**УТВЕРЖДЕНО**

Наблюдательным Советом

ОАО Банк ВТБ (Азербайджан)

Протокол № 14 от 25.09.2019 года

Председатель Наблюдательного Совета

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Д.А. Бортников**

ПРАВИЛА

ПО РАБОТЕ С ОБРАЩЕНИЯМИ КЛИЕНТОВ

**ОАО БАНК ВТБ (АЗЕРБАЙДЖАН)**

**Баку – 2019**

**СОДЕРЖАНИЕ**

1. Общие положения 3

2. Каналы приема обращений клиентов 8

3. Прием и регистрация обращений 9

4. Перечень подразделений, участвующих в процессе рассмотрения обращений клиентов, и распределение обязанностей между ними 16

5. Принципы рассмотрения обращений 20

6. Подготовка ответа на обращение клиента 23

7. Информирование клиентов о результатах рассмотрения обращений 25

8. Сроки рассмотрения обращений клиентов 27

9. Принятие решений по жалобам клиентов 28

10. Исполнение решений по жалобам клиентов 29

11. Работа с необоснованными обращениями 30

12. Аналитическая работа по обращениям клиентов 31

13. Работа с проблемами системного характера. 33

14. Заключительные положения 34

приложение 1 35

приложение 2 36

приложение 3 38

приложение 4 40

приложение 5 41

приложение 6 42

приложение 7 42

приложение 8 42

приложение 9 43

приложение 10 45

# ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

* 1. Правила по работе с обращениями клиентов в ОАО Банк ВТБ (Азербайджан) (далее – Правила) являются внутренним нормативным документом ОАО Банк ВТБ (Азербайджан) (далее Банк), устанавливающим порядок взаимодействия структурных подразделений и принятия решений при рассмотрении обращений клиентов, а также предоставления им ответов.
  2. Настоящие Правила разработаны в соответствии с Законодательством Азербайджанской Республики (далее – АР), Законом АР «О борьбе с легализацией денежных средств или другого имущества, полученного преступным путем, и финансированием терроризма», Межправительственным соглашением об имплементации Закона США о налогообложении иностранных счетов (FATCA), Общего Стандарта Отчётности (CRS), действующими актами нормативного характера Центрального Банка (далее – ЦБ АР) и Палаты по контролю за финансовыми рынками АР (далее – ПКФР АР), Уставом Банка и другими внутренними документами Банка, а также международной банковской практикой.
  3. Обращения клиентов могут затрагивать все сферы деятельности структурных подразделений Банка, осуществляющих обслуживание клиентов в соответствии с предоставленными Банку полномочиями на основании лицензии, выданной ЦБ АР.
  4. Сотрудники Банка несут персональную ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение порядка совершения действий, установленных настоящими Правилами.
  5. При возникновении отношений, не нашедших отражение в настоящих Правилах, задействованные в процессе рассмотрения Обращений Клиентов, сотрудники Банка должны руководствоваться в соответствии с действующим Законодательством АР и внутренними документами Банка.
  6. Целями настоящих Правил являются:
     1. организация приема Обращений Клиентов по всем поддерживаемым с ними каналам связи, обеспечение последующего урегулирования жалоб и учета отзывов совместно с филиалами и/или структурными подразделениями Банка;
     2. регламентация процедуры приема Обращений Клиентов в адрес Банка;
     3. регламентация порядка классификации и рассмотрения Обращений Клиентов;
     4. регламентация порядка взаимодействия с Клиентами в процессе рассмотрения сотрудниками Банка Обращений Клиентов, порядка подготовки и реализации мероприятий, направленных на урегулирование жалоб;
     5. регламентация порядка взаимодействия структурных подразделений Банка в процессе приема и рассмотрения Обращений Клиентов;
     6. регламентация порядка ведения регулярной отчетности по Обращениям Клиентов и предоставления отчетности на рассмотрение Руководства Банка;
  7. Действия по пунктам настоящих Правил, не предусматривающим сроки исполнения, должны быть приняты к исполнению безотлагательно.
  8. Структурные подразделения Банка в рамках своей компетенции должны стремиться к сокращению сроков рассмотрения Обращений Клиентов Банка.
  9. Незнание сотрудниками Банка требований документов ЦБ АР, ПКФР АР и настоящих Правил при рассмотрении Обращений Клиентов не освобождает их от ответственности в случае допущенных ими каких-либо нарушений.
  10. В случае изменения форматов, либо наименований филиалов, действия регламентируемые настоящими Правилами, не меняются. В случае внесения изменений в нормативные документы Банка настоящие Правила действуют в части, не противоречащей вновь принятым документам.
  11. Для целей настоящих Правил используются следующие термины и определения:
  12. АБС – Автоматизированная банковская система ЦФТ IBSO;

1. Администратор зала – сотрудник Банка, в обязанности которого входит первичное выявление потребностей Клиента, координация с соответствующим сотрудником, и консультация Клиентов по вопросам заполнения анкет, бланков поручений, и других документов;
2. Банкомат (АТМ) - программно-технический комплекс, предназначенный для получения наличных средств посредством платежной карты, а также для пользования другими банковскими услугами;
3. ГО – Головной офис Банка;
4. ДОД – Директор ОД;
5. ДРКБ – Департамент развития корпоративного бизнеса Банка;
6. ДРРБ – Департамент развития розничного бизнеса Банка;
7. Диспутный цикл – комплекс мероприятий, осуществляемых Банком в целях урегулирования Спорной транзакции по платежной карте и проводимый в рамках Правил международных платежных систем;
8. Жалоба – обращение Клиента, по поводу восстановления его нарушенных прав (в том числе в отношении предполагаемых нарушений), установленных договорными обязательствами Банка и/или Законодательством АР, а также обращение Клиента, выражающее недовольство в отношении организации работы Банка, качества предоставляемых услуг, не содержащее финансового требования;
9. Запрос, Вопрос – обращение Клиента, содержащее вопрос или требование выполнения какого-либо действия, не связанное с нарушением прав, установленных договорными обязательствами Банка и/или Законодательством АР;
10. Запросы Государственных органов АР – запросы со стороны ЦБ АР, ПКФР АР и иных государственных органов АР в отношении Клиентов Банка;
11. Заявление – обращение Клиента, направленное на реализацию его прав и интересов;
12. Системы электронной передачи документов (Интернет-банк, Мобильный Банк)
    * + 1. «Мобильный-банк» (МБ) - предоставляет Клиенту возможность с использованием мобильного устройства получать доступ к системе ИБ и осуществлять все или отдельные предусмотренные в системе действия. Сервис МБ предоставляется только клиентам, подключенным к ИБ. Для использования сервиса МБ Клиент может установить на мобильное устройство приложение МБ через общедоступные средства электронной коммерции;
        2. «Интернет-банк» (ИБ) - управление счетом и проведение различных банковских операций происходит при работе с обычным WEB-сайтом Банка, доступ к которому осуществляется через сеть Internet, в режиме реального времени.
13. Канал получения обращений Клиентов (далее – Канал) – канал связи, который установлен настоящими Правилами для получения обращений Клиентов. Каналы, не предусмотренные настоящими Правилами, не являются каналами для получения обращений с целью их рассмотрения в рамках настоящих Правил;
14. Клиент – физическое или юридическое лицо, индивидуальный предприниматель (или лицо, выступающее на основании доверенности) (резидент/нерезидент), обратившееся в Банк с целью совершения операции по предоставлению банковских услуг и/или лицо, с которым банковская операция уже совершена;
15. Куратор – Член Правления / Директор Департамента Банка;
16. ОДК – Отдел дистанционных каналов ДРРБ;
17. КЭП – корпоративная электронная почта Банка;
18. МПС – Международная платежная система (Visa International, Master Card);
19. Необоснованная жалоба - обращение Клиента, необоснованность которого может быть определена при анализе жалобы на этапе проведения расследования и/или из содержания которой при обработке очевидно отсутствие нарушений Банком договорных обязательств.
20. НОККС – Начальник ОККС;
21. НОПРОКД – Начальник ОПРОКД;
22. НОУ – Начальник ОУ;
23. НС – Наблюдательный Совет Банка;
24. НУБ – Начальник УБ;
25. НУПРСКО – Начальник УПРСКО;
26. НЦКО / ДФ – Начальник ЦКО / Директор Филиала;
27. Разъяснительная записка - документ, содержащий объяснения сотрудника Банка по возникшей спорной ситуации;
28. Обращение Клиента (далее – Обращение) – Жалоба, Запрос, Вопрос, Заявление, Предложение, поступившее в Банк;
29. ОД – Операционный Департамент Банка;
30. ОККС – Отдел Контроля Качества Сервиса Банка;
31. ОМКД – Отдел методологии и корпоративного делопроизводства ОД;
32. ООМЗ – Отдел оценки и мониторинга залогов Управления рисков Департамента рисков и мониторинга Банка;
33. ОПОД/ФТиК – Отдел противодействия отмыванию денег и финансированию терроризма и Комплаенс Банка;
34. ОПиОК - Отдел продаж и обслуживания клиентов розничного бизнеса / Отдел продаж и обслуживания клиентов среднего и малого бизнеса ЦКО / Отдел продаж и обслуживания клиентов филиалов;
35. ОПРОКД – Отдел претензионной работы и обработки клиентских данных ОУ;
36. ОРД – Организационно-распорядительный документ Банка;
37. ОРМС – Отдел по рекламе, Маркетингу и специальным проектам Банка;
38. ОСРПО – Отдел сопровождения расчетно-платежных операций ОУ;
39. Ответственное лицо – Член НС Банка, ответственный за контроль над деятельностью ОПРОКД. Ответственное лицо несет непосредственную ответственность за обеспечение процесса рассмотрения обращений, исполнение настоящих Правил. Ответственное лицо должно обладать правом подписи.
40. ОУ – Операционное управление ОД;
41. Предложение – обращение Клиента, не связанное с нарушением его прав или законных интересов, а направленное на улучшение организации и деятельности Банка в целом или его отдельных структур;
42. Проблема системного характера – совокупность факторов, вызывающих возникновение и повторение (потенциальную возможность повторения) спорных ситуаций, связанных с недостатками предоставляемой клиентам информации об услугах/продуктах, действующих процессах, регламентации/с отсутствием регламентации, отсутствием автоматизации или недоработками функционала IT- систем.
43. ПС – платежная система (SWIFT, ХÖHKS, Transit, Телекс):
44. SWIFT – (Сообщество всемирных межбанковских финансовых телекоммуникаций) - международная межбанковская система передачи информации и совершения платежей;
45. ХÖHKS – расчетно–клиринговая система для мелких и несрочных платежей, разработанная на основе программного обеспечения ЦБ АР и используемая для проведения взаиморасчетов исключительно в национальной валюте внутри страны;
46. Telex (Телекс) – система передачи информации посредством телеграфных сообщений при помощи специальных устройств – телеграфных модемов, подключенных к современным каналам связи;
47. Transit – система передачи информации, используемая для корреспонденции внутри группы ВТБ.
48. Реестр учета – информационный ресурс, включающий в себя систему записей по установленной форме, производимой СПО в целях систематизации учета Обращений клиентов.
49. СВА – Служба внутреннего аудита Банка;
50. СОМКД – Сотрудник ОМКД;
51. СОККС – Сотрудник ОККС;
52. СОДК – Сотрудник ОДК;
53. СОПиОК - сотрудник ОПиОК ЦКО /Филиала;
54. Спорная транзакция – операция с использованием платежной карты Банка, совершенная в устройстве стороннего банка (Not-On-Us) по факту отражения финансовых результатов которой на счете карты держатель карты выражает свое несогласие.
55. СОПРОКД – сотрудник ОПРОКД, ответственный за проведение расследования и подготовки ответа на Обращение Клиента;
56. СПО – сотрудник Банка, ответственный за прием клиентских обращений согласно Таблице 1;
57. ТСП – Торгово-сервисные предприятия (магазины, гостиницы, транспортные агентства, другие предприятия сферы услуг), которые принимают к оплате платежные карты;
58. УБ – Управление безопасности Банка;
59. Уполномоченный сотрудник (далее – УС) – в рамках данной Инструкции - сотрудник Банка, ответственный за рассмотрение и подготовку ответа на Обращение клиента на основании Матрицы компетенций (Таблица 2);
60. ЦКО – Центр клиентского обслуживания УПРСКО;
61. УЛБ –- сотрудник, уполномоченный на подписание ответов на обращения Клиентов от лица Банка;
62. УИТ – Управление информационных технологий Банка;
63. УРПАКБ – Управление по работе с проблемными активами корпоративного бизнеса Банка;
64. УРПАРБ – Управление по работе с проблемными активами розничного бизнеса ДРРБ;
65. УРСМБ – Управление по работе с клиентами среднего и малого бизнеса ДРКБ;
66. УПРСКО – Управление продаж, развития сети и клиентского обслуживания ДРРБ;
67. УПК – Управление платежных карт ОД Банка;
68. Филиал – обособленное подразделение Банка, не являющееся юридическим лицом, размещающееся за пределами местонахождения Банка, ответственность по обязательствам которого несет сам Банк, способное осуществлять всю или часть банковской деятельности, разрешенной Банку;

