

УТВЕРЖДЕНО  
правлением АО «Датабанк»  
(протокол от 28.06.2024 № 16)

## РУКОВОДЯЩИЙ ДОКУМЕНТ

### ПОРЯДОК РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ В АО «ДАТАБАНК»

#### 1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

1.1. В настоящем Порядке работы с обращениями в АО «Датабанк» (далее – Порядок) используются следующие термины и определения:

**Банк** – Акционерное общество «Датабанк» (АО «Датабанк»), дополнительные офисы, а также внутренние структурные подразделения.

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

**Запрос** – требование заявителя по предоставлению разъяснения каких-либо сведений.

**Заявитель** – физическое или юридическое лицо, индивидуальный предприниматель, направившее обращение в Банк.

**Клиент** – физическое или юридическое лицо, индивидуальный предприниматель, имеющее договорные отношения с Банком, пользующееся услугами Банка.

**Обращение** – направленное заявителем в Банк в письменной форме или в форме электронного документа Предложение, Запрос, Претензия или Жалоба, связанные с осуществлением банковской деятельности.

**Предложение** – рекомендация заявителя по совершенствованию деятельности Банка, улучшению организации работы Банка в целом или его отдельных структур.

**Претензия** – направленное в адрес Банка обращение, содержащее требование (просьбу), выражающее неудовлетворенность действиями Банка, оказанными услугами или процессом оказания услуг.

**Сайт Банка** – официальный сайт Банка в сети «Интернет» по адресу <https://www.databank.ru>

**Сервис «Датабанк Онлайн»** - сервис удаленного обслуживания - программно-информационный комплекс, операции в котором доступны на сайте [online.databank.ru](https://online.databank.ru) или в мобильном приложении Банка, предоставляющий клиенту Банка возможность осуществления операций, получения и отправки Банку электронных документов, распоряжений (информации) в соответствии с условиями универсального договора банковского обслуживания в АО «Датабанк» (на публичных условиях) (УДБО).

Принятые по тексту сокращения:

**ДО** – дополнительный офис Банка;

**КАНЦ** – канцелярия;

**КЗНЧ** – казначейство;

**КЦ** – контакт-центр;

**ОАП** – отдел анализа и планирования;

**ОКФЛ** – отдел кредитования физических лиц;

**ОРБ** – отдел розничного бизнеса;  
**ОРК** – отдел по работе с клиентами;  
**СВК** – служба внутреннего контроля;  
**УОО** – учетно-операционный отдел.

## 2. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

2.1. Настоящий Порядок определяет последовательность, сроки работы Банка, его внутренних структурных подразделений с поступившими обращениями. Настоящий Порядок не регламентирует работу по рассмотрению обращений, имеющих вопросы технического, рекламного характера, консультации, запросы, предложения, а также устные обращения.

2.2. Рассмотрение обращений в Банке осуществляется в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

2.3. Основной целью рассмотрения обращений является устранение недостатков и нарушений, явившихся основанием для жалоб, претензий заявителей, улучшение клиентского сервиса и повышение ответственности работников за выполнение своих должностных обязанностей.

2.4. Обращения, поданные в установленном порядке, подлежат обязательному рассмотрению Банком. Отказ в приеме жалоб, претензий не допускается, за исключением случаев, установленных действующим законодательством.

2.5. Работники Банка всячески способствуют предотвращению возникновения конфликтных ситуаций, которые могут повлечь за собой написание жалоб, претензий, выполняют свою работу честно, добросовестно, ответственно.

## 3. ФОРМЫ ОБРАЩЕНИЙ В БАНК И ПОРЯДОК ПРИЕМА ОБРАЩЕНИЙ

3.1. Банк, получив обращение, предпринимает все меры по скорейшему выявлению и устранению (в случае наличия) всех недостатков и ошибок, допущенных в своей деятельности.

