УТВЕРЖДАЮ:

Председатель Правления

АКБ «Кузбассхимбанк» (ПАО)

_____ / К.А. Панфилов

«19» мая 2026 года

ПОРЯДОК
рассмотрения обращений, заявлений и жалоб Клиентов АКБ «Кузбассхимбанк» (ПАО)

2026 год

СОДЕРЖАНИЕ:

		стр.
1.	ТЕРМИНЫ, ОПРЕДЕЛЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ	3
2.	ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ	4
3.	ПОРЯДОК НАПРАВЛЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ	6
4.	ПОРЯДОК ПРИЁМА, РЕГИСТРАЦИИ, РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ КЛИЕНТОВ, НАПРАВЛЕНИЯ ОТВЕТОВ КЛИЕНТАМ НА ИХ ОБРАЩЕНИЯ	8
5.	ПРИЁМ ЗАЯВЛЕНИЙ ОБ ИСКЛЮЧЕНИИ СВЕДЕНИЙ	11
6.	ЛИЧНЫЙ ПРИЁМ КЛИЕНТОВ	12
7.	ПОРЯДОК УСТРАНЕНИЯ ЗАМЕЧАНИЙ И НАРУШЕНИЙ, ВЫЯВЛЕННЫХ ПО ОБРАЩЕНИЯМ ЗАЯВИТЕЛЕЙ	12
8.	ОТВЕТСТВЕННОСТЬ	13
9.	ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ	13
	ПРИЛОЖЕНИЕ № 1	14

1. ТЕРМИНЫ, ОПРЕДЕЛЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ

1.1. Термины, определения и сокращения, используемые в Порядке рассмотрения обращений, заявлений и жалоб Клиентов АКБ «Кузбассхимбанк» (ПАО):

- **Анонимное обращение** – изложенное в письменной, устной или форме электронного документа Заявление, Обращение, Претензия Клиента или Заявителя, не содержащая данных, позволяющих идентифицировать автора Обращения и контактных данных либо содержащая ложные / вымышленные фамилии, / адреса / телефоны;
- **Банк** – акционерный коммерческий банк «Кузбассхимбанк» (публичное акционерное общество) (АКБ «Кузбассхимбанк» (ПАО));
- **Банковская услуга** - совокупность операций, представляющая законченный комплекс услуг, удовлетворяющих какую-либо потребность Клиента;
- **Гражданин** - любое физическое лицо, в том числе гражданин Российской Федерации, иностранный гражданин, лицо без гражданства, представитель организации;
- **Жалоба** – требование Клиента к Банку об устранении или защите его нарушенных прав или законных интересов либо прав или законных интересов других лиц;
- **Запрос** – требование Клиента по предоставлению разъяснения каких-либо сведений по видам деятельности Банка (за исключением предоставления выписок и справок по счетам, а также за исключением сведений, составляющих банковскую тайну);
- **Заявитель** - Клиент, гражданин или организация, направляющие Обращение в Банк;
- **Заявление** - просьба заявителя о содействии в реализации его прав и свобод, связанных с деятельностью Банка, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе Банка;
- **Заявление об исключении сведений** - заявление об исключении сведений, относящихся к Клиенту Банка и (или) его электронному средству платежа, в том числе сведений федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел о совершенных противоправных действиях (далее - сведения, относящиеся к Клиенту), из базы данных о случаях и попытках осуществления переводов денежных средств без добровольного согласия Клиента, а именно без согласия Клиента или с согласия Клиента, полученного под влиянием обмана или при злоупотреблении доверием, формирование и ведение которой осуществляются Банком России на основании части 5 статьи 27 Федерального закона от 27.06.2011 № 161-ФЗ «О национальной платежной системе» (далее соответственно – ФЗ № 161-ФЗ, база данных), предусмотренное частью 11.8 статьи 9 ФЗ № 161-ФЗ;
- **Клиент** – юридическое лицо, индивидуальный предприниматель, физическое лицо, занимающееся в установленном законодательством Российской Федерации порядке частной практикой, иностранная структура без образования юридического лица, физическое лицо, которые пользуются услугами Банка с оформлением договора или без оформления договора или намеривается ими воспользоваться;
- **Конфиденциальная информация** - имеющаяся у Банка сведения и информация любого характера (включая сведения, относящиеся к государственной тайне, а также сведения, составляющие коммерческую тайну Банка), который имеет действительную или потенциальную коммерческую ценность в силу её известности третьим лицам, и в отношении которых Банком принимаются меры по охране их конфиденциальности.

