

**РОССИЙСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ КОММЕРЧЕСКИЙ БАНК
(публичное акционерное общество)
РНКБ Банк (ПАО)**

Приложение 1
к Приказу РНКБ Банк (ПАО)
от «10» декабря 2019 г. №1130

**ПОЛИТИКА
по работе с обращениями клиентов
в РОССИЙСКОМ НАЦИОНАЛЬНОМ КОММЕРЧЕСКОМ БАНКЕ
(публичное акционерное общество)**

Класс документа:
Регистрационный номер документа:
Дата ввода ВНД в действие:
Срок действия документа:
Номер версии документа:

**ОТВЕТСТВЕННОЕ
ПОДРАЗДЕЛЕНИЕ**

Управление клиентских
впечатлений

Симферополь
2019

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.....	3
2. СОКРАЩЕНИЯ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ	3
3. СПОСОБ ПОДАЧИ ОБРАЩЕНИЙ	4
4. РЕГИСТРАЦИЯ И ОБРАБОТКА ОБРАЩЕНИЯ В ПРИСУТСТВИИ ЗАЯВИТЕЛЯ	4
5. ОБРАБОТКА ОБРАЩЕНИЯ В ГОЛОВНОМ ОФИСЕ БАНКА	5
6. ЗАПРОС ДОПОЛНИТЕЛЬНЫХ ДАННЫХ, НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОБРАБОТКИ ОБРАЩЕНИЯ .	6
7. УЧЕТ ОБРАЩЕНИЙ.....	6
8. ОСПАРИВАНИЕ	6

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящая Политика по работе с обращениями клиентов в РОССИЙСКОМ НАЦИОНАЛЬНОМ КОММЕРЧЕСКОМ БАНКЕ (публичное акционерное общество) (далее – Политика) определяет принципы и порядок рассмотрения работниками Банка письменных и устных обращений клиентов.

1.2. Банк принимает к рассмотрению обращения действующих и потенциальных Клиентов Банка, интересы которых могли быть затронуты действиями Банка.

1.3. Политика разработана в соответствии с законодательством Российской Федерации, нормативными и правовыми актами Банка России, Уставом и внутренними нормативными документами Банка.

2. СОКРАЩЕНИЯ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Банк	РОССИЙСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ КОММЕРЧЕСКИЙ БАНК (публичное акционерное общество), сокращенное наименование РНКБ Банк (ПАО).
ГО	Головной офис Банка.
Офис обслуживания Банка	Операционные офисы, кредитно-кассовые офисы, дополнительные офисы, операционные кассы вне кассового узла, передвижные пункты кассовых операций и иные структурные подразделения, предусмотренные нормативными актами Банка России, осуществляющие все или часть банковских операций, предусмотренных выданной Банку лицензией Центрального банка Российской Федерации.
Доверенное лицо	Представитель физического или юридического лица Клиента Банка, который действует от имени Клиента на основании доверенности, выданной и удостоверенной в соответствии с законодательством Российской Федерации.
Жалоба	Обращение Клиента, содержащее недовольство организацией работы Банка, качеством предоставляемых продуктов/услуг, негативные факты действий работников Банка в процессе обслуживания Клиента, факты нарушения Банком и его работниками законов и иных нормативно-правовых актов, не содержащее при этом финансовых требований.
Клиент	Физическое или юридическое лицо, индивидуальный предприниматель, которому Банк предоставляет услуги в соответствии с заключенными договорами, а также лица, намеревающиеся заключить с Банком договор на предоставление услуг (потенциальные Клиенты).
Контакт-центр	Структурное подразделение Банка, обеспечивающее обслуживание Клиентов посредством дистанционных каналов: входящая/исходящая телефонная линия, неголосовые каналы (социальные сети, почтовые и иные сервисы).
Конфиденциальная информация	Сведения, доступ к которым ограничен с целью соблюдения прав и законных интересов физических и юридических лиц, являющихся их владельцами, источниками или субъектами.
Оспаривание	Несогласие с принятым решением с целью принятия нового решения.
Обращение	Жалоба, отзыв, предложение или претензия Клиента, поступившие в Банк по любому доступному каналу и способу приема Банком Обращений Клиентов.
Отзыв	Мнение Клиента об обслуживании/ продуктах/ услугах Банка.
Предложение	Рекомендация по совершенствованию системы обслуживания Клиентов Банка.
Претензия	Обращение, связанное с восстановлением нарушенных прав и/или законных интересов Клиента финансового характера (финансовое требование), установленных договорными

	обязательствами Банка и/или законодательством Российской Федерации.
Рабочее место клиента в ОО	Совокупность информационно-программно-технических ресурсов, организованное для функционирования дистанционных сервисов.
Тематика обращения	Общее наименование группы ситуаций, порождающих возникновение обращений.
ООКВ УКВ ДКим Банка	Отдел обработки клиентских впечатлений Управления клиентских впечатлений Департамента коммуникаций и маркетинга Банка.

