;

СВА – Служба внутреннего аудита;

Структурные подразделения - службы, отделы, управления Банка;

УВК – Управление внутреннего контроля, правового обеспечения и комплаенса;

Финансовый уполномоченный – независимое должностное лицо, которое разрешает в досудебном порядке споры между потребителем финансовых услуг (физическим лицом) и кредитной организацией, в соответствии с Федеральным законом №123-ФЗ;

Филиал - обособленное подразделение Банка, расположенное вне места его нахождения и осуществляющее все его функции или их часть, в том числе функции представительства;

Web-сайт – корпоративный сайт Банка, расположенный в информационно-телекоммуникационной сети Интернет по адресу: www.boc.ru.

2. Общие положения

2.1. Настоящий Порядок работы с обращениями в АКБ «БЭНК ОФ ЧАЙНА» (АО) (далее – Порядок) разработан с целью устранения недостатков и нарушений, явившихся основанием для обращения клиентов, в также в целях улучшения клиентского сервиса.

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

2.3. Настоящий документ не рассматривает порядок работы с Обращениями клиентов, касающихся осуществления Банком профессиональной деятельности на рынке ценных бумаг, регламентируемый иными внутренними документами Банка.

2.4. Банк рассматривает все Обращения, поступившие в Банк в официальном порядке.

2.5. Отказ в приёме Обращений не допускается.

2.6. Настоящий Порядок разработан в соответствии со следующими законодательными и нормативно-правовыми актами:

- Конституции Российской Федерации;
- Гражданского Кодекса Российской Федерации;
- Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации;
- Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 № 2300-1;
- Федерального закона «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)» от 27.07.2010 №193-ФЗ;
- Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006 № 59-ФЗ;
- Федерального закона «О банках и банковской деятельности» от 02.12.1990 № 395-1;
- Федерального закона от 04.06.2018 № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг»;
- Федерального закона 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».

3. Принципы работы Банка с обращениями

3.1. При рассмотрении Обращений Банк руководствуется следующими основными принципами:

- внесудебное урегулирование конфликта с заявителем наиболее предпочтительно;
- рассмотрение Обращений в возможно кратчайшие сроки, беспристрастно и объективно.

3.2. Банк обеспечивает доступные формы связи с заявителями, поддерживает на web-сайте Банка средства интерактивного информационного взаимодействия, посредством которых заявители имеют возможность высказывать имеющиеся предложения, заявления, претензии и жалобы.

3.3. Порядок рассмотрения Обращений, информация о структурных подразделениях (должностных лицах), принимающих Обращения, и их контактные телефоны размещаются на информационных стендах и на корпоративном web-сайте Банка.

3.4. Порядок рассмотрения Обращений распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением Обращений иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или Федеральным законодательством, в том числе на Обращения юридических лиц, индивидуальных предпринимателей и физических лиц, осуществляющих в соответствии с законодательством Российской Федерации частную практику.

3.5. В случае, если Обращение содержит требование имущественного характера, которое связано с восстановлением Банком нарушенного права заявителя и подлежит рассмотрению Финансовым уполномоченным, то Обращение, направленное заявителем в соответствии с ч.1 ст.16 Федерального закона № 123-ФЗ, подлежит рассмотрению Банком в порядке и сроки, установленные данным Федеральным законом.

3.6. Использование Банком/должностными лицами персональных данных заявителя, а также информации, составляющей коммерческую, служебную, банковскую тайну, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации в иных целях, нежели установленных настоящим Порядком, в том числе распространение такой информации, запрещено.

3.7. Банк обязан хранить Обращения заявителей, а также копии ответов на них и копии уведомлений, предусмотренных настоящим Порядком, в течение трех лет со дня регистрации Обращения в Банке.

4. Порядок приема и регистрации обращений заявителей

4.1. Банк осуществляет работу с Обращениями, поступившими: нарочно (в т.ч. при личном обращении в офис Банка или филиала), почтовой связью, на электронную почту info@boc.ru, через специальную форму на web-сайте, а также посредством системы дистанционного банковского обслуживания «Банк-Клиент», в том числе с Обращениями, направленными третьими лицами, в рамках исполнениями ими контрольных функций.

4.2. Обращения должны содержать следующую обязательную информацию:

4.2.1. для физических лиц:

- наименование Банка (филиала);
- фамилию, имя, отчество (при наличии) заявителя;
- дата рождения заявителя;
- изложение сути обращения;

- указать предпочтительный способ получения (адрес, по которому должен быть направлен ответ Банка: в офисе Банка, по электронной почте, либо на почтовый адрес, указанный заявителем);
- номер телефона заявителя на случай уточнения информации;
- личную подпись и дату (в случае предоставления Обращения на бумажном носителе);

4.2.2. для юридических лиц:

- наименование организации;
- ИНН организации;
- ФИО и должность уполномоченного представителя юридического лица;
- изложение сути обращения;
- указать предпочтительный способ получения (адрес, по которому должен быть направлен ответ Банка: в офисе Банка, по электронной почте, либо на почтовый адрес, указанный заявителем);
- номер телефона представителя заявителя на случай уточнения информации.