Конфиденциальной является информация, признаваемая таковой в соответствии с внутренними нормативными документами Банка. Конфиденциальная информация может существовать в любой форме (письменной, устной, электронной и другой). К конфиденциальной

информации Банка также относится инсайдерская информация Банка, инсайдерская информация клиентов и контрагентов Банка;

- **Обращение** – Предложение, Заявление, Претензия или Жалоба, направленное в Банк в письменной форме, в устной форме или в форме электронного документа;
- **Органы управления Банка** – Общее собрание акционеров Банка, Совет директоров Банка, Правление Банка (коллегиальный исполнительный орган), Председатель Правления Банка (единоличный исполнительный орган);
- **Предложение** – рекомендация Клиента по совершенствованию деятельности Банка, улучшению организации работы Банка в целом или его структурных подразделений, а также отдельный работников Банка;
- **Представитель Клиента** – лицо, действующее от имени Клиента в силу полномочий, основанных на доверенности, договоре, указании закона либо акте уполномоченного на то государственного органа или органа местного самоуправления;
- **Претензия** – требование Клиента к Банку об урегулировании спора, связанного с нарушением имущественных прав и интересов Клиента, установленных договорными обязательствами с Банком и (или) законодательством Российской Федерации;
- **Работник Банка** – физическое лицо, вступившее в трудовые отношения с Банком на основании заключенного между Работником и Банком трудового договора или на иных основаниях, предусмотренных статьёй 16 Трудового кодекса Российской Федерации;
- **Служба внутреннего аудита -** структурное подразделение Банка, осуществляющее деятельность в соответствии с требованиями Устава Банка, Положения о СВА и другими документами по вопросам организации и функционирования системы внутреннего аудита;
- **Служба внутреннего контроля -** структурное подразделение Банка, осуществляющее деятельность в соответствии с требованиями Устава Банка, Положения о СВК и другими документами по вопросам организации и функционирования системы внутреннего контроля;
- **Служба управления рисками -** структурное подразделения Банка, осуществляющее деятельность в соответствии с требованиями Устава Банка, Положения о СУР и другими документами по вопросам организации и функционирования системы управления рисками;
- **Стороны** – совместно упоминаемые Банк и Клиент;
- **Структурные подразделения** – Управление активных операций, отделы Банка, службы Банка, Дополнительный офис;
- **Финансовый уполномоченный (омбудсмен) -** независимое должностное лицо, действующее на основании Федерального закона от 04.06.2018 № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг».

2. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

2.1. Порядок рассмотрения обращений, заявлений и жалоб Клиентов АКБ «Кузбассхимбанк» (ПАО) (далее – Порядок, настоящий Порядок) является внутренним нормативным документом Банка и определяет основные условия и порядок предъявления Клиентами и рассмотрения Банком Обращений, а также регулируют отношения, возникшие в связи с этим между Сторонами.

2.2. **Основными целями Порядка являются:**

2.2.1. Обеспечение соблюдения законных прав и интересов Клиентов.

2.2.2. Снижения уровня (минимизации) регуляторного, операционного и репутационного рисков.

2.2.3. Повышения качества обслуживания Клиентов и снижения общего количества поступающих в Банк заявлений, жалоб и претензий.

2.2.4. Урегулирования поступающих жалоб и претензий во внесудебном порядке.

2.2.5. Усовершенствование работы Банка.

2.2.6. Устранение нарушений и их последствий, которые явились основанием для Обращения Клиентов Банка, а также предотвращение повторения в дальнейшем подобных ситуаций.

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

2.4. **При рассмотрении Обращений Банк руководствуется следующими основными принципами:**

2.4.1. Внесудебное урегулирование конфликта с Заявителем приоритетно.

2.4.2. Обращения должны быть рассмотрены в возможно кратчайшие сроки.

2.4.3. Обращения должны быть рассмотрены беспристрастно и объективно.

2.5. Обращения, поданные клиентом в Банк в соответствии с Порядком, подлежат обязательному рассмотрению Банком, **отказ в приёме Обращения не допускается.**

2.6. Порядок разработан в соответствии с законодательством Российской Федерации, рекомендациями Банка России, Уставом Банка с учётом требований и рекомендаций следующих нормативных документов:

2.6.1. Гражданского кодекса Российской Федерации.