;

1. ЮУ – Юридическое Управление Банка.

# КАНАЛЫ ПРИЕМА ОБРАЩЕНИЙ КЛИЕНТОВ

1. В целях обеспечения условий для функционирования системы обратной связи с Клиентами, предоставления Клиентам возможности направления в Банк Обращений в удобное Клиенту время и в удобной форме, организуются и сопровождаются следующие каналы приема Обращений Клиентов в Банк (Приложение 1):
   * 1. Личное обращение в подразделение Банка - Клиент заполняет письменную форму Обращения (Приложение 2, 3) в ЦКО/филиале Банка.
        1. Бланк «Обращение Клиента» (Приложение 2) заполняется при любом настоянии, требовании либо при спорной ситуации, кроме случая, когда Клиент оспаривает операцию, совершенную по платежной карте или без ее участия в банкомате или ТСП;
        2. Бланк «Обращение Клиента» (Приложение 3) заполняется при возникновении спорной ситуации по операциям, проведенным в банкоматах Банка (в том числе с функцией приема наличных);
        3. Заявление о спорной транзакции заполняется в свободной форме на английском языке (на азербайджанском языке для спорных транзакций на территории АР) только в случае, если Клиент оспаривает операцию, совершенную по платежной карте, эмитированной Банком, в банкомате и пунктах выдачи наличных стороннего банка, а также при оспаривании операции, совершенной в ТСП;
     2. Ящик жалоб и предложений – Специально оборудованный Ящик жалоб в ЦКО/филиалах Банка, в который Клиент опускает свое Обращение (Приложение 2,3,);
     3. Почтовая /курьерская служба связи;
     4. Публичный адрес электронной почты, интернет сайт Банка, интернет форумы и официальные страницы Банка в социальных сетях;
     5. Телефонные каналы связи (ОДК);
     6. Электронные каналы удаленного доступа (далее – система МБ, ИБ).
     7. ПС.

# ПРИЕМ И РЕГИСТРАЦИЯ ОБРАЩЕНИЙ

* 1. Прием и регистрацию Обращений, поступивших по каналам, предусмотренным Главой 2 настоящих Правил, осуществляют СПО подразделений, указанных в Таблице №1.
  2. Передача Обращения из подразделения, принявшего Обращение, в подразделение, ответственное за его обработку, производится не позднее следующего рабочего дня после приема Обращения.

**Таблица №1**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Канал поступления Обращения** | **Подразделение, ответственное за прием Обращения Клиента** | **Подразделение, ответственное за регистрацию Обращения Клиента** |
| Личное обращение в подразделение Банка | ОПиОК | ОПиОК |
| Ящик жалоб и предложений | ОККС | ОККС |
| Почтовая /курьерская служба связи | ОМКД  Администраторы зала ЦКО/Филиала | ОМКД |
| Публичный адрес электронной почты, интернет сайт Банка и официальные страницы Банка в социальных сетях | ОМКД ОДК | ОДК  ОМКД |
| Телефонные каналы связи (ОДК) | ОДК | ОМКД, ОДК |
| ПС | ОСРПО | ОМКД |
| Электронные каналы удаленного доступа (далее – система МБ, ИБ). | Отдел поддержки интернет-банкинга Управления поддержки операционной деятельности ОД (ОПИБ) | ОПИБ |

