

Приложение 2  
к Протоколу Правления  
АО «Севастопольский Морской банк»  
от 20.02.2017 г. № 1142

**РЕГЛАМЕНТ  
РАБОТЫ АО «СЕВАСТОПОЛЬСКИЙ МОРСКОЙ БАНК»  
С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН**

**с изменениями и дополнениями от:**

01.01.2018 г. (Протокол Правления от 18.12.2017 г. № 1282); 24.09.2018 г. (Протокол Правления от 21.09.2018 г. № 1389); 01.06.2019 г. (Протокол Правления от 31.05.2019 г. № 1487); 01.07.2019 г. (Протокол Правления от 20.06.2019 г. № 1495)

**СОДЕРЖАНИЕ**

1 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.....	3
2 ПОРЯДОК РЕГИСТРАЦИИ, ОБРАБОТКИ И РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН .....	3
3 ПОВТОРНЫЕ ОБРАЩЕНИЯ ГРАЖДАН.....	7
4 СРОКИ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН .....	8
5 ПОРЯДОК ОРГАНИЗАЦИИ И ПРОВЕДЕНИЯ ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН .....	9
6 ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ ПО ПРИЕМУ ТЕЛЕФОННЫХ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН.....	10
7 ПОРЯДОК ФОРМИРОВАНИЯ И ХРАНЕНИЯ ДЕЛ.....	13
8 МЕХАНИЗМ ОЦЕНКИ И ПОВЫШЕНИЯ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ КЛИЕНТОВ БАНКА .....	14
9 КНИГА ОТЗЫВОВ И ПРЕДЛОЖЕНИЙ БАНКА .....	15
10 ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ.....	18
ПРИЛОЖЕНИЯ .....	19

## 1 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

**1.1** Настоящий Регламент работы АО «Севастопольский Морской банк» с обращениями граждан (далее именуется «Регламент») разработано в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, в том числе, Федеральным законом «О банках и банковской деятельности» от 02.12.1990 г. № 395-1 (далее именуется «Федеральный закон 395-1»), Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан» от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ (далее именуется «Федеральный закон 59-ФЗ»), Уставом АО «Севастопольский Морской банк» и внутренними документами АО «Севастопольский Морской банк» (далее именуется «Банк»).

**1.2** Настоящий Регламент является внутренним нормативным документом Банка, который устанавливает порядок работы Банка с обращениями граждан.

**1.3** Настоящий Регламент обязателен к применению органами управления Банка и подразделениями Банка, задействованными в соответствии с настоящим Регламентом.

**1.4** Термины и определения, используемые в настоящем Регламенте, применяются в том значении, в каком они используются в действующем законодательстве Российской Федерации, если иное не предусмотрено настоящим Регламентом. В целях настоящего Регламента используются термины и аббревиатуры.

*Информация об изменениях: Протоколом Правления от 18.12.2017 г. № 1282 п. 1.5 Регламента дополнен пп. 1.5.8 – 1.5.9.*

**1.5** Термины, используемые в Регламенте, употребляются в следующих значениях:

**1.5.1 Банк** – АО «Севастопольский Морской банк».

**1.5.2 Обращение гражданина (далее – обращение)** – направленное должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина;

**1.5.3 Предложение** – рекомендация гражданина по улучшению деятельности и развитию Банка;

**1.5.4 Заявление** – просьба гражданина о содействии решения интересующего вопроса;

**1.5.5 Жалоба** – просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

**1.5.6 Должностное лицо** – Председатель Правления или лицо, исполняющее обязанности Председателя Правления в случае временного отсутствия Председателя Правления;

*Информация об изменениях: Протоколом Правления от 20.06.2019 г. № 1495 пп. 1.5.7 Регламента признан утратившим силу.*

**1.5.7 Утратил силу**

**1.5.8 Внутреннее структурное подразделение Банка (ВСП)** – операционный офис Банка.

**1.5.9 ГО** – головной офис Банка.

*Информация об изменениях: Протоколом Правления от 31.05.2019 г. № 1487 п. 1.5 Регламента дополнен пп. 1.5.10.*

**1.5.10 CALL-центр - CALL-центр** Управления продаж банковских продуктов Департамента развития бизнеса.

## 2 ПОРЯДОК РЕГИСТРАЦИИ, ОБРАБОТКИ И РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

*Информация об изменениях: Протоколом Правления от 31.05.2019 г. № 1487 абзац первый п. 2.1 Регламента изложен в новой редакции.*

**2.1** Централизованная единократная регистрация и обработка (прохождение, передача по назначению, контроль за выполнением) письменных обращений граждан (предложений, заявлений и жалоб граждан) в АО «Севастопольский Морской банк» проводится отдельно от входной служебной корреспонденции и возлагается на ответственного работника Секретариата,

назначенного приказом Председателя Правления Банка, если иное не установлено настоящим Регламентом.