2.6.2. Федерального закона от 02.12.1990 № 395-1 «О банках и банковской деятельности».

2.6.3. Федерального закона от 10.07.2002 № 86-ФЗ «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)».

2.6.4. Федерального закона от 04.06.2018 № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг».

2.6.5. Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».

2.6.6. Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

2.6.7. Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей».

2.6.8. Положения Банка России от 16.12.2003 № 242-П «Об организации внутреннего контроля в кредитных организациях и банковских группах».

2.6.9. Указания Банка России от 13.06.2024 № 6748-У «О порядке подачи клиентом оператора по переводу денежных средств в Банк России заявления об исключении сведений, относящихся к клиенту и (или) его электронному средству платежа, из базы данных о случаях и попытках осуществления переводов денежных средств без добровольного согласия клиента, порядке принятия Банком России мотивированного решения об удовлетворении или об отказе в удовлетворении заявления клиента оператора по переводу денежных средств или мотивированного заявления оператора по переводу денежных средств об исключении сведений, относящихся к клиенту и (или) его электронному средству платежа, из базы данных о случаях и попытках осуществления переводов денежных средств без добровольного согласия клиента и порядке получения оператором по переводу денежных средств информации об исключении

сведений, относящихся к клиенту и (или) его электронному средству платежа, из базы данных о случаях и попытках осуществления переводов денежных средств без добровольного согласия клиента» (далее – Указание № 6748-У).

2.6.10. Письма Банка России от 13.09.2005 № 119-Т «О современных подходах к организации корпоративного управления в кредитных организациях».

2.6.11. Письма Банка России от 10.04.2014 № 06-52/2463 «О Кодексе корпоративного управления».

2.6.12. Письма Банка России от 30.06.2005 № 92–Т «Об организации управления правовым риском и риском потери деловой репутации в кредитных организациях и банковских группах».

2.7. Порядок является для Клиента и Банка обязательным при разрешении споров, касающихся деятельности Банка.

2.8. Порядок является публичным нормативным документом Банка, и подлежит размещению на официальном сайте Банка в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» https://kuzbasshimbank.ru, а также на информационных стендах Банка в местах обслуживания клиентов в Центральном офисе Банка и Дополнительном офисе.

2.9. Действие Порядка распространяется на все структурные подразделения Банка, взаимодействующие с Клиентами.

3. ПОРЯДОК НАПРАВЛЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ

3.1. При возникновении у Клиента / Представителя Клиента запросов, жалоб и претензий, предложений к Банку Клиент / Представитель Клиента предъявляет в Банк соответствующее Обращение (Запрос, Жалобу, Претензию или Предложение):

3.1.1. В письменной форме на бумажном носителе путем:

3.1.1.1. Передачи в Банк лично в местах обслуживания Клиентов по адресу в пределах места нахождения Банка.

3.1.1.2. Направления в Банк посредством почтовой / курьерской связи по адресу регистрации (почтовому адресу) Банка: 650024, Кемеровская область – Кузбасс, г. Кемерово, ул. Юрия Двужильного, 12.

3.1.2. **В электронном виде путем** направления по электронной почте на официальный адрес электронной почты Банка bank@kuzbasshimbank.ru.

3.1.3. **В письменной форме посредством** системы «Клиент - Банк» (если у Клиента заключен с Банком договор о подключении к данной системе, а также при наличии технической возможности).

3.1.4. **Посредством формы обратной связи** на официальном сайте Банка в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» https://kuzbasshimbank.ru.

3.1.5. **В устной форме** по телефону Банка **8 800 775 30 50** во время работы Банка (звонок по Российской Федерации бесплатный).

3.2. **Обращение составляется на русском языке.**

3.3. Обращения, поданные Заявителем в Банк **в письменной форме на бумажном носителе,** должны содержать следующую обязательную информацию:

3.3.1. Фамилию, имя и отчество физического лица / полное наименование юридического лица / индивидуального предпринимателя.

3.3.2. Суть Обращения.

3.3.3. Контактная информация (контактный номер телефона, указание способа передачи ответа: адрес электронной почты, адрес регистрации, почтовый адрес для направления корреспонденции) Клиента.

3.3.4. Дата Обращения.

3.3.5. Для идентификации Клиента также необходимо указать:

3.3.5.1. Вид документа, удостоверяющего личность Клиента, серия, номер, наименование органа выдавшего документ, дата выдачи (для физических лиц).