4.3. Все поступившие в Банк обращения подлежат обязательной регистрации в срок, не позднее рабочего дня, следующего за днем их поступления в Банк.

4.4. В случае поступления Обращения в электронной форме, Банк обязан уведомить заявителя о регистрации обращения не позднее дня регистрации Обращения (способом, указанным в Обращении).

4.5. Обращения заявителей, поступившие в Банк (филиал):

- на бумажном носителе и в электронной форме (направленные заявителями посредством электронной почты), регистрируются в Административном управлении в день их поступления в Банк, в соответствии с порядком, установленным внутрибанковскими нормативными документами;
- в электронной форме (направленной посредством формы, размещенной на корпоративном web-сайте) - регистрируются в информационной системе Банка в автоматическом режиме.

5. Порядок работы с обращениями заявителей.

5.1. Зарегистрированные обращения, по которым определить Исполнителя затруднительно, передаются Ответственным работником АУ для рассмотрения члену Правления (лицу, его замещающему), назначенному приказом Президента Банка, который определяет подразделение Банка, ответственное за подготовку и направление письменного ответа на Обращение. В случае необходимости, для подготовки ответа на Обращения могут привлекаться несколько подразделений Банка.

5.2. Ответственный работник АУ направляет копию Обращения в адрес руководителя подразделения, ответственного за предоставление ответа (далее – Исполнитель), в том числе в СВА, УВК, а также иные подразделения, которые участвуют в составлении ответа на Обращение, посредством корпоративной почты.

5.3. Получив Обращение, Исполнитель, изучает его и принимает решение о допустимости его рассмотрения, в том числе определяет основания, по которым Обращение не может быть рассмотрено, указаны в п. 5.5. настоящего Порядка.

5.4. В случае поступления Обращения в форме электронного документа, Ответственный работник АУ, составляет и направляет в адрес заявителя, указанным им способом, уведомление о получении Обращения и номере его регистрации.

5.5. Если Обращение составлено в соответствии с требованиями, установленными настоящим Порядком, то Исполнитель (либо назначенный им работник подразделения), составляет и направляет в адрес заявителя (способом, указанным в Обращении), уведомление о получении Обращения, номере его регистрации и срок, до истечения которого Банком будет направлен ответ.

5.6. Банком не дается ответ на Обращение в следующих случаях:

- в Обращении не указан адрес, по которому должен быть направлен ответ (в случае, если у Банка отсутствует такая информация);
- в Обращении отсутствует ФИО (наименование) заявителя;
- в Обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу Банка, угрозы жизни, здоровью и имуществу работников Банка, а также членам их семей;
- текст Обращения не поддается прочтению;
- текст Обращения не позволяет определить его суть;
- если Обращение является рекламным спамом.

5.7. В случае, если Банк принимает решение оставить Обращение без ответа по существу, то Банком должно быть направлено заявителю уведомление об этом решении в течение 5 рабочих дней со дня регистрации Обращения с указанием причин невозможности его рассмотрения.

5.8. В случае, если в Обращении содержится вопрос, на который заявителю неоднократно давались ответы по существу на ранее направленные им запросы, и при этом им не приводятся новые доводы и обстоятельства, Исполнитель самостоятельно принимает решение о прекращении переписки с заявителем, о чем уведомляет заявителя установленным порядком.

5.9. В случае поступления в Банк запроса из Банка России, в целях получения разъяснений по обращению, направленному физическим лицом в надзорный орган, в части нарушения Банком прав, свобод и законных интересов данного физического лица или третьих лиц, Банк обязан рассмотреть данный запрос в течении 5 рабочих дней. По результатам рассмотрения, Банк направляет ответ заявителю, а также копию этого ответа и копию уведомления заявителя (при наличии) в Банк России.

5.10. В случае, если к Обращению заявителя не приложены документы, необходимые для его всестороннего и полного рассмотрения, которые отсутствуют в Банке, такие документы запрашиваются у заявителя с указанием срока предоставления. В случае неполучения затребованных документов в указанный срок, Обращение рассматривается на основании имеющихся в Банке документов.

5.11. Исполнитель, всесторонне и полно исследует обстоятельства, изложенные в Обращении, и по результатам рассмотрения формирует окончательный ответ. В окончательном ответе содержится мотивированный, ясно изложенный ответ на Обращение заявителя со ссылками на конкретные нормативные правовые акты Российской Федерации и/или внутренние документы Банка, документы и (или) сведения, связанные с рассмотрением Обращения, а также на фактические обстоятельства рассматриваемого в Обращении вопроса. Ответ на письменное Обращение согласовывается с руководителем, курирующем соответствующее подразделение Банка и подписывается уполномоченным лицом Банка.