**2.1.1** В день поступления обращения гражданина в ВСП/ Представительство, начальник ВСП/ Представительства изготавливает скан-копию обращения и направляет ее в Секретариат для регистрации поступившего обращения в соответствии с п. 2.3 – 2.4 настоящего Регламента. В срок, не позднее 5 (пяти) рабочих дней, следующих со дня поступления обращения в ВСП/ Представительство, оригинал поступившего обращения передается в головной офис Банка (в Секретариат) в порядке, установленном внутренними нормативными документами Банка.

**2.2** Ответственность за состояние делопроизводства, рассмотрение обращений граждан, организацию личного приема, обязательное и своевременное информирование заявителей о результатах рассмотрения их обращений несет Председатель Правления Банка.

**2.3** Все предложения, заявления и жалобы, которые поступили в Банк, подлежат регистрации в Журнале регистрации обращений граждан (**Приложение 1**) (если иное не установлено настоящим Регламентом) в день поступления или, в случае поступления в нерабочий выходной или праздничный день, не позднее первого рабочего дня, следующего за днем их поступления в Банк.

**2.4** Регистрационный номер письменного обращения гражданина состоит из начальной буквы фамилии заявителя, порядкового номера с начала года. Регистрационный номер может быть дополнен другими обозначениями, которые обеспечивают систематизацию, поиск, анализ и надлежащее хранение обращений граждан. Регистрационный номер обращения и код (индекс) структурного подразделения, регистрирующего обращение, отмечается в регистрационном штампе, который ставится на нижнем поле первой страницы письменного обращения справа или на другом свободном от текста месте.

*Информация об изменениях: Протоколом Правления от 18.12.2017 г. № 1282 п. 2.5 Регламента изложен в новой редакции.*

**2.5** Обращения граждан в день регистрации передаются Председателю Правления (его заместителю). После рассмотрения Председателем Правления (его заместителем), письменное обращение гражданина возвращается в Секретариат для исполнения (передачи в соответствующее (-ие) компетентное (-ые) подразделение (-я) для рассмотрения и подготовки ответа); информация о жалобах дополнительно предоставляется сотрудником Секретариата в Управление внутреннего контроля, Управление продаж банковских продуктов Департамента развития бизнеса (далее – УПБП ДРБ) и Отдел риск-менеджмента.

**2.6** Запрещается направлять жалобы граждан для рассмотрения должностным лицам, действия и решения которых обжалываются.

**2.7** Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Банка, возвращается гражданину, направившему обращение, в течение семи рабочих дней с момента регистрации обращения.

**2.8** В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, почтовый адрес или адрес электронной почты, на который должен быть отправлен ответ, в случае, если обращение было направлено в электронной форме, не указаны данные о месте работы или учебы, а также те, которые не содержат предложений, заявлений или жалоб, не подлежат регистрации, ответ на обращение не дается.

**2.9** При получении письменных обращений граждан, в которых содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, ответственный работник вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

**2.10** В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение должностному лицу, о чем в течение семи рабочих дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

**2.11** В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих банковскую или иную охраняемую действующим

законодательством Российской Федерации тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений в течение 7 (семи) рабочих дней с момента регистрации обращения.

**2.12** В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение.

*Информация об изменениях: Протоколом Правления от 18.12.2017 г. № 1282 п. 2.13 Регламента изложен в новой редакции.*

**2.13** Ответ на письменную жалобу гражданина согласовывается начальником (сотрудником) Юридического управления и подписывается Председателем Правления (его заместителем), ответ на письменное заявление/ предложение подписывается Председателем Правления (его заместителем), после чего ответ на письменное обращение (жалобу, заявление, предложение) сотрудником Секретариата регистрируется в журнале исходящей корреспонденции и направляется по желанию гражданина на бумажном носителе заказным почтовым отправлением на почтовый адрес, указанный в обращении, или в форме электронного документа на адрес электронной почты, указанный в обращении.