3.3.5.2. При наличии: номер счета, открытого в Банке, или номер договора и дату договора, ИНН юридического лица / индивидуального предпринимателя.

3.4. Для подтверждения правомерности направляемого в Банк Обращения Заявитель может одновременно с подачей Обращения представить материалы / документы (копии), подтверждающие предъявленные Заявителем требования.

3.5. Обращения, поданные Заявителем в Банк **в электронном виде**, должны содержать следующую обязательную информацию:

3.5.1. Фамилию, имя и отчество физического лица / полное наименование юридического лица / индивидуального предпринимателя, ИНН юридического лица / индивидуального предпринимателя.

3.5.2. Суть Обращения.

3.5.3. Контактная информация (контактный номер телефона, указание способа передачи ответа: адрес электронной почты, адрес регистрации, почтовый адрес для направления корреспонденции) Заявителя.

3.5.4. Дата Обращения.

3.6. В случае обращения в Банк Представителя Заявителя, он обязан предоставить доверенность, подтверждающую наличие соответствующих полномочий и документ, удостоверяющий личность Представителя Заявителя. Копия доверенности Представителя Заявителя приобщается Банком к Обращению.

3.7. При обращении в Банк **в устной форме** Заявитель должен сообщить следующую информацию:

3.7.1. Фамилию, имя и отчество физического лица / полное наименование юридического лица / индивидуального предпринимателя.

3.7.2. Суть Обращения.

3.7.3. Контактная информация (контактный номер телефона).

3.8. Направляя Обращение в Банк, Заявитель тем самым даёт согласие Банку на обработку персональных данных Заявителя в целях идентификации Заявителя и подготовки ответа на Обращение.

3.9. Банк обязан рассмотреть Обращение Заявителя, связанное с осуществлением Банком деятельности, предусмотренной Федеральным законом от 02.12.1990 № 395-1 «О банках и банковской деятельности».

3.10. Банк обеспечивает приём Обращений, направленных посредством почтовой связи или нарочным на бумажном носителе, в местах обслуживания потребителей банковских услуг по почтовому адресу Банка, адресу места нахождения Дополнительного офиса, а также направленных на адрес электронной почты Банка. Наличие подписи Клиента в Обращении не требуется.

3.11. Информация об адресах, по которым осуществляется приём Обращений, направленных посредством почтовой связи или нарочным на бумажном носителе, а также адресе электронной почты Банка для приёма обращений в электронном виде размещается Банком в местах обслуживания потребителей банковских услуг, а также на официальном сайте Банка в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» https://kuzbasshimbank.ru.

4. ПОРЯДОК ПРИЁМА, РЕГИСТРАЦИИ, РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ КЛИЕНТОВ, НАПРАВЛЕНИЯ ОТВЕТОВ КЛИЕНТАМ НА ИХ ОБРАЩЕНИЯ

4.1. Обращения Заявителей в адрес Банка способами, указанными в подпунктах 3.1.1.1., 3.1.1.2., 3.1.5. пункта 3.1. Порядка, принимаются Банком в течение времени работы Банка в рабочие дни.

4.2. Обращения Заявителей в адрес Банка способами, указанными в подпунктах 3.1.2. - 3.1.4. пункта 3.1. Порядка, принимаются Банком круглосуточно.

4.3. Регистрации Банком подлежат Обращения Заявителей, поступившие способами, указанными в подпунктах 3.1.1.1., 3.1.1.2., 3.1.2.- 3.1.4. пункта 3.1. Порядка.

4.4. Обращение подлежит обязательной регистрации Банком в журнале входящей корреспонденции **не позднее рабочего дня**, следующего за днем его поступления в Банк в соответствии с Положением о делопроизводстве в акционерном коммерческом банке «Кузбассхимбанк» (ПАО) в действующей редакции. В случае поступления Обращения в форме электронного документа Банк уведомляет Заявителя о регистрации Обращения не позднее дня регистрации Обращения посредством отправки соответствующего сообщения на адрес электронной почты Заявителя или посредством отправки соответствующего сообщения по системе «Клиент - Банк» (в случае получения Обращения по системе «Клиент-Банк»).

4.5. В случае поступления в Банк из Банка России Обращения, предусмотренного статьей 79.3 Федерального закона от 10.07.2002 № 86-ФЗ «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)», датой поступления и регистрации Обращения является дата его размещения в личном кабинете Банка.