Передача ответа на письменное Обращение производится тем способом, который заявитель указал в своем Обращении в качестве предпочтительного способа.

5.12. Обращения, в которых отсутствуют идентификационные сведения, которые не позволяют однозначно определить заявителя, признаются анонимными, 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 Банка для сведения и устранения недостатков. Ответ на такое Обращение не дается.

5.13. Обращения, не требующие дополнительной проверки и изучения, рассматриваются Исполнителем в срок не более пятнадцати рабочих дней со дня их поступления в Банк.

5.14. В случае, если для подготовки ответа Исполнителю необходимо дополнительное время для получения/изучения информации, то срок предоставления ответа допускается увеличить, но не более, чем до десяти рабочих дней от даты, когда ответ должен был быть предоставлен Банком.

При увеличении срока подготовки ответа на Обращение, Банк уведомляет об этом заявителя выбранным им способом, с указанием обоснования такого продления.

5.15. В случае поступления Обращения через электронные каналы связи (e-mail или посредством специальной формы, размещенной на корпоративном сайте) и в случае, если заявителем указана электронная почта, в качестве предпочтительного способа получения ответа на Обращение, то Исполнитель направляет в адрес Ответственного работника АУ подготовленный текст ответа (согласование проекта ответа проводится в соответствии с 5.1-5.2 настоящего Порядка). Ответственный работник АУ направляет подготовленный Исполнителем ответ в адрес заявителя посредством электронных средств связи.

6. Устранение выявленных нарушений

6.1. По всем высказанным обращениям в обязательном порядке должны быть приняты возможные и адекватные меры по устранению недостатков и их недопущению в дальнейшей работе Банка.

6.1.1. Функции анализа показателей динамики обращений и анализа соблюдения Банком прав клиентов возлагаются на Управление внутреннего контроля Банка, и включают:

- ежемесячный анализ и обобщение обращений клиентов Банка для выявления и устранения причин, которые явились основанием соответствующего обращения, повлекшего нарушение прав клиентов;
- направление в случае необходимости руководителям структурных подразделений Банка, задействованных в процессе обслуживания клиентов, Президенту и Правлению Банка предложений о необходимых мерах по устранению выявленных нарушений в отношении всех потребителей данной финансовой услуги и мерах для недопущения таких нарушений в будущей деятельности Банка;

В целях исполнения своих функций Управление внутреннего контроля имеет право:

- запрашивать и получать от структурных подразделений и должностных лиц Банка информацию и документы, необходимые для выполнения соответствующих функций с указанием причины запроса;
- получать от работников структурных подразделений Банка справки и иные документы (в т.ч. письменные объяснения) по направленным запросам.

6.1.2. По итогам рассмотрения обращений заявителей Управление внутреннего контроля, совместно Исполнителем, в случае необходимости разрабатывает план мероприятий по

устранению нарушений и недостатков, которые могут привести в будущем к аналогичным обращениям, с указанием конкретных мер, срока их реализации и ответственных лиц.

6.1.3. По итогам реализации плана мероприятий исполнителями в Управление внутреннего контроля предоставляется информация об исполнении плана.

Управление внутреннего контроля включает данную информацию в Служебную записку об уровне регуляторного риска, которая предоставляется Президенту и Правлению Банка, в соответствии с периодичностью, установленной внутренними документами Банка.

6.2. Контрольные меры, осуществляемые Управлением внутреннего контроля:

- ведение статистического учета обращений;
- систематическое проведение анализа обращений с целью выявления причин возникновения недостатков в деятельности отдельным подразделений и Банка в целом, их исправления и улучшения работы Банка;
- вынесение предложений по улучшению работы отдельных подразделений и Банка в целом на рассмотрение Правлением Банка, в составе ежегодного отчета о деятельности подразделения.

6.3. Результаты контрольных процедур по работе с обращениями клиентов, осуществляемых Управлением внутреннего контроля, доводятся также до сведения Службы внутреннего аудита Банка не реже 1 раза в год.

7. Заключительные положения.

7.1. Настоящий Порядок вступает в силу с даты утверждения Президентом Банка.

7.2. Настоящий Порядок подлежит изменению при изменении законодательства, нормативных актов Банка России.

7.3. При внесении изменений в федеральные законы РФ и нормативные акты Банка России нормы настоящего Порядка до момента внесения в него изменений действуют в части, не противоречащей изменениям.

Приложение к Порядку работы с обращениями в АКБ «БЭНК ОФ ЧАЙНА» (АО)

№ п/п	Данные заявителя	Дата поступления Обращения	Дата направления уведомления о получении Обращения	Ответственное подразделение - Исполнитель	Дата направления ответа	Примечание