Дополнительно сотрудник Секретариата направляет копию ответа в форме электронного документа в подразделение Банка (в т.ч. ВСП), к деятельности которого он относится, и в Управление координации региональной сети (в случае, если ответ относится к деятельности ВСП). Копии ответов помещаются на хранение в отдельный шив в подразделении Банка (в т.ч. ВСП), к деятельности которого ответ относится.

**2.14** Письменные предложения, заявления и жалобы, поданные на личном приеме, также подлежат централизованной регистрации в Журнале регистрации обращений граждан.

*Информация об изменениях: Протоколом Правления от 18.12.2017 г. № 1282 п. 2.15 Регламента изложен в новой редакции.*

**2.15** Обращение, поступившее в Банк в форме электронного документа на адрес электронной почты Банка, распечатывается на бумажном носителе, после чего подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Регламентом для письменных обращений граждан. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме, либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме. Ответ на жалобу, поступившую в Банк в форме электронного документа, согласовывается начальником (сотрудником) Юридического управления и подписывается Председателем Правления (его заместителем), ответ на предложение/ заявление, поступившее в Банк в форме электронного документа подписывается Председателем Правления (его заместителем), после чего ответ на обращение (жалобу, заявление, предложение) сотрудником Секретариата направляется по желанию гражданина в форме электронного документа на адрес электронной почты, указанный в обращении или на бумажном носителе заказным почтовым отправлением на почтовый адрес, указанный в обращении.

Дополнительно сотрудник Секретариата направляет копию ответа в форме электронного документа в подразделение Банка (в т.ч. ВСП), к деятельности которого он относится, и в Управление координации региональной сети (в случае, если ответ относится к деятельности ВСП). Копии ответов помещаются на хранение в отдельный шив в подразделении Банка (в т.ч. ВСП), к деятельности которого ответ относится.

**2.16** Порядок регистрации, обработки и рассмотрения обращений граждан, поступивших в Банк в форме электронного документа через официальный web-сайт Банка в сети Интернет (далее – сайт Банка).

**2.16.1** В обращении (предложении, заявлении, жалобе) гражданин в обязательном порядке указывает свою фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), номер контактного телефона и (или) адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме, либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

*Информация об изменениях: Протоколом Правления от 18.12.2017 г. № 1282 пп. 2.16.2 Регламента изложен в новой редакции.*

*Протоколом Правления от 31.05.2019 г. № 1487 пп. 2.16.2 Регламента изложен в новой редакции.*

**2.16.2** Жалоба, поступившая на сайт Банка, средствами автоматизированной системы направляется на адрес корпоративной электронной почты руководителя CALL-центра (копия – начальнику УПБП ДРБ), распечатывается руководителем CALL-центра на бумажном носителе, и подлежит регистрации в электронном Журнале регистрации «Жалобы граждан на сайте банка» (**Приложение 2**) в день поступления на сайт Банка или, в случае поступления в нерабочий выходной или праздничный день, не позднее первого рабочего дня, следующего за днем ее поступления на сайт Банка; регистрация осуществляется в соответствии с п. 2.4 настоящего Регламента. После регистрации жалоба на бумажном носителе в порядке, установленном внутренними нормативными документами Банка, передается в Секретариат Банка.

Работник Секретариата не позднее рабочего дня, следующего за днем получения зарегистрированной жалобы на бумажном носителе, передает жалобу на рассмотрение Председателю Правления (его заместителю). После рассмотрения Председателем Правления (его заместителем), жалоба возвращается в Секретариат. Сотрудник Секретариата направляет (согласно резолюции) по корпоративной электронной почте скан-копию жалобы в соответствующее (-ие) компетентное (-ые) подразделение (-я) для рассмотрения и подготовки ответа, а также руководителю CALL-центра, начальнику УПБП ДРБ, в Управление внутреннего контроля и Отдел риск-менеджмента. После этого сотрудник Секретариата возвращает жалобу с резолюцией Председателя Правления (его заместителя) в CALL-центр в порядке, установленном внутренними нормативными документами Банка.

Жалоба рассматривается в соответствии с п. 2.6 – 2.12 настоящего Регламента. Ответ на жалобу, поступившую на сайт Банка, согласовывается начальником (сотрудником) Юридического управления, и подписывается Председателем Правления (его заместителем), после чего ответ на жалобу вместе с жалобой и иными документами по жалобе (при наличии) передается в Секретариат.