4.6. Банк по просьбе Заявителя при личной передаче им Обращения на бумажном носителе в Банк указывает номер регистрации Обращения в журнале входящей регистрации на копии Обращения, остающейся в распоряжении Заявителя.

4.7. После регистрации Обращение передается Председателю Правления (Заместителю Председателя Правления по развитию или Заместителю Председателя Правления) для наложения визы на Обращение.

4.8. Председатель Правления Банка (Заместитель Председателя Правления по развитию или Заместитель Председателя Правления) определяет исполнителей по Обращению, даёт исполнителям письменные указания (при необходимости). **В обязательном порядке Обращение направляется в адрес отдела Развития и клиентских отношений Банка для регистрации в Журнале регистрации обращений в соответствии с настоящей Главой и в адрес СУР Банка для оценки репутационного и (или) иного риска.**

4.9. Не допускается направлять Обращение на рассмотрение работникам Банка, решения или действия (бездействие) которых обжалуются.

4.10. Исполнитель, получивший на рассмотрение Обращение, обязан принять все меры к своевременной и полной проверке информации, представленной в Обращении, выявлению причин Обращения и подготовке проекта ответа на Обращение.

4.11. Исполнитель, указанный первым в резолюции Председателя Правления Банка (Заместителя Председателя Правления по развитию или Заместителя Председателя Правления), при подготовке проекта ответа, должен объединить информацию от всех исполнителей (соисполнителей) по Обращению.

4.12. Исполнитель имеет право обсудить Обращение с работниками Банка, которых оно касается, и (или) потребовать у них письменных или устных разъяснений.

4.13. При необходимости исполнитель привлекает к участию в рассмотрении Обращения работников других структурных подразделений Банка.

4.14. В случае, если Обращение содержит требование имущественного характера, которое связано с восстановлением Банком нарушенного права Заявителя и подлежит рассмотрению финансовым уполномоченным, направление Обращения является соблюдением Заявителем обязанности, предусмотренной частью 1 статьи 16 Федерального закона от 04.06.2018 № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг», и обращение подлежит рассмотрению Банком в порядке и сроки, которые установлены указанным Федеральным законом.

4.15. Банк обязан рассмотреть Обращение и по результатам его рассмотрения направить Заявителю ответ на Обращение в течение **15 (Пятнадцати) рабочих дней** со дня регистрации Обращения, если иные сроки не предусмотрены Федеральным законом от 02.12.1990 № 395-1 «О банках и банковской деятельности» и другими федеральными законами.

4.16. В случае необходимости запроса дополнительных документов и материалов в целях объективного и всестороннего рассмотрения Обращения Банк по решению Председателя Правления или Заместителя Председателя Правления или Заместителя Председателя Правления по развитию вправе продлить срок рассмотрения Обращения, **но не более чем на 10 (Десять) рабочих дней,** если иное не предусмотрено федеральными законами. Банк обязан уведомить Заявителя о продлении срока рассмотрения Обращения с указанием обоснования такого продления, направив Заявителю соответствующее уведомление о продлении срока рассмотрения Обращения. Уведомление о продлении срока рассмотрения Обращения должно быть направлено Заявителю в срок, не превышающий **15 (Пятнадцать) рабочих** дней со дня регистрации Обращения.

4.17. При поступлении нескольких Обращений от одного Заявителя Банк вправе направить Заявителю одно уведомления о продлении срока и (или) один ответа на несколько его Обращений при условии соблюдения срока направления уведомления и (или) ответа, указанного в 4.15., 4.16 настоящего Порядка, исчисляемого в отношении самого раннего из Обращений.

4.18. Ответ на Обращение, уведомление о продлении срока рассмотрения Обращения подписывается Председателем Правления Банка или уполномоченным им лицом в соответствии с предоставленной доверенностью.

4.19. Ответ на Обращение Заявителя должен содержать информацию о результатах объективного и всестороннего рассмотрения Обращения, быть обоснованным и включать ссылки на имеющие отношение к рассматриваемому в Обращении вопросу требования законодательства Российской Федерации, документы и (или) сведения, связанные с рассмотрением Обращения, а также на фактические обстоятельства рассматриваемого в Обращении вопроса.