3.2. Банк рассматривает обращения, поступившие:

3.2.1. на бумажном носителе:

- направленные на почтовый адрес Банка: 426076, Удмуртская Республика, г. Ижевск, ул. Ленина, д. 30;
- переданные лично либо представителем клиента, имеющим полномочия в соответствии с требованиями законодательства, в любом офисе Банка;
- оставленные в книге отзывов и предложений в ДО, ОРБ, ОКФЛ, УОО, ОРК;

3.2.2. в электронном виде:

- направленные на электронную почту Банка [info@databank.ru](mailto:info@databank.ru);
- направленные через личный кабинет «Датабанк Онлайн» (физическими лицами);
- направленные посредством системы дистанционного банковского обслуживания «Датабанк Бизнес» (юридическими лицами);
- направленные на сайте Банка путем заполнения формы «Написать письмо».

3.2.3. в запросах от Банка России.

3.3. Жалобы и претензии, поступившие в устной форме, Банком не рассматриваются.

3.4. Обращение передается заявителем лично в КАНЦ либо принявшим работником Банка в КАНЦ для регистрации не позднее 1 рабочего дня со дня получения.

При оставлении клиентом жалобы, претензии в книге отзывов и предложений начальник подразделения или ответственный сотрудник подразделения, указанного в пункте 3.2.1 настоящего Порядка, обязан направить в КАНЦ скан-копию обращения не позднее 1 рабочего дня со дня оставления жалобы, претензии заявителем.

3.5. Обращение должно содержать следующую информацию:

- фамилия, имя, отчество, данные документа, удостоверяющего личность - для физического лица;
- полное (сокращенное) наименование, ИНН (ОГРН) - для юридического лица;
- адрес для направления ответа (контактный телефон, почтовый адрес физического лица, почтовый адрес юридического лица, адрес электронной почты);
- текст обращения (текст обращения должен быть написан разборчиво, содержать дату составления и подпись);
- копии документов (при необходимости).

#### **4. ПРОЦЕДУРА РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ**

4.1. Все поступившие обращения независимо от способа поступления (нарочным, электронной почтой, на сайте Банка, в чате, оставленные в книге жалоб и предложений, направленные посредством личного кабинета Банка России) не позднее 1 рабочего дня со дня получения передаются принявшим работником Банка в КАНЦ для регистрации, для сведения помощнику директора–начальнику управления делами, для рассмотрения директору Банка, либо лицу, его замещающему, на основании визы директора – ответственное подразделение Банка.

4.2. Обращение независимо от способа его получения должно быть зарегистрировано КАНЦ не позднее рабочего дня, следующего за днем поступления обращения в Банк.

4.3. При поступлении обращения в форме электронного документа после его регистрации КАНЦ незамедлительно направляет в КЦ сведения о регистрации обращения (номер и дату регистрации). КЦ направляет уведомление о регистрации электронного обращения заявителю в зависимости от способа получения, определенного в пункте 3.2.2 настоящего Порядка, не позднее дня регистрации указанного обращения.

4.4. Ответ на обращение подготавливается работником ответственного структурного подразделения по поручению директора Банка в сроки, предусмотренные настоящим Порядком. Ответственным за подготовку, своевременность и полноту ответа на обращение несет начальник подразделения, в которое направлено обращение, либо непосредственно работник Банка на основании визы директора, либо начальник подразделения, указанного в пункте 3.2.1 настоящего Порядка, в книге отзывов и предложений которого оставлено обращение.

4.5. В случае необходимости работник ответственного подразделения Банка имеет право запрашивать у заявителя дополнительные документы, необходимые для рассмотрения обращения, с указанием срока предоставления документов. В случае непредставления запрошенных документов в указанные сроки, Банк принимает решение по обращению на основании имеющихся документов либо направляет заявителю обоснованный отказ в рассмотрении обращения в связи с невозможностью его рассмотрения.