* 1. **Оформление Обращений при личном обращении Клиента в Банк.** 
     1. Обращения Клиентов, поступающие в Банк, принимаются к рассмотрению только при наличии в них обязательных реквизитов, достаточных для однозначной идентификации Клиента:
        1. Наименование организации (достаточное для однозначной идентификации Клиента), фамилия, имя, отчество, должность уполномоченного представителя – для клиентов - юридических лиц;
        2. Фамилия, имя, отчество (далее – ФИО) - для клиентов - физических лиц;
        3. подпись Клиента, указанная в образцах подписи;
        4. Не менее одного контактного реквизита Клиента (почтовый адрес, контактные телефоны, электронный адрес).
     2. Обращения Клиентов, за исключением Обращений, указанных в п. 2.1.1.-2.1.3 и п.2.1.1.3., оформляются в свободном формате при условии наличия в них обязательных реквизитов, достаточных для однозначной идентификации Клиента, перечисленных в пункте 3.3.1. настоящих Правил.
     3. При нежелании Клиента сообщать свои данные (хотя бы один из обязательных реквизитов, перечисленных в п. 3.3.1. настоящих Правил), он извещается СПО о том, что его Обращение будет принято Банком к сведению, но реализация мероприятий по существу данного Обращения будет производиться по усмотрению Банка, при этом Банк не принимает на себя обязательства перед Клиентом ответить на Обращение.
     4. При обращении Клиента с Обращением в устной форме, СПО обязан предложить Клиенту изложить Обращение в письменной форме, с обязательным указанием реквизитов, указанных п. 3.3.1. настоящих Правил.
     5. После оформления Обращения Клиента СПО, в обязательном порядке:
        1. проставляет на Обращении Клиента штамп о его принятии, с указанием даты и времени получения, ставит подпись с указанием инициалов, после чего предоставляет Клиенту копию Обращения;
        2. информирует Клиента в устной форме о типовом сроке рассмотрения Обращения, предусмотренном Главой 8 настоящих Правил;
        3. Дальнейшие шаги по подготовке ответа на Обращение Клиента описаны в Главе 6 настоящих Правил.
     6. При обращении Клиента в Банк с целью оформления жалобы, СПО и руководитель (НЦКО/ДФ) соответствующего подразделения обязаны предпринять все возможные действия, находящиеся в их компетенции, с целью урегулирования спорной ситуации.
     7. Только в случае невозможности разрешить проблему без оформления жалобы СПО:
        1. предоставляет Клиенту соответствующую форму бланка для заполнения (в соответствии с Приложением 2);
        2. принимает от Клиента оформленное Обращение/Жалобу;
        3. идентифицирует лицо, подающее Обращение/Жалобу в соответствии с п. 3.3.1. настоящих Правил;
        4. проверяет полноту указанных в Обращении/Жалобе сведений (в том числе заполнение обязательных полей), наличие приложенных документов, подтверждающих спорную ситуацию;
        5. проставляет на Обращении/Жалобе в соответствующих графах штамп о приеме, дату, должность, ФИО и подпись. Отделяет от оригинала отрывную часть (отмечена пунктиром) с отметкой о приеме Обращения и передает Клиенту;
        6. информирует о возможных сроках его рассмотрения и способах получения результатов;
        7. передает Обращение Клиента НЦКО/ДФ для получения соответствующей визы, после чего передает Обращение Клиента в ОМКД.
        8. дальнейшие шаги по подготовке ответа на Обращение Клиента описаны в Главе 6 настоящих Правил.
     8. При отсутствии у Клиента в момент обращения документов, подтверждающих спорную ситуацию, факт проведения операции (квитанции, чеки, выписки по счетам сторонних банков и т.п.), СОПРОКД принимает обращение и доводит до сведения СПО информацию посредством КЭП о необходимости представить документы (при их наличии) для принятия решения.
  2. **Оформление Обращений, поступивших в ОМКД.** 
     1. При поступлении Обращения в ОМКД Банк посредством почтовой/курьерской службы, корпоративной почты, СОМКД оформляет получение Обращения Клиента согласно внутреннему документу Банка, регламентирующему порядок ведения делопроизводства, и передает оригинал Обращения ДОД[[1]](#footnote-1).
     2. В зависимости от информационного содержания Обращения Клиента, его типа и метода исполнения, ДОД ставит на нем резолюцию, с указанием начальника того или иного структурного подразделения Банка, ответственного за обработку Обращения и возвращает документ СОМКД.
     3. СОМКД снимает копии с Обращения Клиента в количестве, равном числу указанных в резолюции сотрудников, и доставляет распечатанные и отсортированные экземпляры в соответствующие структурные подразделения Банка в срок не позднее рабочего дня, следующего за днем получения Обращения Клиента, а оригинал Обращения подшивает в соответствующую папку, согласно внутреннему документу Банка, регламентирующему порядок ведения делопроизводства.
     4. При получении Обращения Клиента на бумажном носителе от СОМКД начальник соответствующего структурного подразделения Банка ставит на документе резолюцию, с указанием того или иного сотрудника, ответственного за обработку и дальнейшее исполнение Обращения, и обеспечивает доставку документа указанному сотруднику.
     5. Дальнейшие шаги по подготовке ответа на Обращение Клиента описаны в Главе 6 настоящих Правил.
  3. **Прием Обращений Клиентов, поступающих по телефонным каналам связи.**
     1. При приеме Обращения Клиента в ходе общения с Клиентом СОДК:
        1. обеспечивает максимально возможную детализацию Обращения Клиента (наименование Офиса продаж Банка, в котором производилось обслуживание, наименование банковской услуги или продукта, ФИО сотрудника Банка, осуществлявшего работу с Клиентом, дату и примерное время обслуживания и т.д.);
        2. выясняет все обязательные реквизиты Клиента в соответствии с п. 3.3.1. настоящих Правил;
        3. информирует Клиента о типовом сроке рассмотрения Обращения Клиента, предусмотренном Главой 8 настоящих Правил;
        4. составляет краткое описание Обращения Клиента.
     2. Все Обращения Клиентов ЦКО/филиала пересылаются на рассмотрение на адрес КЭП в группу ОПРОКД с указанием в копии НОУ, НЦКО/ДФ, НУПРСКО, НОККС и руководства ОДК;
     3. Дальнейшие шаги по подготовке ответа на Обращение Клиента описаны в Главе 6 настоящих Правил;
     4. дальнейшие переговоры с Клиентом ведутся по телефону, если Клиентом не будет предложен иной способ на этапе приема Обращения.
  4. **Прием Обращений Клиентов через электронные каналы удаленного доступа.**
     1. При поступлении от Клиента сообщения по электронному каналу удаленного доступа (системы МБ и ИБ) СПО:
        1. предпринимает все возможные действия, находящиеся в его компетенции, с целью урегулирования спорной ситуации;
        2. только в случае невозможности разрешить проблему без оформления обращения СПО информирует Клиента о типовом сроке рассмотрения Обращения, предусмотренном Главой 8 настоящих Правил, путем направления ответного сообщения Клиенту через систему МБ / ИБ;
     2. все Обращения Клиентов пересылаются на рассмотрение на адрес КЭП в группу ОПРОКД с указанием в копии НОУ.
     3. Дальнейшие шаги по подготовке ответа на Обращение Клиента описаны в Главе 6 настоящих Правил.
     4. Дальнейшие переговоры с Клиентом ведутся по телефону, если Клиентом не будет предложен иной способ на этапе приема Обращения.
  5. **Прием Обращений, поступивших посредством платежных систем.**
     1. Порядок приема и дальнейшей обработки Обращений, поступивших посредством ПС Банка, определяется и осуществляется идентично порядку приема документов, при получении и отправке корреспонденции посредством ПС Банка.
  6. **Прием Обращений Клиентов, поступивших в Ящик Жалоб и предложений Банка.** 
     1. Еженедельно в филиалах, расположенных на территории г. Баку и Абшерона, и дважды в месяц в региональных филиалах, СОККС вскрывает Ящики Жалоб и предложений, расположенные в ЦКО/филиалах Банка, после чего:
        1. Осуществляет проверку Обращений на предмет наличия в них обязательных реквизитов, указанных в п. 3.3.1. настоящих Правил. В случае отсутствия необходимых реквизитов Обращение к дальнейшему исполнению не принимается. Анонимные Обращения Клиентов Банком не рассматриваются.
        2. Передает корректно оформленные Обращения в ОМКД;
        3. Дальнейшие шаги по рассмотрению Обращений, поступивших через Ящик Жалоб и предложений осуществляется идентично порядку приема Обращений Клиентов через ОМКД.
        4. Дальнейшие шаги по подготовке ответа на Обращение Клиента описаны в Главе 6 настоящих Правил.
  7. **Прием Обращений Клиентов на адрес электронной почты Банка и официальные страницы Банка в социальных сетях и с использованием специальной формы на интернет-сайте Банка.** 
     1. Мониторинг Обращений Клиентов, поступивших на адрес электронной почты Банка или оформленных с использованием специальной формы на интернет-сайте Банка, осуществляется ответственными сотрудниками ОМКД/ОДК соответственно.
     2. Ежедневно сотрудники ОДК проверяют электронную почту/ /сайт/страницы Банка в социальных сетях на предмет поступления Обращений, после чего:
        1. Прием Обращений, поступивших на адрес электронной почты Банка, осуществляется сотрудниками ОМКД идентично порядку приема Обращений Клиентов через ОМКД.
        2. При получении Обращений через сайт/страницы Банка в социальных сетях, сотрудники ОДК проверяют Обращения на наличие в них обязательных реквизитов, указанных в п. 3.3.1. настоящих Правил.
     3. В день проведения проверки, предусмотренной п. 3.9.2 настоящих Правил, все корректно оформленные Обращения Клиентов пересылаются на рассмотрение на адрес КЭП группы ОПРОКД с указанием НОУ[[2]](#footnote-2), НЦКО / ДФ, НУПРСКО, НОККС в копии получателей.
     4. В случае отсутствия необходимых реквизитов сотрудник ОДК направляет отправителю Обращения запрос о представлении недостающих реквизитов с уведомлением о том, что анонимные Обращения Клиентов Банком не рассматриваются.
     5. В день регистрации Обращения Клиента сотрудник ОДК информирует Клиента о типовом сроке рассмотрения Обращения Клиента, предусмотренном Главой 8 настоящих Правил, на его электронный адрес, если Клиентом не предложена другая форма направления ответа на этапе приема Обращения.
     6. Дальнейшая переписка с Клиентом ведется по электронной почте, если Клиентом не будет предложен иной способ на этапе приема Обращения.
  8. **Прием Обращений Клиентов, связанных с опротестованием операций по платежным картам в рамках МПС.** 
     1. При приеме/регистрации Обращения Клиента, связанного с проведением спорной операции по платежной карте, СПО выясняет у Клиента место проведения опротестовываемой транзакции, после чего:
        1. В случае проведения оспариваемой транзакции на территории АР, предлагает Клиенту заполнить заявление в свободной форме на азербайджанском языке;
        2. В случае проведения оспариваемой транзакции за пределами АР, уведомляет Клиента о необходимости предоставления копии загранпаспорта и при его наличии - предлагает Клиенту заполнить заявление в свободной форме на английском языке. Копия всех страниц загранпаспорта с Обращением Клиента сканируется и подшивается к Обращению;
        3. в случае отсутствия у Клиента загранпаспорта в момент приема/регистрации Обращения информирует Клиента о необходимости представления загранпаспорта.
     2. В день регистрации Обращения Клиента СПО информирует Клиента о типовом сроке рассмотрения Обращения Клиента, предусмотренном Главой 8 настоящих Правил, на его электронный адрес, если Клиентом не предложена другая форма направления ответа.
     3. Дальнейшая переписка с Клиентом ведется по электронной почте, если Клиентом не будет предложен иной способ на этапе приема Обращения.
  9. **Прием Обращений Клиентов, связанных с операциями с ценностями в кассах ЦКО/Филиалов:** 
     1. Обращения о несоответствии ценностей (являющиеся активами Банка либо обеспечением обязательств Клиента перед Банком), полученных из кассы ЦКО/Филиалов, принимаются к рассмотрению только в случае если получатель проверил их в момент получения, не отходя от операционной кассы в присутствии сотрудника ООМЗ в соответствии с внутренним документом, регламентирующем порядок осуществления кассовых операций.
     2. В случае обнаружения излишков/недостач либо иных жалоб, связанных с полученными ценностями (являющимися активами Банка либо обеспечением обязательств Клиента перед Банком) сотрудник ООМЗ уведомляет НУБ о необходимости назначения ответственного сотрудника для присутствия при составлении Акта в связи со сложившейся ситуацией.
     3. Обращения о несоответствии ценностей (после вскрытия Индивидуальных Банковских Сейфов, далее – ИБС), полученных из кассы ЦКО/Филиалов, принимаются к рассмотрению только в случае присутствия ДФ/НЦКО с приложением в виде акта описи ценностей вскрытого ИБС.
     4. Обращение Клиента оформляется в соответствии с п 3.2 настоящих Правил с приложением в виде Акта (Приложение 9), в котором отражается подробное описание ценностей и несоответствий. Обращение и Акт оформляются в присутствии Клиента, СОПиОК, НЦКО/ДФ, ООМЗ и ответственного сотрудника УБ.

## Особенности приема и рассмотрения Жалоб в зависимости от канала приема Обращений.

* + 1. Жалобы, связанные с карточными транзакциями, могут быть оформлены только по каналам, указанным в п.п. 2.1.1, 2.1.2. и 2.1.3. настоящих Правил. При поступлении такой жалобы по каналам, отличным от указанных в настоящем пункте, жалоба рассмотрению не подлежит. Ответ с указанием необходимости оформления жалобы по указанным каналам доводится до сведения Клиента в порядке, предусмотренном Главой 9 настоящих Правил.
    2. Жалоба, принятая по каналам, указанным в п.п. 2.1.4 – 2.1.7, может быть рассмотрена только при наличии достаточных данных, предоставленных Клиентом, для проведения идентификации (в соответствии с п. 3.3.1. настоящих Правил).
    3. По факту рассмотрения жалобы, принятой по каналам, указанным в п.п. 2.1.4 – 2.1.7, Клиенту может быть предоставлен ответ о необходимости оформления Жалобы в письменном виде.
  1. **Критерии отказа в принятии и рассмотрении Обращений Клиентов.**
     1. Все Обращения Клиентов, поступающие в Банк, требуют квалифицированного ответа, за исключением:
        1. Обращений, в которых содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, порочащие деловую репутацию Банка и/или честь и достоинство его сотрудников, сообщения, содержащие информацию провокационного характера;
        2. Наименование компании/ ФИО Клиента написаны неразборчиво, содержание Обращения не позволяет однозначно идентифицировать лицо, подавшее Обращение;
        3. Обращений, носящих рекламный характер, или иной характер, не связанный с работой Банка;
        4. Обращений, поступивших на адрес электронной почты сотрудников Банка за исключением адресов, заявленных как каналы приема Обращений Клиентов в Банк (Приложение 1) [[3]](#footnote-3);
     2. Обращения, в которых содержатся положительные отзывы о работе конкретного сотрудника Банка не требуют обязательного ответа и пересылаются на рассмотрение в ОККС.
     3. После предоставления двух ответов одному Клиенту на обращения идентичного характера подготовка ответов и рассмотрение обращений со стороны Банка прекращается. При этом с Клиентом предварительно может быть организована встреча со стороны группы уполномоченных сотрудников, назначенных ОРД с предоставлением предложений по урегулированию обращения.

# Перечень подразделений, участвующих в процессе рассмотрения обращений клиентов, и распределение обязанностей между ними

4.1. В зависимости от характера Обращения Клиента, а также работы, необходимой для подготовки ответа, в Банке различаются несколько зон ответственности по работе с Обращениями Клиентов (Таблица 2).