4.20. В ответах на Обращения Заявителей должна содержаться исчерпывающая информация по всем поставленным вопросам. При подтверждении негативных сведений, изложенных в Заявлении, Жалобе или Претензии, в ответе указываются меры, принятые Банком по результатам их рассмотрения.

4.21. В соответствии с Законом Российской Федерации от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» при рассмотрении Обращения Заявителя не допускается разглашение персональных данных, содержащихся в Обращении, без его согласия. В случае если ответ по существу поставленного в Обращении вопроса невозможен без разглашения сведений, составляющих государственную тайну или иных охраняемых законом сведений, Заявителю сообщается о невозможности дать ему объективный ответ в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

4.22. Регистрация ответа на Обращение, уведомление о продлении срока рассмотрения Обращения осуществляется секретарем-референтом в книге регистрации исходящей корреспонденции в соответствии с Положением о делопроизводстве в акционерном коммерческом банке «Кузбассхимбанк» (ПАО) в действующей редакции.

4.23. Ответ на Обращение, а также уведомление о регистрации Обращения, уведомление о продлении срока рассмотрения Обращения направляются Заявителю в зависимости от способа поступления обращения в письменной форме по указанным в Обращении адресу электронной почты или почтовому адресу либо способом, предусмотренным условиями договора, заключенного между Банком и Заявителем. В случае, если Заявитель при направлении Обращения указал способ направления ответа на обращение в форме электронного документа или на бумажном носителе, ответ на обращение должен быть направлен способом, указанным в Обращении.

4.24. Банк хранит Обращения Заявителей, а также копии ответов на Обращения, копии уведомлений о регистрации Обращений, копии уведомлений о продлении сроков рассмотрения Обращений, в течение **3 (Трех) лет** со дня регистрации Обращений.

4.25. Хранение Обращений Заявителей, а также копии ответов на Обращения, копии уведомлений о регистрации Обращений, копии уведомлений о продлении сроков рассмотрения Обращений **осуществляется отделом Развития и клиентских отношений Банка** в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

4.26. Ответ на Обращение по существу **не даётся Банком в следующих случаях:**

4.26.1. В Обращении не указан адрес, по которому должен быть направлен ответ.

4.26.2. В обращении не указана фамилия (наименование) Заявителя.

4.26.3. В Обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу Банка, угрозы жизни, здоровью и имуществу работника Банка, а также членов его семьи.

4.26.4. Текст Обращения не поддается прочтению.

4.26.5. Текст Обращения не позволяет определить его суть.

4.26.6. Обращение носит рекламный характер или иной характер, не связанный с работой Банка.

4.26.7. Обращение поступило на личный адрес электронной почты Работника Банка.

4.27. Если в случаях, предусмотренных подпунктами 4.26.2. – 4.26.5. пункта 4.26. Порядка, Банк принимает решение оставить Обращение без ответа по существу, в адрес Заявителя направляется уведомление об этом решении **в течение 5 (Пяти) рабочих дней** со дня регистрации Обращения способом, указанным в пункте 4.23. Порядка, с указанием причин невозможности рассмотрения Обращения по существу.

4.28. В случае, если Обращение поступило на личный адрес электронной почты Работника Банка, данный Работник Банка обратным письмом уведомляет Заявителя о необходимости направления Обращения на адрес электронной почты, указанный в подпункте 3.1.2. пункта 3.1. Порядка, при этом пересылка Работником Банка полученного Обращения на данный адрес **не допускается.**

4.29. В случае, если в Обращении содержится вопрос, на который Заявителю неоднократно давались ответы по существу в связи с ранее направляемыми им Обращениями, и при этом не приводятся новые доводы или обстоятельства, Банк вправе самостоятельно принять решение о безосновательности очередного Обращения и прекращении переписки с Заявителем по данному вопросу. Об этом решении Заявитель уведомляется способом, указанным в пункте 4.23. Порядка.

4.30. В случае поступления в Банк из Банка России Обращения, предусмотренного статьей 79.3 Федерального закона от 10.07.2002 № 86-ФЗ «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)» Банк рассматривает Обращение в соответствии с требованиями настоящей Главы, а также направляет в Банк России копию ответа на Обращение и копии уведомлений о регистрации Обращений, копии уведомлений о продлении сроков рассмотрения Обращений (при их наличии), предусмотренных настоящей Главой, в день их направления

Заявителю.