Сотрудник Секретариата регистрирует ответ на жалобу в журнале исходящей корреспонденции, после чего предает оригинал ответа на жалобу и иные документы по жалобе (при наличии таковых) в CALL-центр в порядке, установленном внутренними нормативными документами Банка. В случае, если ответ на жалобу по желанию гражданина должен быть направлен на бумажном носителе на почтовый адрес, указанный в жалобе, сотрудник Секретариата также обеспечивает направление такого ответа заказным почтовым отправлением.

Руководитель CALL-центра направляет скан-копию ответа на адрес электронной почты, указанный в жалобе и (или) предоставляет ответ в устной форме по номеру телефона, указанному в жалобе. Руководитель CALL-центра направляет скан-копию ответа на адрес корпоративной электронной почты начальника УПБП ДРБ.

Руководитель CALL-центра помещает жалобу и ответ на жалобу с иными документами по жалобе (при наличии таковых) в дело, формируемое в соответствии с п. 2.18 настоящего Регламента.

*Информация об изменениях: Протоколом Правления от 18.12.2017 г. № 1282 пп. 2.16.3 Регламента изложен в новой редакции.*

*Протоколом Правления от 31.05.2019 г. № 1487 пп. 2.16.3 Регламента изложен в новой редакции.*

**2.16.3** Предложения и заявления, поступившие на сайт Банка, средствами автоматизированной системы направляются на адрес корпоративной электронной почты руководителя CALL-центра (копия – начальнику УПБП ДРБ). Не позднее рабочего дня, следующего за днем поступления на сайт Банка, предложения и заявления регистрируются руководителем CALL-центра в электронном Журнале «Обращения граждан на сайте банка» (**Приложение 3**) и сохраняются руководителем CALL-центра в электронном каталоге на диске L (создается папка с названием, соответствующем регистрационному номеру обращения<sup>1</sup>, в папку

---

<sup>1</sup> Регистрационный номер письменного обращения гражданина состоит из начальной буквы фамилии заявителя, порядкового номера с начала года.

помещается фото экрана с текстом обращения и документ MS Word, с сохраненным в нем текстом обращения).

На предложения и заявления, поступившие на сайт Банка, распространяются требования, установленные п. 2.7 – 2.12 настоящего Регламента.

Руководитель CALL-центра рассматривает обращение и готовит ответ на обращение; подготовленный ответ согласовывается с начальником УПБП ДРБ (для согласования ответ направляется на адрес корпоративной электронной почты начальника УПБП ДРБ, согласованный ответ начальник УПБП ДРБ направляет на адрес корпоративной электронной почты руководителя CALL-центра, в теме письма указывается фраза «Согласовано»), после чего руководитель CALL-центра направляет на адрес электронной почты, указанный в обращении, и (или) предоставляет ответ в устной форме по номеру телефона, указанному в обращении. Копия ответа в форме электронного документа направляется на адрес корпоративной электронной почты начальника УПБП ДРБ и, в случае если ответ относится к деятельности ВСП, - в Управление координации региональной сети.

В случае, если подготовка ответа выходит за рамки компетенции руководителя CALL-центра, руководитель CALL-центра направляет предложение/ заявление на адрес (-а) корпоративной электронной почты начальника (-ов) соответствующего (-их) компетентного (-ых) подразделения (-й). Начальник компетентного подразделения готовит ответ и направляет его на адрес электронной почты, указанный в обращении, и (или) предоставляет ответ в устной форме по номеру телефона, указанному в обращении; копия ответа в форме электронного документа направляется на адрес корпоративной электронной почты руководителя CALL-центра, начальника УПБП ДРБ и, в случае, если ответ относится к деятельности ВСП, - в Управление координации региональной сети.

Руководитель CALL-центра сохраняет текст ответа в документе MS Word в каталоге на диске L (в соответствующей папке).

**2.17** На каждое письменное обращение (за исключением обращений (жалоб, предложений и заявлений, поступивших на сайт Банка) работник, ответственный за ведение журнала регистрации заявлений, жалоб и предложений открывает отдельное дело, в котором формируются все материалы, которые касаются обращения (оригинал или копия письменного обращения, копия ответа, сообщение о переадресации и тому подобное). Формирование и хранение дел осуществляется в соответствии с главой 7 настоящего Регламента.