4.6. Работник ответственного подразделения Банка обязан объективно и всесторонне рассмотреть обращение, а в случае необходимости привлечь иные заинтересованные подразделения Банка для рассмотрения, подготовить обоснованный ответ, включая ссылки на имеющие отношение к рассматриваемому в обращении вопросу требования законодательства и (или) сведения, фактические обстоятельства рассматриваемого в обращении вопроса (при необходимости). В случае оставления обращения в книге отзывов и обращений начальник подразделения после подготовки ответа обязан сделать отметку в книге отзывов и предложений.

4.7. Ответ на обращение заявителя направляется в зависимости от способа поступления обращения в письменной форме по указанным в обращении адресу электронной почты или почтовому адресу, способом, предусмотренным договором либо способом, указанным заявителем в обращении (при наличии).

В случае, если обращение направлено на бумажном носителе либо заявитель указал на приоритет получения ответа в письменной форме по почтовому адресу, ответ оформляется на фирменном бланке Банка, подписывается уполномоченным лицом с указанием контактных данных исполнителя.

4.8. Срок направления ответа на обращение составляет не более 15 рабочих дней с момента регистрации обращения в КАНЦ, если иные сроки не установлены законодательством Российской Федерации.

4.9. В случае необходимости запроса дополнительных документов и материалов для объективного принятия решения по обращению, установленного пунктом 4.5 настоящего Порядка, по решению директора Банка, заместителей директора Банка срок ответ на обращение может быть продлен, но не более чем на 10 рабочих дней. О принятом решении о продлении срока рассмотрения обращения сотрудник ответственного подразделения сообщает в КЦ. КЦ уведомляет заявителя о принятом решении, указывая срок такого продления, в зависимости от способа поступления обращения в письменной форме в соответствии с пунктом 3.2 настоящего Порядка.

4.10. Банк вправе не давать ответ на обращения по существу в следующих случаях:

4.10.1. в обращении не указан адрес, по которому должен быть направлен ответ;

4.10.2. в обращении не указана фамилия (наименование) заявителя;

4.10.3. в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу Банка, угрозы жизни, здоровью и имуществу работника Банка, а также членам его семьи;

4.10.4. текст обращения не поддается прочтению;

4.10.5. текст обращения не позволяет определить его суть.

4.11. В случаях, указанных в пунктах 4.10.2-4.10.5 настоящего Порядка, Банк направляет заявителю уведомление о решении оставить обращение без ответа по существу в течение 5 рабочих дней со дня регистрации обращения способом, указанным в пункте 3 настоящего Порядка, с указанием причины невозможности рассмотрения по существу обращения.

4.12. Если обращение содержит вопрос, на который заявителю ранее неоднократно предоставлялся письменный ответ по существу, и при этом во вновь полученном обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, Банк вправе принять решение о безосновательности обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу, о чем уведомляется лицо, направившее обращение в течение 5 рабочих дней.

4.13. В случае поступления обращения заявителя из Банка России посредством Личного кабинета ответственный работник Банка одновременно (в день направления) с

ответом заявителю направляет копию ответа в КАНЦ. КАНЦ направляет в Банк России копию ответа и уведомлений (при наличии) посредством Личного кабинета.

4.14. ОАП обязан не реже одного раза в квартал проверять правильность ведения Книг отзывов и предложений в офисах Банка, устранять имеющиеся недостатки в рассмотрении жалоб и причины, порождающие их.

4.15. Функции осуществления учета и контроля рассмотрения обращений возлагаются на службу внутреннего контроля, в которую работниками ответственными подразделений Банка передается жалобы, претензии и ответы на них с подтверждением отправки.

4.16. Служба внутреннего контроля совместно с подразделениями Банка осуществляет:

- анализ и обобщение жалоб, поступивших в Банк;
- разрабатывает рекомендации по улучшению организации работы с жалобами клиентов;
- вносит руководству Банка предложения по результатам рассмотрения жалоб клиентов.