4.31. Банк, работники Банка не вправе использовать иначе, чем в целях, предусмотренных настоящим Порядком и Федеральным законом от 02.12.1990 № 395-1 «О банках и банковской деятельности», и разглашать в какой-либо форме полученные при рассмотрении обращения персональные данные Заявителя, а также информацию, составляющую коммерческую, служебную, банковскую тайну, и иную охраняемую законом тайну, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

4.32. **Банк не готовит и не направляет письменный ответ Заявителю в случае получения устного Обращения Заявителя.**

4.33. Банк вправе предоставить в ответ на устное Обращение Заявителя устный ответ по тематике Обращения.

4.34. Анонимные Обращения принимаются Банком к сведению при совершенствовании процедур определения рисков банковской деятельности. Исходя из содержания анонимного Обращения, оно передается в соответствующее структурное подразделение Банка для сведения и устранения выявленных недостатков (при их наличии).

4.35. Начальник отдела Развития и клиентских отношений Банка ведёт регистрацию поступивших Обращений и результатов их рассмотрения в Журнале регистрации обращений.

4.36. Устные Обращения в Банк не регистрируются в Журнале регистрации обращений.

4.37. Ведение и хранение Журнала регистрации обращений осуществляется в электронном виде по форме, установленной Приложением № 1 к Порядку, на сетевом диске с возможностью доступа к нему (в режиме чтения без возможности редактирования) уполномоченных работников Банка (лиц, их замещающих):

4.37.1. Заместителя Председателя Правления.

4.37.2. Заместителя Председателя Правления по развитию.

4.37.3. Начальника Службы внутреннего контроля.

4.37.4. Начальника Службы управления рисками.

4.37.5. Начальника Службы внутреннего аудита.

5. ПРИЁМ ЗАЯВЛЕНИЙ ОБ ИСКЛЮЧЕНИИ СВЕДЕНИЙ

5.1. Клиент в соответствии с порядком, предусмотренным договором между Клиентом Банком, вправе подать Заявление об исключении сведений в Банк России через Банк, который в соответствии с ФЗ № 161-ФЗ является оператором по переводу денежных средств.

5.2. Заявление об исключении сведений **не рассматривается Банком самостоятельно**, а направляется Клиентом для рассмотрения в Банк России для принятия мотивированного решения об удовлетворении или отказе в удовлетворении в установленном нормативными актами Банка России порядке.

5.3. Ответственным структурным подразделением по работе с Заявлением об исключении сведений **является Служба информационной безопасности.**

5.4. Заявление об исключении сведений должно содержать обязательные сведения, предусмотренные Главой 1 Указания № 6748-У, проверку Заявления об исключении сведений на наличие обязательных сведений осуществляет Служба информационной безопасности.

5.5. При отсутствии в Заявлении об исключении сведений обязательных сведений, предусмотренных Главой 1 Указания № 6748-У, Банк отказывает Клиенту в передаче такого заявления в Банк России.

5.6. В случаях отказа Банка в передаче Заявления об исключении сведений в Банк России Банк направляет Клиенту уведомление об отказе по адресу электронной почты, указанному при подаче Заявления об исключении сведений в соответствии с порядком,

предусмотренным договором между Клиентом и Банком, в срок, **не превышающий 5 (Пять) рабочих дней** со дня поступления Заявления об исключении сведений в Банк, с указанием основания отказа.

5.7. После получения от Банка России мотивированного решения об удовлетворении или отказе в удовлетворении Заявления об исключении сведений Банк направляет его Клиенту **не позднее рабочего дня,** следующего за днём получения данного мотивированного решения в соответствии с порядком, предусмотренном договором между Банком и Клиентом.

5.8. Банк **не несет ответственности** за содержание мотивированного решения Банка России об удовлетворении или отказе в удовлетворении Заявления об исключении сведений

6. ЛИЧНЫЙ ПРИЁМ КЛИЕНТОВ

6.1. Личный приём по Обращениям Заявителей проводится в Банке по предварительному согласованию с Заместителем Председателя Правления (Заместителем Председателя Правления по развитию) предмета встречи, даты, времени и места приёма.

6.2. Лицом, уполномоченным принимать решение о необходимости организации личного приёма по Обращению Заявителя, является секретарь-референт (лицо, его замещающее).

6.3. При личном приёме Заявитель предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

6.4. Письменное Обращение Заявителя**,** принятое в ходе личного приёма, подлежит регистрации и рассмотрению в соответствии с настоящим Порядком.