**2.18** На каждую жалобу, поступившую на сайт Банка, работник, ответственный за ведение журнала регистрации «Жалобы на сайте банка», открывает отдельное дело, в котором формируются все материалы, которые касаются жалобы (распечатанный текст жалобы, текст ответа и тому подобное). Формирование и хранение дел осуществляется в соответствии с главой 7 настоящего Регламента.

*Информация об изменениях: Протоколом Правления от 31.05.2019 г. № 1487 п. 2.19 Регламента изложен в новой редакции.*

**2.19** Все предложения и заявления, поступившие на сайт Банка, хранятся в электронном виде в общем деле в каталоге на диске L. Формирование дела осуществляется в соответствии с п. 7.4 настоящего Регламента.

### **3 ПОВТОРНЫЕ ОБРАЩЕНИЯ ГРАЖДАН**

**3.1** Повторное поступление предложения, заявления, жалобы от того же лица регистрируется вновь, а на соответствующем регистрационном поле отмечается регистрационный номер предыдущего обращения. На верхнем поле первой страницы листа обращения гражданина делается отметка «Повторно» и добираются копии всей предыдущей переписки. Повторными являются обращения, в которых:

- подается жалоба на решение, принятое в связи с предыдущим обращением;
- сообщается о несвоевременном решении или не решении предыдущего обращения, если со времени его поступления не прошел установленный законодательством срок рассмотрения;

– обращается внимание на другие недостатки, которые допущены во время решения предыдущего обращения.

**3.2** Обращения одного и того же гражданина, которые были посланы разным адресатам и поступили от них на рассмотрение в Банк, учитываются по номеру первого обращения. На этих обращениях проставляется регистрационный номер первого обращения заявителя с добавлением порядкового номера, проставленного через косую линию (К-546/44/1; К-546/44/2 и т.п.).

**3.3** Регистрационный номер письменного обращения гражданина состоит из начальной буквы фамилии заявителя, порядкового номера с начала года. Регистрационный номер обращения и код (индекс) структурного подразделения, в которое письменное обращение передано на рассмотрение отмечается в регистрационном штампе, который ставится на нижнем поле первой страницы письменного обращения справа или на другом свободном от текста месте.

## **4 СРОКИ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН**

*Информация об изменениях: Протоколом Правления от 18.12.2017 г. № 1282 п. 4.1 Регламента дополнен пп. 4.1.2, 4.1.3.*

**4.1** Все обращения рассматриваются с принятием соответствующих решений в течение 30 календарных дней со дня регистрации в Банке.

*Информация об изменениях: Протоколом Правления от 31.05.2019 г. № 1487 пп. 4.1.11 Регламента изложен в новой редакции.*

**4.1.1** Предложения и заявления, поступившие на сайт Банка, рассматриваются в срок, не позднее 10 (десяти) рабочих дней, следующих со дня регистрации.

**4.1.2** Предложения и отзывы, зафиксированные в книгах отзывов и предложений, рассматриваются в срок, не позднее 20 (двадцати) рабочих дней, следующих со дня регистрации.

**4.1.3** Срок рассмотрения жалоб, касающихся операций, осуществленных с использованием банковских карт клиентов, может быть увеличен, исходя из сроков, установленных правилами платежной системы, к которой принадлежит банковская карта, для разрешения спорных ситуаций по операциям, связанным с банковскими картами этой платежной системы.

**4.2** Если для рассмотрения заявления или жалобы следует провести специальную проверку (имеется потребность в дополнительных материалах или проведении определенных мероприятий), то сроки рассмотрения документов могут быть, в виде исключения, продлены, но не более чем на 30 календарных дней с обязательным уведомлением о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

**4.3** Решение о продолжении срока принимает Председатель Правления (его заместитель), на основании устного или письменного предложения исполнителя не позднее чем за три дня до окончания начального срока. Отметка о продлении срока вносится в регистрационный журнал. По письменному обоснованному требованию гражданина, срок рассмотрения обращения может быть сокращен Председателем Правления (его заместителем).

**4.4** Обращение считается выполненным только в том случае, если по нему приняты исчерпывающие меры. Письменные обращения граждан, на которые предоставляются предварительные ответы, с контроля не снимаются.