**Таблица 2**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№** | **Наименование структурного подразделения** | **Функции структурного подразделения, возникающие в связи с участием в рассмотрении Обращений Клиентов** |
| 1 | Бухгалтерия | Предоставление экспертных заключений по запросам подразделений, ответственных за рассмотрение обращений Клиентов, касающихся налогообложения и вопросов учета. |
| 2 | Казначейство | * + - 1. Принятие бизнес – решений по жалобам Клиентов, в т.ч. по необоснованным обращениям, необоснованность которых выясняется по итогам расследований;       2. Принятие решений по Обращениям Клиентов, связанным с изменением параметров утвержденной межбанковской сделке;       3. Рассмотрение и подготовка ответов на запросы Клиентов- банков, связанные с предоставлением льготных условий по продуктам Банка. |
| 3 | ОДК | Распределение Обращений в подразделения, ответственные за рассмотрение, в срок не позднее одного рабочего дня, следующего за днем регистрации Обращения. |
| 4 | ОПРОКД | * + - 1. Предоставление документов, находящихся на оперативном хранении, по запросу;       2. Рассмотрение Обращений Клиентов и запросов уполномоченных органов государственной власти (в т.ч. надзорных органов), связанных с клиентской базой и рассмотрением Обращений Клиентов;       3. Проведение расследований, подготовка ответов на Обращения Клиентов (в т.ч. по Спорным транзакциям, явившимся следствием мошенничества);       4. Подготовка проектов решений и ответов по Жалобам Клиентов.       5. Подготовка ответов по Обращениям Клиентов.       6. Подготовка ответов на запросы уполномоченных органов государственной власти (в т.ч. надзорных органов), связанных с клиентской базой и рассмотрением Обращений Клиентов;       7. Рассмотрение Жалоб и Необоснованных обращений Клиентов.       8. Подготовка ответов на запросы уполномоченных органов государственной власти (в т.ч. надзорных органов), связанные с рассмотрением Необоснованных обращений, Жалоб Клиентов, выплаты по которым осуществлены ранее на основании решений подразделений, ответственных за рассмотрение.   \* За исключением Обращений, находящихся в компетенции иных подразделений, указанных в Главе 6 настоящих Правил. |
| 5 | ОУ[[4]](#footnote-4) | 1. Расчет сумм денежных средств, подлежащих возмещению по жалобам Клиентов по активным и пассивным операциям, за исключением операций по пластиковым картам и операциям, указанным в функционале УПК. 2. Исполнение решений подразделений, ответственных за рассмотрение Обращений, по активным и пассивным операциям, за исключением выплат по пластиковым картам и операциям, указанным в функционале УПК. 3. Возврат неправомерно удержанных комиссий на текущие счета Клиентов. 4. Исполнение решений подразделений, ответственных за рассмотрение Обращений Клиентов. 5. Предоставление необходимой информации / документов, экспертных заключений по спорным ситуациям, находящимся в компетенции Отдела; 6. Исполнение решений подразделений, ответственных за рассмотрение Обращений Клиентов; 7. Предоставление необходимой информации / документов, экспертных заключений по спорным ситуациям, связанным с кассовой деятельностью Банка; 8. Рассмотрение жалоб Клиентов по операциям, проведенным в банкоматах Банка, в том числе с функцией приема наличных (за исключением жалоб Клиентов по спорным транзакциям) и урегулирование последствий, вызванных некорректной работой банкоматов Банка; 9. Рассмотрение Обращений Клиентов, связанных с проведением экспертизы денежных знаков. |
| 6 | ОМКД | Распределение Обращений в подразделения, ответственные за рассмотрение, в срок не позднее одного рабочего дня, следующего за днем регистрации Обращения. |
| 7 | УБ | Проведение расследования и предоставление экспертного заключения по запросу подразделения, ответственного за рассмотрение Обращений, по вопросам, входящим в компетенцию УБ. |
| 8 | УИТ | 1. Предоставление экспертных заключений по вопросам технического сопровождения банковских продуктов и процессов по запросу подразделения, ответственного за рассмотрение Обращений. 2. Техническое урегулирование причин / последствий, спорных ситуаций в системах Банка при наличии технической возможности и соответствия действующей архитектуре используемых ИТ-систем Банка. |
| 9 | ЦКО/Филиалы | * + - 1. Предоставление документов, разъяснительных записок по факту возникновения спорных ситуаций по запросам подразделений, ответственных за рассмотрение обращений Клиентов;       2. Исполнение решений подразделений, ответственных за рассмотрение обращений Клиентов;       3. Предоставление ответов на Обращения Клиентов, поступившие непосредственно в ЦКО/филиал, а именно:   1. выписки со счета Клиента;   2. справки о состоянии счета Клиента для предоставления в государственные и прочие органы;   3. справки о купле-продаже наличности Клиентом для предоставления в таможенные органы;   4. справки об отсутствии ссудной задолженности Клиента;   5. работа с Обращениями Клиента, связанными с запросами для уточнения сведений, полученных / отправленных платежей, принятых / отправляемых через системы срочных денежных переводов.      + 1. Оповещение Клиентов о принятом решении по результатам рассмотрения Обращения. |
| 10 | УПК | 1. Участие в проведении расследований по Спорным транзакциям в рамках диспутного цикла, установленного Правилами международных ПС (включая принятие решения о целесообразности/невозможности инициирования диспутного цикла, проведения всех его этапов и завершения); 2. проведение расследований, связанных с некорректной работой АТМ; 3. зачисления денежных средств по результатам диспутного цикла; 4. предоставления в ОПРОКД результатов расследования по Спорным транзакциям (по результатам диспутного цикла, в т.ч. информации о нецелесообразности его инициирования с указанием причин); 5. предоставление экспертных заключений и документов по запросам подразделений, ответственных за рассмотрение жалоб Клиентов, связанных с обслуживанием карт; 6. исполнение решений подразделений, ответственных за рассмотрение жалоб, в части зачисления/возмещения денежных средств на пластиковые карты, в том числе по мошенническим операциям; 7. закрытие жалоб с положительным решением, в результате рассмотрения, которых произведено успешное опротестование операций с последующим зачислением средств на счет основной карты, разблокировка холдов или поступление reversal и не требуется возмещение процентов, штрафных санкций и иных задолженностей перед Банком и предоставление письменного ответа; 8. расчет сумм денежных средств, подлежащих возмещению по жалобам Клиентов по пластиковым картам. |
| 11 | УПРСКО | * 1. Проведение расследования и предоставление экспертного заключения по запросу подразделения, ответственного за рассмотрение Обращений, по вопросам, входящим в компетенцию УПРСКО, а именно в части:  1. стандартов обслуживания Клиентов и контроля за их исполнением; 2. стандартов содержания офиса и контроль за их исполнением; 3. знания продуктов среди сотрудников ОПиОК; 4. предложений по улучшению качества оказываемых услуг Банком, повышения стандартов обслуживания и сервиса. 5. Принятие Бизнес – решений по обращениям Клиентов (за исключением проблемной задолженности (далее – ПЗ)) розничного бизнеса, в т.ч. по необоснованным обращениям, необоснованность которых выясняется по итогам расследований; 6. Принятие решений по Обращениям Клиентов, связанным с изменением параметров утвержденной кредитной сделки по продуктам розничного бизнеса, согласно соответствующему решению уполномоченного органа Банка; 7. Рассмотрение и подготовка ответов на запросы Клиентов, связанные с предоставлением льготных условий по продуктам Банка согласно соответствующему решению уполномоченного органа Банка. |
| 12 | УРСМБ | 1. Принятие Бизнес – решений по жалобам Клиентов корпоративного бизнеса (за исключением статуса ПЗ), в т.ч. по необоснованным обращениям, необоснованность которых выясняется по итогам расследований; 2. Принятие решений по Обращениям Клиентов, связанным с изменением параметров утвержденной кредитной сделки/индивидуальных тарифов рассчетно-кассового обслуживания по продуктам корпоративного бизнеса, согласно соответствующему решению уполномоченного органа/ уполномоченных лиц Банка по принятию кредитных решений; 3. Рассмотрение и подготовка ответов на запросы Клиентов, связанные с предоставлением условий, в том числе льготных, а также связанных с индивидуальными тарифами РКО по продуктам Банка согласно соответствующему решению уполномоченного органа/ уполномоченных лиц Банка. |
| 13 | УРПАРБ | 1. Принятие Бизнес – решений по Жалобам Клиентов розничного бизнеса, имеющих ПЗ, в т.ч. по необоснованным обращениям, необоснованность которых выясняется по итогам расследований; 2. Принятие решений по Обращениям Клиентов розничного бизнеса, имеющих ПЗ, связанным с изменением параметров утвержденной кредитной сделки по продуктам розничного бизнеса, согласно соответствующему решению уполномоченного органа/ уполномоченных лиц Банка по принятию кредитных решений; 3. Рассмотрение и подготовка ответов на запросы Клиентов розничного бизнеса, имеющих ПЗ согласно соответствующему решению уполномоченного органа/ уполномоченных лиц Банка по принятию кредитных решений. |
| 14 | УРПАКБ | 1. Принятие Бизнес – решений по Жалобам Клиентов корпоративного бизнеса (со статусом ПЗ), в т.ч. по необоснованным обращениям, необоснованность которых выясняется по итогам расследований; 2. Принятие решений по Обращениям Клиентов корпоративного бизнеса (со статусом ПЗ), связанным с изменением параметров утвержденной кредитной сделки по продуктам корпоративного бизнеса, согласно соответствующему решению уполномоченного органа/ уполномоченных лиц Банка по принятию кредитных решений; 3. Рассмотрение и подготовка ответов на запросы Клиентов корпоративного бизнеса (со статусом ПЗ) согласно соответствующему решению уполномоченного органа/ уполномоченных лиц Банка по принятию кредитных решений. |
| 15 | ЮУ | 1. Предоставление экспертных заключений (в произвольной форме) относительно правомерности требований, изложенных в Обращениях Клиентов, заключений (в произвольной форме) по вопросам толкования условий договоров, Законодательства АР и возникающих правовых рисков. 2. Согласование решений и ответов по жалобам Клиентов в случаях, предусмотренных настоящими Правилами. 3. Участие в разработке дополнительных соглашений и иных документов с целью разрешения и предотвращения спорных ситуаций. |

4.2. В целях подготовки ответа на Обращение Клиента УС может запрашивать и получать от сотрудников ЦКО/Филиала и сотрудников прочих структурных подразделений необходимую информацию по существу рассматриваемого Обращения.

4.3. Ответственным за организацию работы по обработке Обращений Клиентов, направленных на рассмотрение в структурное подразделение Банка, а также взаимодействие с другими структурными подразделениями согласно Таблице 2, является начальник структурного подразделения, ответственного за рассмотрение Обращения согласно Таблице 2.

4.4. Ответственными за обеспечение проведения идентификации Клиентов, подающих Обращение в Банк, являются УС.