7. ПОРЯДОК УСТРАНЕНИЯ ЗАМЕЧАНИЙ И НАРУШЕНИЙ, ВЫЯВЛЕННЫХ ПО ОБРАЩЕНИЯМ ЗАЯВИТЕЛЕЙ

7.1. Банк, получив Обращение, предпринимает все меры по скорейшему выявлению и устранению (в случае наличия) недостатков и ошибок, допущенных при обслуживании Клиента. Полученный в ходе анализа обращений опыт направляется на предотвращение появления в Банке подобных проблем в дальнейшем. Если в результате этого будут выявлены недостатки в условиях предоставления услуг Банка, его внутренних нормативных документах или знаниях работников, то руководитель заинтересованного структурного подразделения должен принять меры по ликвидации недочетов.

7.2. При рассмотрении Предложений, поступивших от Заявителей, принимаются во внимание следующие факторы: рациональность, целесообразность Предложения и возможность его применения в Банке.

7.3. Каждое Предложение Клиента рассматривается руководителем того структурного подразделения Банка, в адрес которого оно направлено.

7.4. В случае принятия решения на уровне руководителя структурного подразделения о возможности применения поступившего Предложения информация в виде служебной записки доводится до Правления Банка для дальнейшего принятия решения.

7.5. Контроль за устранением выявленных в ходе рассмотрения обращений нарушений и недостатков осуществляют руководители структурных подразделений.

7.6. В случае необходимости подготовки и реализации мероприятий, предусмотренных **Порядком разработки и внедрения новых банковских продуктов и изменения организационных процессов в АКБ «Кузбассхимбанк» (ПАО)** в действующей редакции заинтересованное структурное подразделение осуществляет комплекс мероприятий, предусмотренных вышеуказанным Порядком.

8. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

8.1. Неисполнение (ненадлежащее исполнение) Порядка работниками Банка является нарушением ими должностных обязанностей.

8.2. Работники Банка несут дисциплинарную ответственность за неисполнение (ненадлежащее исполнение) Порядка.

8.3. Решение о применении к работнику Банка, виновному в неисполнении требований Порядка, дисциплинарного взыскания принимает Председатель Правления Банка.

8.4. Контроль за своевременным и объективным рассмотрением Обращений, поступивших на исполнение в структурные подразделения Банка, осуществляет СВК.

9. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

9.1. Порядок является внутренним нормативным документом Банка.

9.2. Порядок утверждается Председателем Правления Банка (лицом, его замещающим), вступает в силу с даты утверждения, и действует до его отмены либо принятия нового документа по данному вопросу.

9.3. В Порядок могут быть внесены изменения и дополнения при необходимости его приведения в соответствие с вновь принятыми законодательными и иными нормативными актами Российской Федерации и (или) нормативными актами Банка России и (или) внутренними нормативными документами Банка.

9.4. Изменения, дополнения и новые редакции Порядка предоставляются на рассмотрение Председателю Правления Банка (лицу, его замещающему) и вступают в действие с момента их утверждения Председателем Правления Банка (лицом, его замещающим), если изменения, дополнения и новые редакции Порядка не предусматривают иного срока вступления в силу.

9.5. Если отдельные статьи Порядка вступают в противоречие с законодательством Российской Федерации и (или) нормативными актами Банка России и (или) Уставом Банка, эти статьи утрачивают силу, и в части регулируемых этими статьями вопросов следует руководствоваться нормами законодательства Российской Федерации и (или) нормативными актами Банка России и (или) Уставом Банка. Недействительность отдельных статей настоящего Порядка не влечет признание недействительности других статей Порядка или Порядка в целом.

9.6. Вопросы, не урегулированные Порядком, регулируются законодательством Российской Федерации, нормативными актами Банка России, Уставом Банка и иными внутренними нормативными документами Банка.

Приложение № 1
к Порядку рассмотрения обращений, заявлений и жалоб Клиентов
АКБ «Кузбассхимбанк» (ПАО)

Журнал регистрации обращений

(ведется в электронном виде в формате Ecxel на сетевом диске)

Дата регистрации обращения	Вх. №	Краткое содержание обращения	ФИО заявителя (наименование организации), предъявившего обращение	ФИО ответственного лица, которому передано обращение для ответа	Сведения об исполнении обращения (дата, исходящий номер ответа)	Форма передачи ответа на обращение	Принятые меры по устранению