4.17. При признании обращения, содержащего требования имущественного характера, не обоснованным, Банком принимается решение об отказе в удовлетворении жалобы. В случае несогласия клиента с принятым решением об отказе в удовлетворении заявленных требований, до обращения в суд для урегулирования спора Банк разъясняет клиенту право обратиться к финансовому уполномоченному по правам потребителей финансовых услуг при соблюдении условий статьи 16 Федерального закона от 04.06.2018 № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг».

4.18. Обращения, поступившие в Банк по вопросам профессиональной деятельности на рынке ценных бумаг, подлежат регистрации в соответствии с установленным в Банке порядком. После рассмотрения директором Банка жалобы направляются в КЗНЧ и СВК.

4.19. Обращения клиентов, поступившие в Банк по вопросам обработки персональных данных, подлежат регистрации в соответствии с установленным в Банке порядком. После рассмотрения директором Банка жалобы направляются лицу, ответственному за организацию обработки персональных данных. Порядок и сроки приема и обработки таких жалоб урегулированы РД «Правила осуществления в АО «Датабанк» внутреннего контроля соответствия обработки персональных данных требованиям к их защите».

4.20. Обращения клиентов по вопросам операций с использованием банковских карт, операций, произведенных в банкоматах, и операций без открытия счета, а также об утрате и/или несанкционированном использовании электронных средств платежа, подлежат регистрации в соответствии с РД «Порядок работы АО «Датабанк» с обращениями клиентов по операциям и использованием ЭСП».

4.21. Порядок приема и обработки обращений специалистами-консультантами КЦ определен РД «Регламент обработки обращений клиентов, поступающих в контакт-центр АО «Датабанк» с особенностями, предусмотренными настоящим Порядком.

## **5. КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ, ПОЛУЧЕННОЙ В СВЯЗИ С РАССМОТРЕНИЕМ ОБРАЩЕНИЙ**

5.1. Вся информация, полученная работниками Банка в связи с рассмотрением обращений заявителей, в том числе в виде ответов на запросы в органы государственной

власти, местного самоуправления или иных организаций в ходе рассмотрения обращения, является служебной и признается конфиденциальной информацией.

5.2. Банк, работники Банка не вправе разглашать и незаконным образом использовать информацию, полученную при рассмотрении обращения персональные данные заявителя, а также информацию, составляющую коммерческую, служебную, банковскую тайну, тайну страхования и иную охраняемую законом тайну.

5.3. Банк не предоставляет сведения, составляющие банковскую тайну и иную охраняемую законом тайну, по незащищенным каналам связи. В случае если ответ на обращение, поступившее в Банк по электронной почте, либо посредством написания жалобы в разделе для обращений на сайте Банка, в чате, требует использования сведений, содержащих конфиденциальную информацию, клиенту предлагается направить в Банк письменное обращение со всеми реквизитами, указанными в п.2.4 настоящего Порядка, или обратиться в Банк лично.

## **6. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

6.1. Настоящий Порядок вступает в силу с момента его утверждения правлением Банка.

6.2. Все изменения и дополнения к настоящему Порядку утверждаются правлением Банка.

6.3. Обращения, копии ответов на обращения, копии уведомлений хранятся Банком в течение 3 лет с момента регистрации обращений.

6.4. С момента утверждения настоящего порядка утрачивает силу Порядок работы с жалобами (претензиями) клиентов в АКБ «Ижкомбанк» (ПАО)», утвержденный правлением Банка (протокол № 10 от 14.06.2013), изменения № 1 к Порядку работы с жалобами (претензиями) клиентов в АКБ «Ижкомбанк» (ПАО)», утвержденные правлением Банка (протокол от 04.06.2015 № 13), изменения № 2 к Порядку работы с жалобами (претензиями) клиентов в АКБ «Ижкомбанк» (ПАО)», утвержденные правлением Банка (протокол от 30.11.2017 № 28).