# ПРИНЦИПЫ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ

* 1. В процессе рассмотрения Обращения УС собирает досье. Досье собирается в виде электронных копий и/или оригиналов документов. Исключение составляют Обращения, не требующие дополнительного рассмотрения и находящиеся в компетенции ЦКО/филиалов согласно Таблице 2.
  2. Результаты рассмотрения Обращения размещаются в Реестре учета (Приложение 6).
  3. Срок принятия Обращения в работу УС, не может превышать 1-го рабочего дня с момента регистрации Обращения.
  4. В ходе обработки Обращения УС, обязан проверить соответствие Обращения требованиям, предусмотренным в Главе 3 настоящих Правил. В случае обнаружения несоответствий УС возвращает неверно оформленное Обращение СПО в соответствии с Таблицей 1, для устранения выявленных недостатков и контролирует его повторное поступление с необходимыми исправлениями допущенных нарушений.
  5. СПО, принявший Обращение с нарушением требований настоящих Правил, в срок не позднее рабочего дня, следующего за днем получения соответствующей информации от УС, должен предпринять меры по исправлению допущенных нарушений.
  6. При неполучении информации об устранении выявленных недостатков в течение 2-х рабочих дней, УС информирует об этом своего непосредственного руководителя, который может поднять вопрос о целесообразности закрытия Обращения без рассмотрения перед своим куратором и куратором СПО.
  7. Информация о закрытых, по причине неправильного оформления, Обращениях предоставляется со стороны УС в ОККС на ежемесячной основе.
  8. После письменного оформления Обращения общение с Клиентами по вопросам, связанным с рассмотрением Обращений, осуществляется только сотрудниками ОПРОКД или на встречах с обязательным присутствием СОПРОКД и СОККС. Наличие прямых контактов между сотрудниками подразделений, принимающих Обращения, и Клиентами, а также обсуждение вопросов, связанных с Обращением без участия сотрудников ОПРОКД запрещается.
  9. **Особенности рассмотрения жалоб.** 
     1. Проведение расследования, прохождение этапов работы с Жалобой должно фиксироваться сотрудником ОПРОКД, путем изменения статуса рассмотрения Обращения в Реестре учета (Приложение 6).
     2. Целью расследования является установление неоспоримого документального подтверждения факта нарушения или отсутствия факта нарушения Банком договорных обязательств и/или Законодательства АР, а также наличия/отсутствия вины сотрудников Банка в нарушении Клиентом договорных обязательств.
     3. Установление факта нарушения или факта отсутствия нарушения Банком договорных обязательств и/или Законодательства АР, а также установление наличия/отсутствия вины сотрудников Банка в нарушении Клиентом договорных обязательств производится в результате расследования, проводимого по Обращению, и должно быть документально зафиксировано (т.е. подтверждено разъяснительными записками, экспертными заключениями, выписками и т.п.).
     4. При рассмотрении жалобы Клиента, возникшей по вине сотрудника Банка, НОПРОКД, требует разъяснительную записку за подписью сотрудника, виновного в создании спорной ситуации, с резолюцией руководителя не ниже уровня Начальника Отдела (при наличии), и подготавливает заключение по спорной ситуации (Приложение 4).
     5. При установлении в ходе расследования фактов, указывающих на возникновение операционного/регуляторного (комплаенс) риска, СОПРОКД действует согласно Инструкции о порядке сбора сведений о событиях операционного/регуляторного (комплаенс) рисков. Дополнительно в случае если в ходе расследования выявлены факты, указывающие на нарушение требований Законодательства АР и актов нормативного характера ЦБ АР / ПКФР АР, СОПРОКД уведомляет о выявленных нарушениях по КЭП СВА и ДОД, а в случае выявления фактов, указывающих на мошеннические действия, также руководителей УБ, ОУ, УПРСКО, ОПОД/ФТиК.
     6. Ответы на обращения Клиентов, относящиеся к инцидентам, несущим регуляторный риск, в соответствии с алгоритмом классификации событий регуляторного риска (Приложение 10), направляются на согласование в ОПОД/ФТиК по КЭП. ОПОД/ФТиК обязан предоставить согласование по КЭП в течение 2 (двух) рабочих дней. В случае отсутствия согласования в течение указанного срока ответ считается согласованным со стороны ОПОД/ФТиК . При наличии комментариев общий срок рассмотрения обращения со стороны ОПОД/ФТиК не должен превышать 2 (двух) рабочих дней.
     7. О результатах рассмотрения жалобы, в ходе расследования которой установлены факты, указывающие на возможные мошеннические действия, УС, должен письменно оповестить об этих фактах руководителей соответствующих подразделений Банка (УБ, УР, СВА, ОУ, УПРСКО, ОПОД/ФТиК), и ДОД.
     8. С целью проведения объективного анализа спорной ситуации СОПРОКД, в случае необходимости запрашивает экспертные заключения, документы, а также данные из АБС, подтверждающие факт и обстоятельства спорной ситуации. Запрос может быть оформлен в виде служебной записки с визой НОУ, а также в виде сообщения в КЭП с указанием в копии получателей сообщения НОУ.
     9. Структурное подразделение, получившее Запрос, в рамках своей компетенции обязано предоставить необходимую информацию, в срок не позднее 3 (трех) рабочих дней после получения запроса.
     10. При возникновении необходимости обращения во внешние организации, срок предоставления информации по Запросу может быть продлен с учетом срока, необходимого для получения ответа из внешней организации. Основанием для принятия решения являются ответы, направленные в адрес ОПРОКД, оформленные в виде служебной записки, а также в виде сообщения в КЭП.
     11. Формулировки экспертного заключения и ответа подразделения, предоставляющего информацию по запросу ОПРОКД, не должны содержать двойных трактований, неоднозначных и неопределенных фраз и выражений. заключение должно прямо отвечать на поставленный вопрос и содержать ссылки на факты, нормы Законодательства АР, нормативные документы Банка.
     12. Руководитель подразделения, предоставляющего экспертное заключение, несет ответственность за:
         1. достоверность экспертного заключения;
         2. полноту и своевременность его предоставления.
         3. Сотрудники ОПРОКД, несут ответственность за полноту собранных данных и наличие необходимых экспертных заключений для принятия решений по Обращению.
  10. **Особенности рассмотрения жалоб, связанных с некорректной работой АТМ.**
      1. Внесение наличных денежных средств:
         1. В системе процессинга операция отражена со статусом (Posting Status) - Rejected тип разрешения операции (Is Auth) со статусом fin, т. е. операция завершена неуспешно. Решение о выплате денежных средств может быть принято на основании данных процессинга без запроса документов по инкассации и журнальной ленты.
         2. Во всех остальных случаях документы об инкассации и журнальная лента запрашиваются.
      2. Снятие наличных денежных средств:
         1. В системе процессинга ответ на авторизационный запрос по операции Клиента отражен как успешный. Зафиксирован технический сбой устройства в момент совершения операции Клиента с сообщением ATM Time out passed. Решение о выплате денежных средств может быть принято на основании данных программы процессинга без запроса документов по инкассации и журнальной ленты.
         2. Во всех остальных случаях документы по инкассации и журнальная лента запрашиваются.

# ПОДГОТОВКА ОТВЕТА НА ОБРАЩЕНИЕ КЛИЕНТА

* 1. Ответы Клиентам о результатах рассмотрения Обращений подписываются УЛБ Банка.
  2. Ответ Клиенту о результатах рассмотрения его Обращения должен содержать мотивированное сообщение на каждый изложенный Клиентом довод. При подтверждении фактов, изложенных в Обращении Клиента, в ответе следует указывать, какие меры по ним приняты.
  3. Критерии качества ответа:
     1. ответ должен быть аргументированным и разъяснять позицию Банка;
     2. ответ должен быть направлен на предупреждение/урегулирование конфликтной ситуации;
     3. ответ должен носить позитивную окраску;
     4. ответ должен содержать конструктивные предложения Банка по урегулированию ситуации;
     5. ответ должен быть кратким и логичным.
  4. В случае несогласия Клиента с ответом Банка на его Обращение и при наличии повторного Обращения для пересмотра, пересмотр Обращения осуществляется под непосредственным контролем Ответственного лица, и ответ по итогам повторного рассмотрения предоставляется от имени Ответственного лица.
  5. В случае несогласия Клиента с ответом Банка на Обращение, он письменно информируется о своих правах, в том числе касательно права на обращения в ЦБ АР / ПКФР АР и в судебные инстанции.
  6. Клиент в письменном порядке четко и внятно информируется о шагах, которые будут предприняты в целях возмещения ущерба, нанесенного Клиенту со стороны Банка, размере предложенной компенсации, сроке, методе расчета, а также о приеме или отказе от компенсации со стороны Клиента.
  7. Клиент имеет право на принятие решения по поводу приема/отказа от предложенной компенсации в срок до 10 (десяти) рабочих дней.
  8. В случае отказа Банком от предоставления комментариев на обращение или выдачи компенсации, в т.ч., если размер компенсации ниже требуемой Клиентом суммы, Клиент должен быть проинформирован о причинах отказа в письменном виде, в т.ч. о своих правах.
  9. При получении Обращения Клиента УС:
     1. ставит на Обращение Клиента штамп и подпись о принятии к исполнению;
     2. в случае если подготовка ответа на Обращение Клиента находится в пределах его компетенции согласно Таблице 2 и не требует обращения в прочие структурные подразделения Банка, УС предпринимает все необходимые меры по урегулированию ситуации и/или подготавливает ответ, после чего:
        1. при необходимости подготовки ответа на бумажном носителе – передает документ на подпись руководителю структурного подразделения и обеспечивает дальнейшую отправку документа согласно п. 7.1. настоящих Правил;
        2. при необходимости отправки ответа в формате электронного сообщения – пересылает ответ по электронной почте с указанием в копии получателей руководителя структурного подразделения;
        3. при необходимости уведомления Клиента по телефону - пересылает ответ в ОДК по электронной почте с указанием в копии получателей руководителя структурного подразделения для дальнейшего уведомления Клиента согласно п. 7.1. настоящих Правил.
     3. в случае если подготовка ответа на Обращение Клиента находится в пределах его компетенции согласно Таблице 2, однако требует обращения в прочие структурные подразделения Банка, УС предпринимает все необходимые меры по урегулированию ситуации, после чего при получении требуемой информации подготавливает ответ;
     4. дальнейшие шаги по отправке ответа Клиенту описаны в Главе 7 настоящих Правил.
     5. В случае если подготовка ответа на Обращение Клиента находится вне его компетенции согласно Таблице 2 настоящих Правил, УС обеспечивает передачу Обращения в соответствующее структурное подразделение Банка согласно Таблице 2.
     6. При получении Обращения Клиента сотрудник соответствующего структурного подразделения:

6.9.6.1. ставит на Обращение Клиента штамп, дату, и подпись о принятии к исполнению;

* + - 1. проводит необходимое расследование для подготовки ответа на Обращение Клиента и/или, в случае необходимости, предпринимает все необходимые меры по урегулированию ситуации, подготавливает ответ, после чего:
         1. при необходимости подготовки ответа на бумажном носителе – обеспечивает проставление визы НОПРОКД и НОУ, передает документ на подпись УЛБ и обеспечивает дальнейшую отправку документа согласно п. 7.1. настоящих Правил;
         2. при необходимости отправки ответа в формате электронного сообщения – пересылает ответ по электронной почте с указанием в копии получателей НОПРОКД и НОУ;
         3. при необходимости уведомления Клиента по телефону - пересылает ответ СПО по КЭП с указанием в копии получателей НОПРОКД и НОУ для дальнейшего уведомления Клиента согласно п.7.1. настоящих Правил.
         4. при необходимости осуществления выплат/возврата средств, списания штрафов Клиенту для восстановления его прав/договорных обязательств подготавливает проект решения/заключение (Приложение 4) и, после получения визы руководителя и куратора структурного подразделения, направляет его на рассмотрение уполномоченного лица/органа Банка согласно Таблице 3.