3. СПОСОБ ПОДАЧИ КЛИЕНТАМИ ОБРАЩЕНИЯ

3.1. Банк принимает Обращения Клиентов по следующим каналам:

- круглосуточные ресурсы в сети Интернет:
 - форма обратной связи на официальном сайте Банка в сети Интернет (<https://www.rncb.ru/otzyvy/>);
 - электронный адрес Банка: rncb@rncb.ru;
- круглосуточный телефон Контактного центра:
 - 8-800-234-2727;
- почтовым отправлением:
 - почтовый адрес Банка: Российская Федерация, Республика Крым, 295000, г. Симферополь, ул. Набережная имени 60-летия СССР, д. 34;
- устное или письменное обращение Клиента:
 - операционные офисы Банка.

Список офисов обслуживания Банка и график их работы размещен на сайте Банка в сети Интернет по адресу: <https://www.rncb.ru/ofisy-i-bankomaty/>.

Для подачи Обращения в Операционном офисе Банка Клиент может заполнить Обращение по форме Банка, Обращение в свободной форме, оставить свои комментарии в книге отзывов и предложений либо воспользоваться формой обратной связи через рабочее место Клиента.

3.2. В зависимости от типа Обращения Банк может потребовать от Клиента предоставления следующих данных:

- идентификационные данные (Ф. И. О., контактный телефон);
- номер банковской карты Клиента и/или номер договора, заключенного с Банком;
- контактные данные Клиента: адрес места жительства/адрес доставки корреспонденции, адрес электронной почты (потребуется указать данные, соответствующие выбранному каналу получения ответа);
- предпочтительный канал получения ответа;
- описание обращения. Рекомендуются максимально детально описать ситуацию, предоставить информацию, которая может оказаться полезной при его рассмотрении.

3.3. Клиент может предоставить также следующие документы, необходимые для обработки Обращения (копии документов, необходимых для обработки Обращения):

- копии чеков;
- копии заявлений в иные организации;
- копии справок и т. п.

3.4. Персональные данные Клиентов обрабатываются Банком в соответствии с положениями Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».

3.6. Работники Банка не вправе выяснять конфиденциальную информацию, которая должна быть известна только Клиенту, например, PIN-код банковской карты.

4. РЕГИСТРАЦИЯ И ОБРАБОТКА ОБРАЩЕНИЯ В ПРИСУТСТВИИ КЛИЕНТА

4.2. При поступлении Обращения непосредственно в Операционный офис Банка его обработка и регистрация производится в день обращения Клиента. При поступлении Обращения по иным каналам его обработка и регистрация производится в соответствии с

Положением по делопроизводству в РНКБ Банк (ПАО), утвержденным Приказом от 05.03.2019 № 127.

4.3. Клиент может получить ответ лично или через Доверенное лицо на Обращение в Операционном офисе Банка. Если обработка Обращения невозможна в присутствии Клиента, либо если Клиент не согласен с ответом на Обращение, Клиент вправе повторно направить Обращение в ГО.

4.4. При принятии работником Операционного офиса Банка Обращения Клиента в ГО работник проставляет на Обращении свои данные (Ф. И. О работника), дату приема, снимает копию с письменного Обращения и отдает копию Обращения Клиенту.

После этого работник Операционного офиса Банка вносит информацию об Обращении в систему электронного документооборота Банка и озвучивает Заявителю его регистрационный номер. Номер Обращения необходим при уточнении его статуса Заявителем.

4.5. Банк централизованно осуществляет хранение письменных обращений Клиента в течение не менее 5 (пяти) лет с даты их регистрации.

4.6. Порядок хранения, передачи и уничтожения материальных носителей, содержащих персональные данные Клиента, определяется внутренними нормативными документами Банка и законодательством Российской Федерации.

4.7. Клиент вправе получить ответ на Обращение в момент телефонного разговора с работником Контакт-центра Банка, если Обращение подано в Контакт-центр. Если в момент звонка обработка Обращения невозможна, либо если Клиент не согласен с полученным по телефону ответом, работник Банка со слов Клиента вносит информацию в систему регистрации и обработки обращений Банка. Работник Контакт-центра Банка вправе сохранить обращение в системе регистрации и обработки обращений Банка, только после того, как озвучит Клиенту ее содержание, а Клиент согласится с корректностью изложенной информации.