*Информация об изменениях: Протоколом Правления от 31.05.2019 г. № 1487 п. 4.5 Регламента изложен в новой редакции.*

**4.5** Контроль за сроками исполнения обращений граждан, поступивших на сайт Банка, или оставленных в книгах отзывов и предложений, осуществляет начальник УПБП ДРБ. Контроль за сроками исполнения прочих обращений граждан, осуществляет помощник Председателя Правления Банка.

**4.6** Управление внутреннего контроля осуществляет контроль за рассмотрением письменных обращений граждан (в т.ч. жалоб), в порядке и в сроки, установленные внутренними документами Банка (внутренними нормативными документами, планами и пр.).

*Информация об изменениях: Протоколом Правления от 31.05.2019 г. № 1487 п. 4.7 Регламента изложен в новой редакции.*



**4.7** Ответственность за соблюдение сроков регистрации обращений граждан, установленных пп. 2.3, 2.15 настоящего Регламента, возлагается на помощника Председателя Правления Банка. Ответственность за соблюдение сроков регистрации обращений граждан, установленных пп. 2.16 настоящего Регламента, возлагается на руководителя CALL-центра.

*Информация об изменениях: Протоколом Правления от 31.05.2019 г. № 1487 п. 4.8 Регламента изложен в новой редакции.*

**4.8** Ответственность за соблюдение сроков рассмотрения обращений граждан, установленных п. 4.1 – 4.2 настоящего Регламента, возлагается на руководителей соответствующих компетентных подразделений, рассматривающих обращения. В случае нарушения сроков рассмотрения обращений, установленных п. 4.1 – 4.2 настоящего Регламента, по причине нарушения сроков регистрации обращений, установленных п.п 2.3, 2.15 настоящего Регламента, ответственность за такие нарушения возлагается на помощника Председателя Правления Банка. В случае нарушения сроков рассмотрения обращений, установленных п. 4.1 – 4.2 настоящего Регламента, по причине нарушения сроков регистрации обращений, установленных пп 2.16 настоящего Регламента, ответственность за такие нарушения возлагается на руководителя CALL-центра.

## **5 ПОРЯДОК ОРГАНИЗАЦИИ И ПРОВЕДЕНИЯ ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН**

**5.1** Личный прием всех категорий граждан (работников Банка и других граждан) Председатель Правления проводит в своем служебном кабинете в установленные дни и часы, по адресу: г. Севастополь, ул.Брестская, 18-а.

**5.2** Прием Героев Советского Союза, Героев Российской Федерации, Героев Социалистического труда, инвалидов Великой Отечественной войны проводится вне очереди.

**5.3** В случае отсутствия Председателя Правления прием проводит лицо, на которое возложено исполнение должностных обязанностей Председателя Правления.

**5.4** Вход граждан в служебные помещения для приема осуществляется в установленном порядке, согласно графику личного приема граждан, который утверждается приказом Председателя Правления.

**5.5** Информация о порядке приема и график личного приема граждан размещается на сайте Банка. График приема вывешивается возле кабинета Председателя Правления.

**5.6** Предварительная запись на личный прием граждан производится работниками Секретариата накануне и в установленный графиком личного приема граждан день с 09-00 до 16-00.

**5.7** Во время записи граждан на личный прием указывается фамилия, имя, отчество, место проживания гражданина, содержание поставленного вопроса, документы и другие материалы, которые будут предоставляться для обоснования заявлений (ходатайств), жалоб или предложений (замечаний). Не допускается выяснение сведения о лице, которое не относится к обращению.

**5.8** Гражданину сообщается о необходимости соблюдения требований пропускного режима и наличии соответствующих документов для оформления пропусков.

**5.9** Повторный личный прием граждан по вопросам, которые уже рассматривались проводится, если вопросы не были решены по сути.

**5.10** Списки лиц для личного приема граждан предоставляется секретарем-референтом Председателю Правления к 16-00 часам накануне дня приема.

**5.11** Во время проведения личного приема граждан могут присутствовать их представители, полномочия которых оформлены в порядке, установленном действующим законодательством, или их родственники. Присутствие посторонних лиц во время личного приема граждан не разрешается.