# ИНФОРМИРОВАние клиентОВ о результатах рассмотрения обращениЙ

* 1. Направление Клиентам ответов осуществляется по каналам приема Обращения Клиента. Соответственно, если:
     1. Обращения Клиентов поступили в Банк средствами почтовой связи, курьерской службой, письма-ответы направляются Клиенту средствами почтовой связи в соответствии с внутренним документом Банка, регламентирующим порядок ведения делопроизводства;
     2. Обращения Клиентов поступили путем личного обращения в Банк, ответ может быть зачитан Клиенту СОДК, если в Обращении не содержится требование письменного ответа. Клиент также может получить устный ответ при обращении в ЦКО/Филиал Банка. В случае наличия в ответе конфиденциальной информации по телефону сообщается только уведомление о факте рассмотрения Банком Обращения и способах получения Клиентом ответа;
     3. Обращения Клиентов поступили на электронный адрес Банка, через Интернет-сайт Банка и форумы, письма-ответы направляются Клиенту на его электронный адрес УС, если Клиентом не предложена другая форма направления ответа в момент приема Обращения (средствами почтовой связи или телефонной связи). В случае наличия в ответе конфиденциальной информации на электронный адрес Клиента направляется только уведомление о факте рассмотрения Банком Обращения и способах получения Клиентом ответа;
     4. Обращения Клиентов поступили в ОДК по телефонной связи, ответы зачитываются СОДК по телефону, если Клиентом не предложена другая форма направления ответа (средствами почтовой связи или на его электронный адрес). В случае наличия в ответе конфиденциальной информации по телефону сообщается только уведомление о факте рассмотрения Банком Обращения и способах получения Клиентом ответа;
     5. Обращения Клиентов поступили в Банк по факсимильной связи, письма-ответы направляются Клиенту средствами почтовой связи в соответствии с внутренним документом Банка, регламентирующим порядок ведения делопроизводства. В случае наличия в ответе конфиденциальной информации по телефону сообщается только уведомление о факте рассмотрения Банком Обращения и способах получения Клиентом ответа;
     6. Обращения Клиентов поступили в Банк посредством ПС - ответы направляются в соответствии с внутренним документом Банка, регламентирующим порядок получения и отправки корреспонденции посредством ПС Банка;
     7. Обращения Клиентов поступили через Ящик Жалоб и предложений - ответы направляются в соответствии с выбором Клиента, указанном в Обращении.
  2. Отправка письменного ответа на Обращение Клиента осуществляется через ОМКД в соответствии с Инструкцией по делопроизводству, и только на адрес, указанный в АБС Банка либо на адрес, указанный в Обращении или ином документе (например, договор), заверенном личной подписью Клиента.
  3. При наличии нескольких адресов для отправки и отсутствии письменной просьбы Клиента направить ответ на определенный адрес, ответ направляется на адрес, указанный в Обращении Клиента. Если в Обращении отсутствует указание адреса, Обращение отправляется по адресу регистрации, указанному в АБС Банка.
  4. По желанию Клиента письменный ответ может быть ему передан в ЦКО/филиале Банка. При этом сотрудник ЦКО/филиала обязан получить у Клиента расписку в получении ответа. Расписка (отметка в получении) может быть сделана на копии ответа.
  5. ОМКД[[5]](#footnote-5) при получении уведомления о вручении письма Клиенту либо возврате письма направляет данное уведомление/письмо в подразделение, инициировавшее отправку письма Клиенту, для размещения данного уведомления в досье по Обращению.
  6. Если ответ на Обращение не может быть доведен до сведения Клиента по каналу поступления Обращения по независящим от Банка причинам (Клиент не отвечает на телефонный звонок, Клиент не находится по указанному адресу, куда направлен письменный ответ и т.п.), Клиенту может быть направлено уведомление:
     1. посредством SMS-уведомления на имеющийся в Банке номер мобильного телефона;
     2. посредством электронной почты на имеющийся в Банке адрес электронной почты Клиента.

При этом уведомление не должно содержать конфиденциальной информации. Уведомление должно содержать информацию о факте рассмотрения Банком Обращения и способах получения Клиентом ответа.

# СРОКИ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ КЛИЕНТОВ

* 1. Сроки предоставления ответа Клиенту исчисляются с даты поступления Обращения в Банк. Банк уведомляет Клиента о принятии его обращения в обработку в срок не позднее 2 (двух) рабочих дней.
  2. Исключения составляют Обращения Клиентов, поступивших посредством Ящика Жалоб, сроки предоставления ответа, по которым исчисляются с даты вскрытия Ящика Жалоб (но не более 20 (двадцати) рабочих дней), а также Обращения, связанные с опротестованием карточных операций, сроки по которым регулируются Правилами МПС.
  3. При необходимости направления запросов во внешние организации срок рассмотрения Обращения может быть продлен с учетом срока, необходимого для получения ответа из внешней организации (структурное подразделение Банка, направившее запрос, контролирует его получение внешней организацией). При неполучении ответа на запрос в срок более 10 (десяти) рабочих дней направляется повторный запрос. Повторный запрос направляется не более 2 (двух) раз. При неполучении ответа на второй повторный запрос рассмотрение Обращения осуществляется на основании имеющейся в Банке информации.
  4. Индивидуальные сроки предоставления ответа Клиенту могут быть установлены резолюцией Куратора (не более 20 (двадцати) рабочих дней).
  5. В случаях если резолюцией Куратора не установлен индивидуальный срок исполнения, устанавливаются следующие типовые сроки подготовки ответа на Обращение Клиента:
     1. на Обращения Клиентов, не требующие дополнительного расследования:
        1. для юридических лиц и банков – не более 10 (десяти) рабочих дней;
        2. для физических лиц – не более 5 (пяти) рабочих дней;
        3. для жалоб – не более 15 (пятнадцати) рабочих дней;
     2. На Обращения Клиентов, требующие дополнительного расследования:
        1. для юридических лиц и банков – до 20 (двадцати) рабочих дней;
        2. для физических лиц – до 10 (десяти) рабочих дней;
        3. для жалоб – до 30 (тридцати) рабочих дней.
  6. В случае если для подготовки ответа Клиенту требуется более длительный срок, чем установленный в соответствии с п.8.5. настоящих Правил, УС не позднее, чем за 2 (два) дня до истечения срока должен обратиться к своему руководителю с аргументированной просьбой о продлении срока посредством электронной почты, после чего, руководитель УС согласовывает продление срока с Куратором.
  7. В случае принятия решения Куратором о продлении срока, факт изменения срока для ответа на Обращение Клиента документируется посредством проставления нового срока, даты изменения и подписи Куратора. УС обеспечивает обязательное уведомление Клиента о продлении срока рассмотрения Обращения посредством ОДК.
  8. Запросы со стороны ЦБ АР / ПКФР АР, связанные с Обращениями Клиентов, рассматриваются в сроки не позднее 7 (семи) рабочих дней, если иное не предусмотрено в запросе (ЦБ АР / ПКФР АР). ЦБ АР / ПКФР АР вправе потребовать рассмотрения обращений в иные сроки. Если со стороны ЦБ АР / ПКФР АР есть требование представления ответа Клиенту, рассмотрение и дача ответов на Обращения должны быть осуществлены в сроки, указанные в пунктах 8.5. настоящих Правил.
  9. Запросы со стороны государственных органов рассматриваются в сроки, установленные Законодательством АР.

# ПРИНЯТИЕ РЕШЕНИЙ ПО ЖАЛОБАМ КЛИЕНТОВ

* 1. Решения принимаются на основании первичных документов, данных АБС Банка, разъяснительных записок сотрудников, экспертных заключений структурных подразделений, полученных в ходе расследования и заключений о признании вины сотрудника Банка.
  2. Основанием для принятия положительного решения по Жалобе (указывается в решении по Жалобе) может являться:
     1. Установленный факт нарушения Банком договорных обязательств;
     2. Установленный факт нарушения Банком Законодательства АР;
     3. Установленный факт вины Банка в нарушении Клиентом договорных обязательств/либо в убытках, понесенных Клиентом, либо в создании иных спорных ситуаций, которые подтверждены документально или разъяснительной запиской сотрудника Банка с признанием допущенной ошибки с резолюцией непосредственного руководителя следствием чего явилось невыполнение Клиентом договорных обязательств;
     4. Установленный факт мошенничества третьих лиц.
  3. Решения по Спорным транзакциям по платежным картам принимаются на основании результатов опротестования операции по правилам Международных платежных систем (Visa International / MasterCard).
  4. Решение об удовлетворении жалобы по Спорной транзакции по платежным картам, определенной в ходе расследования, проводимого в рамках Правил МПС как мошенничество (например, скимминг), принимается до окончания Диспутного цикла.
  5. При необходимости исправления кредитной истории Клиента, подразделение Банка, осуществляющее исполнение по принятому решению, обязано одновременно с исполнением направить в соответствующие структурные подразделения и/или в ЦБ АР / ПКФР АР уведомление о внесении исправлений в кредитную историю Клиента. Необходимость исправления кредитной истории должна быть обозначена в распоряжении от подразделения, ответственного за рассмотрение Жалобы.

# ИСПОЛНЕНИЕ РЕШЕНИй ПО ЖАЛОБАМ КЛИЕНТОВ

1. При получении проекта решения и установлении фактов неправомерных действий Банка, сотрудник, обладающий соответствующими полномочиями согласно Матрице компетенций, указанной в Таблице № 3:
2. Принимает решение по Жалобе Клиента на основании всех имеющихся документов по данной ситуации (выписок, разъяснительных записок, ссылок на условия договоров и тарифы) в срок не позднее следующего, за принятием проекта решения, рабочего дня с проставлением соответствующей резолюции на проекте решения;
3. В день принятия решения перенаправляет проект решения с резолюцией в ОПРОКД.
4. Решение по Жалобе подлежит исполнению в срок, не превышающий 3 (трех) рабочих дней с момента получения решения, если иное не установлено договором с Клиентом.
5. Решение о возмещении денежных средств по Жалобам (за исключением необоснованных обращений) принимается в соответствии с Таблицей № 3. Решение оформляется в соответствии с Приложением 5 к настоящим Правилам.