4.8. При подаче обращения по телефону Контакт-центра Банка, для повышения качества обслуживания Клиентов, все разговоры с операторами Контакт-центра Банка записываются и хранятся в Банке не менее 1 (одного) года с даты обращения.

4.9. Независимо от канала поступления Обращения, Банк, при наличии возможности, оповещает Клиента о его регистрации посредством СМС-сообщения/push-уведомления/email.

4.10. Ответ на Обращение, поступившее от Доверенного лица Клиента, возможно только при предоставлении оригинала доверенности.

5. ОБРАБОТКА ОБРАЩЕНИЯ В ГО

5.1. Централизованной обработкой обращений в ГО занимается отдельное подразделение – ООКВ УКВ ДКиМ Банка.

5.2. Общий срок обработки обращений, с даты регистрации до даты предоставления ответа, должен составлять не более 30 (тридцати) календарных дней.

5.3. В случае если для рассмотрения обращения требуется привлечение сторонних организаций, начальником ООКВ УКВ ДКиМ Банка, лицом, его замещающим, или заместителем начальника ООКВ УКВ ДКиМ Банка может быть принято решение по увеличению срока обработки Обращения. При этом максимальный срок обработки не может превышать срок, установленный действующим законодательством, или срок, установленный правилами и документами организаций, которые участвуют в рассмотрении обращения.

5.4. В момент составления Обращения Клиент может самостоятельно выбрать и указать предпочтительный канал получения ответа:

- письменный ответ на указанный и подтвержденный Клиентом адрес;
- ответ на адрес электронной почты;
- устный ответ по телефону;
- СМС-сообщение/push-уведомление;
- письменный ответ в Операционном офисе Банка/ГО.

В случае отсутствия необходимости получения ответа Клиент также может оставить отметку о необязательности направления ответа.

5.5. Ответ должен быть предоставлен по указанному Клиентом каналу получения ответа и только по тем контактными данным, которые уже имеются в Банке.

5.6. Письменные ответы могут быть подписаны заместителем начальника ООКВ УКВ ДКиМ Банка либо иным уполномоченным работником Банка, в зависимости от тематики и канала поступления Обращения.

5.7. Если Обращение касается нескольких продуктов или услуг, ООКВ УКВ ДКиМ Банка формирует единый ответ на все заданные вопросы.

5.8. Независимо от способа предоставления ответа на Обращение, ООКВ УКВ ДКиМ Банка оповещает Клиента о результате его обработки посредством СМС-сообщения/push-уведомления/email.

6. ЗАПРОС ДОПОЛНИТЕЛЬНЫХ ДАННЫХ, НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОБРАБОТКИ ОБРАЩЕНИЯ

6.1. Если в тексте Обращения недостаточно данных для его обработки, работники ООКВ УКВ ДКиМ Банка могут связаться с Клиентом по телефону для получения необходимой информации.

6.2. При совершении исходящего телефонного звонка работник ООКВ УКВ ДКиМ Банка в начале разговора обязан произвести идентификацию Клиента.

7. УЧЕТ ОБРАЩЕНИЙ

7.1. В Банке ведется электронный реестр поступивших Обращений, содержащий следующие данные:

- фамилию, имя и отчество (при наличии) Клиента;
- номер договора и/или номер банковской карты;
- предпочтительный способ получения ответа;
- контактные данные Клиента;
- регистрационный номер Обращения;
- статус Обращения;
- тематику Обращения;
- продукты и услуги, относительно которых подается Обращение;
- канал поступления Обращения;
- краткое описание Обращения, список предоставленных документов;
- дату и время подачи Обращения;
- фамилию работника, ответственного за обработку Обращения;
- плановый и фактический срок предоставления ответа на Обращение;
- резолюцию и краткое описание предоставленного ответа;
- историю коммуникаций Клиента с Банком;
- иная информация, необходимая для обработки Обращения.

8. ОСПАРИВАНИЕ

8.1. В случае неудовлетворительного, с точки зрения Клиента, ответа Банка по Обращению Заявитель имеет право на его повторное рассмотрение Банком.

8.2. Повторным считается Обращение, содержащее описание обстоятельств и сути, изложенных в предыдущем зарегистрированном Обращении от того же Клиента, и поступившее в адрес Банка любым возможным способом (по почте, непосредственно в Банк по телефону Контакт-центра Банка или на адрес электронной почты).

8.3. ООКВ УКВ ДКиМ Банка осуществляет рассмотрение повторных Обращений Клиентов на условиях вновь поступивших обращений Клиентов.

8.4. Заместитель начальника УКВ ДКиМ Банка рассматривает решения, принятые по повторным Обращениям, и подписывает ответы на повторные Обращения Клиентов.