**Полномочия по принятию Решений по Обращениям Клиентов**.

**Таблица №3**

|  |  |
| --- | --- |
| **Сумма выплаты по Обращению** | **Право принятия решения** |
| До 100 АЗН | Начальник УРСМБ/УПРСКО/Казначейства/УРПАРБ/УРПАКБ |
| Свыше 100 до 500 АЗН[[6]](#footnote-6) | Директор Департамента развития Розничного/ Корпоративного бизнеса/ Финансового Департамента |
| Свыше 500 АЗН | Председатель Правления Банка |

1. Право принятия Решения о зачислении денежных средств Клиента, неправомерно удержанных банкоматами (в том числе с функцией приема наличных) Банка, на счета Клиента или счета партнеров Банка, задействованные при совершении соответствующих операций и возмещении денежных средств Клиенту по последствиям, возникающим в случае неправомерно удержанных банкоматами (в том числе с функцией приема наличных) денежных средств Клиента, находится в компетенции ДОД.
2. Полномочия по принятию Решения об отказе в возмещении денежных средств при отсутствии оснований для выплаты, предусмотренных п. 9.2 настоящих Правил, принадлежат лицам, в соответствии с Таблицей № 3 с проставлением резолюции об отказе в возмещении денежных средств в соответствующей графе проекта Решения.
3. Право принятия Решения о зачислении денежных средств по Спорным транзакциям по платежным картам, а также операциям, совершенным в ТСП, являющихся Клиентами Банка (заключен договор эквайринга), находится в компетенции ДОД (за исключением случаев мошенничества). Решение оформляется в соответствии с Приложением 6 к настоящим Правилам.
4. Право принятия Решения об удовлетворении Жалоб по Спорным транзакциям, определенным в ходе расследования как мошенничество, находится в компетенции Правления Банка при обязательном согласовании данного решения с руководителями УПК и УБ. Решение оформляется в соответствии с Приложением 6 к настоящим Правилам.
5. Принятое решение доводится до сведения руководителя СПО путем направления оригинала/сканированной копии решения на адрес электронной почты Начальника СПО в течение 2 (двух) рабочих дней с момента принятия решения.

# РАБОТА С НЕОБОСНОВАННЫМИ ОБРАЩЕНИЯМИ

1. Работа с необоснованными Обращениями ведется в соответствии с требованиями настоящих Правил с учетом особенностей, определенных настоящим Разделом.
2. Право принятия Решения об удовлетворении Обращений, определенных в ходе расследования как Необоснованные, находится в компетенции Правления Банка.
3. При получении заключения по Необоснованному Обращению, Правление принимает Бизнес решение по обращению Клиента на основании всех имеющихся документов по данной ситуации (выписок, объяснительных записок, ссылок на условия договоров и тарифы) в срок не позднее следующего, за принятием проекта решения, рабочего дня с проставлением соответствующей резолюции на проекте Бизнес решения при условии, что при рассмотрении обращения выявлено наличие следующих косвенных признаков, подтверждающих правоту Клиента:
4. сотрудник, объяснения которого необходимы для принятия объективного решения по обращению, в настоящее время в Банке не работает или не может предоставить объяснений по факту спорной ситуации (из-за давности событий и пр.);
5. видеозапись / аудиозапись, просмотр / прослушивание которой необходим для принятия объективного решения по жалобе Клиента, отсутствует либо не дает полной картины происшедшего;
6. прочие обстоятельства и факты, косвенно указывающие на правоту Клиента.
7. В случае необходимости принятия Бизнес-решения срок рассмотрения Обращения Клиента увеличивается на срок принятия Бизнес-решения.
8. Срок принятия Бизнес-решения и его предоставления в подразделение, ответственное за рассмотрение Обращения, не должен превышать 3 (трех) рабочих дней.
9. В случае принятия Бизнес-решения об удовлетворении требований Клиента подразделением, ответственным за рассмотрение Обращения, проводятся мероприятия по урегулированию спорной ситуации и подготовке ответа Клиенту в соответствии с требованиями настоящих Правил.
10. Подразделение Банка, осуществляющее исполнение по принятому решению, обязано одновременно с исполнением направить в подразделение, производившее расследование, подтверждение с указанием даты, суммы выплаты и факта восстановления кредитной истории (при необходимости). Необходимость исправления кредитной истории должна быть обозначена в распоряжении от подразделения, ответственного за рассмотрение Обращения.

# АНАЛИТИЧЕСКАЯ РАБОТА ПО ОБРАЩЕНИЯМ КЛИЕНТОВ

1. ОПРОКД ведет регистрацию занесенных СПО Обращений в реестре (Приложение 6), резюмирует данные, находящиеся в реестре согласно дате поступления и характеру. Информация в реестре хранится в Банке не менее 5 (пяти) лет.
   1. СОПРОКД следит за поступлением новых и/или за изменением статуса рассмотрения текущих Жалоб в Банке. В случае надобности СОПРОКД направляет информацию о жалобах посредством КЭП в ОМКД для перевода на требуемый язык;
   2. после получения переводов (при надобности) по текущим жалобам клиентов, СОПРОКД ведет их учет и направляет по КЭП данные о жалобах каждые 6 (шесть) месяцев в ОРМС для последующего размещения на официальной интернет-странице Банка;
   3. сотрудники ОРМС не реже 2 (двух) раз в течение года размещают информацию о жалобах на официальной интернет-странице Банка в специально отведенном разделе «Обращения». Информация хранится на официальной интернет-странице Банка не менее 3 (трех) лет с момента публикации.
2. НОПРОКД не позднее 3 (третьего) рабочего дня каждого месяца представляет НОУ и НОККС аналитические справки/отчёты, составленные по результатам расследования спорных ситуаций.
3. НОПРОКД не позднее 7-го (седьмого) числа каждого месяца посредством КЭП предоставляет в ПКФР АР Отчетную форму по урегулированию жалоб клиентов (Приложение 7).
4. НОПРОКД совместно с НОККС анализирует массовые однотипные Обращения Клиентов, устанавливает их причины и выявляет проблемные зоны в обслуживании Клиентов. По результатам анализа:
   * 1. ОККС (при необходимости) информирует ответственные подразделения Банка, инициирует внесение изменений во внутренние документы Банка, проводит иные мероприятия в рамках компетенции ОККС для устранения данных причин;
     2. ОПРОКД в случае выявления случаев нарушения прав, законных интересов Клиентов, совместно с УПРСКО разрабатывает соответствующие предложения по устранению недостатков и согласовывает с НОУ, ОПОД/ФТиК и ДОД для их вынесения на Правление Банка.
     3. ОПРОКД в случае выявления случаев нарушения правил этического поведения сотрудников совместно с УПРСКО разрабатывает соответствующие предложения по устранению недостатков и согласовывает с НОУ, НУРП, ОПОД/ФТиК и ДОД для их вынесения на Правление
5. НОПРОКД не позднее 5-го (пятого) рабочего дня каждого месяца предоставляет отчет по Обращениям:
   * 1. Ответственному Лицу;
     2. Правлению Банка;
     3. НС;
     4. СВА в целях дальнейшего представления на Аудиторский Комитет Банка;
     5. ДОД.

12.6. Отчёты, составленные НОПРОКД, обсуждаются со стороны НС не реже чем один раз в квартал и принимается соответствующее решение.

12.7. Деятельность ОПРОКД проверяется со стороны СВА не реже 1 (одного) раза в год, а отчёт о результатах проверки обсуждается на заседании Аудиторского Комитета и НС Банка.

12.8. НОУ, в случае внесения изменений в контактные данные ОПРОКД, в течение 2 (двух) рабочих дней представляет их в ЦБ АР / ПКФР АР с целью размещения на интернет-странице ЦБ АР / ПКФР АР. Контактные данные включают номер телефона, электронный адрес, почтовый адрес и ФИО сотрудников ОПРОКД, в т.ч. руководителя данного структурного подразделения.

# РАБОТА С ПРОБЛЕМАМИ СИСТЕМНОГО ХАРАКТЕРА.

1. На основании отчета (Приложение 8), ОККС анализирует совокупность факторов, вызывающих возникновение и повторение (потенциальную возможность повторения) спорных ситуаций на предмет выявления проблем системного характера.
2. В случае выявления проблемы системного характера, ОККС регистрирует проблему системного характера в соответствующей таблице учета, определяет статус приоритетности проблемы и подразделение, ответственное за ее устранение.
3. ОККС присваивает проблеме статус «приоритетно» только в случае, если Проблема системного характера удовлетворяет одному/нескольким из следующих критериев:
4. способствует росту поступления массовых Обращений Клиентов;
5. способствует росту выплат по жалобам Клиентов;
6. сопровождается увеличением трудозатрат по рассмотрению и удовлетворению обращений;
7. является результатом несоответствия действующих процессов, настроек программного обеспечения и условиям заключенных с клиентом договоров.
8. ОККС информирует Подразделение, ответственное за устранение проблемы, о выявленной Проблеме системного характера, о статусе проблемы для определения и проведения мероприятий по ее устранению.
9. Информацию о принятом решении и о сроках планируемых мероприятий подразделение, ответственное за устранение проблемы, предоставляет в ОККС в срок 10 (десяти) рабочих дней.
10. В случае если в предоставленном от Подразделения, ответственного за устранение проблемы системного характера, ответе содержится информация о несогласии с наличием проблемы системного характера или нецелесообразности проведения мероприятий по ее устранению, информация о Проблеме системного характера выносится на Правление Банка в рамках ежемесячного отчета по претензионной работе для принятия Решения о дальнейшей работе с проблемой.
11. О проведении планируемых мероприятий Подразделение, ответственное за устранение проблемы, информирует ОККС в срок не позднее 3 (трех) дней с даты проведения мероприятий.
12. Проблема системного характера считается урегулированной:
    1. после проведения Подразделениями, ответственными за устранение проблемы, запланированных мероприятий;
    2. в случае отсутствия в течение 3 (трех) месяцев Обращений Клиентов по спорным ситуациям, возникшим после урегулирования проблемы системного характера.
    3. Решение об урегулировании проблемы системного характера принимается руководством ОККС.
13. Контроль за реализацией мероприятий, запланированных структурными подразделениями, ответственными за устранение проблемы системного характера, осуществляет ОККС.
14. В случае несоблюдения Подразделениями, ответственными за устранение проблемы системного характера, сроков, проблема включается в ежемесячный отчет по претензионной работе для рассмотрения и принятия решения на заседании Правления Банка.

# ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

* 1. Настоящие Правила вступают в силу со дня утверждения НС Банка.
  2. Изменения и дополнения к настоящим Правилам утверждаются НС Банка и оформляются путем изложения их в новой редакции. Принятие новой редакции Правил автоматически приводит к прекращению действия предыдущего документа.
  3. В случае несоответствия какой-либо части настоящих Правил действующему Законодательству АР, в том числе актам нормативного характера ЦБ АР / ПКФР АР, а также в связи с принятием новых законодательных актов АР, или актов нормативного характера ЦБ АР / ПКФР АР, Правила будут действовать, лишь в той части, которая не противоречит действующему Законодательству АР и актам нормативного характера ЦБ АР / ПКФР АР.

# Приложение 1

к «Правилам по работе с обращениями клиентов ОАО Банк ВТБ (Азербайджан)»

**КОНТАКТНАЯ ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ПОЛУЧЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ КЛИЕНТОВ**

1. Номер факсимильной связи Банка:

**(012) 437-71-21**

1. Адрес электронной почты:

[**info@vtb.az**](mailto:info@vtb.az)

[**online@vtb.az**](mailto:online@vtb.az)

**электронный адрес корпоративной почты сотрудника ОПРОКД**

1. Номера телефонной связи Банка:

**(012) 492-00-80**

**(055) 214 09 86 – WhatsApp (вотсап) канал**

**(012) 986**

1. Номер телефонной связи ОПРОКД:

**(012) 492-00-80 (внутр. – 1347, 1150, 1109)**

1. Почтовый адрес:

г. Баку, пр. Хатаи 38 AZ1008

1. Номера ОДК:

**(012) 986**

**(012) 492-00-80**

1. Интернет-ресурс для получения Обращений Клиентов

[**www.vtb.az**](http://www.vtb.az)

1. **Свифт код Банка:**

**VTBAAZ22XXX**

# Приложение 2

к «Правилам по работе с обращениями клиентов ОАО Банк ВТБ (Азербайджан)»

**ОБРАЩЕНИЕ КЛИЕНТА**

*Звездочкой отмечены поля, обязательные для заполнения. При незаполненных обязательных полях Банк оставляет за собой право отказать в приеме и рассмотрении обращения****.***

**\*❑ Клиент Банка** \*❑ **Не клиент Банка**

**\***ФИО/Наименование Клиента\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\*Адрес с указанием почтового индекса/ИНН\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\*Паспортные данные (или данные другого документа, удостоверяющего личность)

серия\_\_\_\_\_\_\_\_ №\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ дата выдачи \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ кем выдан \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\*Телефон/Факс\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

E-mail \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**\*Место возникновения обращения**

**❑ Филиал**

**❑ Управление клиентского обслуживания**

**❑ Иное\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

\*Адрес или наименование \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**\*ВИД ОБРАЩЕНИЯ**

**❑ Предложение**

**❑ Запрос**

**❑ Заявление**

**❑ Жалоба**

**Описание:** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**❑Канал предоставления ответа на Обращение**

**❑ Почтовый адрес \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**❑ Адрес электронной почты \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**❑ Факсимильная связь \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**❑ Телефонная связь \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**❑ Личное обращение в УКО/Филиалы Банка**

(полностью и заполняется Клиентом собственноручно)

*Анонимные Обращения Клиентов Банком не рассматриваются.*

# Приложение 3

к «Правилам по работе с обращениями клиентов ОАО Банк ВТБ (Азербайджан)»

**ОБРАЩЕНИЕ КЛИЕНТА**

**по операциям, проведенным в банкоматах Банка (в том числе с функцией приема наличных)**

|  |  |
| --- | --- |
| Номер обращения |  |

*Звездочкой отмечены поля, обязательные для заполнения. При незаполнении обязательных полей Банк оставляет за собой право отказать в приеме и рассмотрении обращения.*

\* ❑ Клиент Банка \* ❑ Не клиент Банка

**\***ФИО/Наименование \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\*Адрес с указанием почтового индекса/ИНН\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\*Паспортные данные (или данные другого документа, удостоверяющего личность)

серия\_\_\_\_\_ №\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ дата выдачи \_\_\_\_\_\_\_\_\_ кем выдан \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**\***Телефон/Факс\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ E-mail \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Место возникновения спорной ситуации**

**\***Адрес устройства \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ № устройства \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**\*** № карты \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Тип карты \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**\***Банк-эмитент карты **❑ ОАО Банк ВТБ (Азербайджан) ❑ Иной** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(указать какой)

**\***Дата и время совершения операции\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**\***Тип операции: **❑ Снятие наличных ❑ Внесение наличных**

**❑ Перевод ❑ Открытие вклада**

**❑ Оплата услуг сотовой связи (указать № телефона) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**❑ Иное (название получателя платежа - код платежа)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**\***Сумма и валюта операции\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Купюрность\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |

(количество и достоинство купюр)

\*Идентификационный код операции

(комбинация из 3-х цифр, введенная при осуществлении валютно-обменной операции)

**\*Описание проблемы:**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**\*Требование клиента:**

❑ перечислить денежные средства на счет/карту[[7]](#footnote-7)\* № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ в сумме\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

❑ завершить операцию пополнения счета телефона №\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ в сумме\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

❑ выдать денежные средства наличными в сумме \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Способ предоставления ответа:

**❑ Письменно ❑ Электронная почта**

**❑ Телефон**

**❑ Иное\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**\***ФИО клиента\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Подпись\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Дата \_\_\_\_\_\_\_

(полностью и заполняется клиентом собственноручно)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ **Заполняется сотрудником Банка**

М.П.

Принял: ФИО сотрудника Банка\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Подпись\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Дата\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

✂

**Отрывной талон для выдачи Клиенту**

Принял: ФИО сотрудника Банка\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Подпись\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Дата\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Уточнить статус рассмотрения Обращения Вы можете в Отделе претензионной работы и обработки клиентских данных ОАО Банка ВТБ (Азербайджан) ): 994 12 492-0080**

М.П.

# Приложение 4

к Правилам по работе с обращениями клиентов ОАО Банк ВТБ (Азербайджан)

**Решение**

*По жалобе Клиента \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

***Ф.И.О.***

*от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_№\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

№ счета/карты Клиента\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Установлены следующие факты:**

1.

2.

3.

*(указывается характер и период операции)*

Обоснование принятия решения (с указанием нарушенного п. договора, ст. закона)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. По результатам проведенного расследования факт наличия вины Банка в возникновении спорной ситуации установлен и документально подтвержден
2. По результатам проведенного расследования факт наличия вины Банка в возникновении спорной ситуации установлен, но документально не подтвержден.
3. По результатам проведенного расследования факт наличия вины Банка в возникновении спорной ситуации не установлен.

**Предлагаемое решение:**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Исполнитель: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Срок исполнения: \_\_\_\_ рабочих дней с момента принятия настоящего решения.

***Должность сотрудника Банка \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_***

***Ф.И.О. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_***

**РЕШЕНО:**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**СОГЛАСОВАНО**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Должность** | **Фамилия И.О.** | **Подпись** | **Дата** |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

Исполнитель: Ф.И.О. Тел.

# Приложение 5

к Правилам по работе с обращениями клиентов ОАО Банк ВТБ (Азербайджан)

Распоряжение

*По обращению клиента \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

*Ф.И.О.*

*от \_\_\_\_\_\_№\_\_\_\_\_\_\_*

1. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(Ф.И.О исполнителя)

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

По результатам рассмотрения обращения № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ о нештатной работе банкомата № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(акт от \_\_\_\_\_\_№\_\_\_\_\_\_\_) дата совершения операции \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Гр.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(Ф.И.О.)

Паспорт серия \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ №\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

выданный \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

выплатить наличными денежные средства в размере \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

со счета \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ «Обязательства по выплате наличными в связи с нештатной работой ».

## Должность

## Ф.И.О.

(лица, принимающего решение)

Исполнитель:

ФИО

Тел.

# 

# Приложение 6

к Правилам по работе с обращениями клиентов ОАО Банк ВТБ (Азербайджан)

Реестр учета



# Приложение 7

к Правилам по работе с обращениями клиентов ОАО Банк ВТБ (Азербайджан)

Отчетная форма по урегулированию жалоб клиентов:



# Приложение 8

к Правилам по работе с обращениями клиентов ОАО Банк ВТБ (Азербайджан)

**Отчет**



# Приложение 9

к Правилам по работе с обращениями клиентов ОАО Банк ВТБ (Азербайджан)

**Акт об описании ценностей и выявленных несоответствиях**

**ОАО Банк ВТБ (Азербайджан)**

|  |  |
| --- | --- |
| «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_ г. | № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

|  |
| --- |
| Настоящий акт составлен в филиале \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /ЦКО ОАО Банк ВТБ Азербайджан  в связи с тем, что на указанную дату при вскрытии упаковки с ценностями, полученными в кассе филиала \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ЦКО ОАО Банк ВТБ (Азербайджан) со стороны \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (Ф.И.О Клиента)  в присутствии \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,  *(Ф.И.О. сотрудника Банка )*  были обнаружены \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  *\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*  *\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (наименования ценностей)*  При этом было выявлено, что \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (описание несоответвий)  Ф.И.О., подписи лиц, составивших Акт  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Ф.И.О., подписи лиц, присутствовавших при составлении Акта  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

Сотрудник Банка ………………………..

Сотрудник Банка ………………………..

Сотрудник Банка ………………………..

Сотрудник Банка ………………………..

Сотрудник Банка ………………………..

Сотрудник Банка ………………………..

Клиент ………………………..

# Приложение 10

к Правилам по работе с обращениями клиентов ОАО Банк ВТБ (Азербайджан)

Алгоритм классификации по категориям событий регуляторного (комплаенс) риска



1. С момента перехода на электронный документооборот передача оригиналов заменяется внесением и дальнейшим распределением в системе электронного документооборота. [↑](#footnote-ref-1)
2. С момента перехода на электронный документооборот передача Обращений НОПРОКД заменяется передачей сотруднику ОМКД по КЭП, который осуществляет внесение и дальнейшее распределение Обращений в системе электронного документооборота. [↑](#footnote-ref-2)
3. Обращения, поступившие на адрес корпоративной почты сотрудников, принимаются к рассмотрению только если они были пересланы ими на публичный адрес электронной почты Банка, заявленной как канал приема Обращений. [↑](#footnote-ref-3)
4. За исключением ОПРОКД. [↑](#footnote-ref-4)
5. Через офис-менеджера – в случае направления ответа через филиал [↑](#footnote-ref-5)
6. Т.к. УРПАКБ находится в непосредственном подчинении у Председателя Правления Банка, то принятие решений по обращениям от 100 АЗН и выше принимаются с его стороны. [↑](#footnote-ref-6)
7. \* Указывается номер карты, с использованием которой осуществлялась операция, в случае осуществления операции без карты указывается номер счета, на который могут быть перечислены денежные средства. [↑](#footnote-ref-7)