**5.12** При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

**5.13** Содержание устного обращения заносится ответственным работником Секретариата в карточку личного приема гражданина (**Приложение 4**). В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной

проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

**5.14** Все карточки личного приема граждан ответственный работник Секретариата помещает в общий отдельный шив, в котором формируются все материалы, которые касаются личного приема граждан (карточки личного приема, копии ответов при их составлении). Формирование и хранение шива осуществляется в соответствии с главой 7 настоящего Регламента.

**5.15** Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном главой 2 настоящего Положения.

**5.16** В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

**5.17** О результатах личного приема граждан помощник Председателя Правления информирует (в виде служебной записки) Председателя Правления ежегодно, а также по отдельным запросам.

*Информация об изменениях: Протоколом правления от 20.06.2019 г. № 1495 глава 6 Регламента изложена в новой редакции*

## **6 ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ ПО ПРИЕМУ ТЕЛЕФОННЫХ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН**

**6.1** Для обеспечения обратной связи с клиентами в Банке организован CALL-центр. Режим работы CALL-центра устанавливается приказом по Банку. Телефонные вызовы поступают на номер телефона XXXXXX и распределяются на начальника/ сотрудников CALL-центра (далее – операторы CALL-центра) с учетом следующего:

– при поступлении телефонного вызова в рабочее время CALL-центра автоматически включается приветствие: «Здравствуйте, Вы позвонили в Акционерное общество «Севастопольский Морской банк». В целях повышения качества обслуживания все разговоры записываются». Далее вызов поступает к оператору CALL-центра, чья телефонная линия на момент поступления вызова не занята (далее – свободный оператор CALL-центра), или, в случае если на момент его поступления нет свободных операторов CALL-центра, включается голосовое сообщение: «В настоящее время все операторы заняты. Оставьте, пожалуйста, свое сообщение после звукового сигнала и мы свяжемся с Вами в удобное для Вас время»;

– в нерабочее время CALL-центра (в т.ч. в выходные и нерабочие праздничные дни) звонок поступает на голосовую почту, автоматически включается приветствие: «Здравствуйте, Вас приветствует Акционерное общество «Севастопольский Морской банк». Мы работаем в будние дни с \_\_\_ до \_\_\_. Вы можете оставить голосовое сообщение после звукового сигнала или перезвонить нам в рабочее время».

При поступлении голосового сообщения, ссылка на запись голосового сообщения автоматически направляется на адрес корпоративной электронной почты начальника Call-центра. Голосовое сообщение обрабатывается оператором Call-центра не позднее рабочего дня, следующего за днем поступления сообщения в Банк.

**6.2** Регистрация звонков осуществляется в отдельном электронном журнале. Ответственным за ведение и хранение Журнала является начальник CALL-центра (**Приложение 5**).

**6.3** Оператор CALL-центра лично<sup>2</sup> дает исчерпывающий ответ на обращение или отправляет текст обращения и контактные данные заявителя конкретному сотруднику Банка в

<sup>2</sup> Темы звонков для быстрого ответа на обращение лично оператором:

- курс валют
- адреса ГО и ВСП Банка
- режим работы ГО и ВСП Банка
- режим работы ГО и ВСП в праздничные и предпраздничные дни

соответствии с его компетенцией для совершения обратного звонка (форма для направления информации приведена в Таблице 6.1 (заполняются пункты 1-9). После совершения звонка заявителю сотрудник Банка дополняет полученную от оператора форму для обратной связи с заявителем (Таблица 6.1) (п. 10) и направляет ее оператору по корпоративной электронной почте.

Таблица 6.1 – Форма для обратной связи с заявителем

1.	Дата звонка	
2.	Время звонка	
3.	ФИО заявителя	
4.	Номер телефона заявителя	
5.	Статус заявителя: ФЛ/ ЮЛ	
6.	Суть вопроса	
7.	Удобное время для заявителя принять звонок специалиста банка	
8.	Оператор, принявший звонок	
9.	Комментарии оператора	
10.	Дата и время осуществления сотрудником Банка звонка заявителю	

**6.4** В случае необходимости, начальник CALL-центра информирует начальника УПБП ДРБ и/ или руководителя Департамента развития бизнеса в оперативном режиме о проблемах, связанных с обслуживанием клиентов.

**6.5** По результатам рассмотрения зафиксированных в электронном Журнале регистрации входящих звонков начальник CALL-центра информирует (в виде служебной записки) Председателя Правления Банка ежегодно или по запросам.

**6.6** Управление информационных технологий обеспечивает техническую поддержку работы CALL-центра по приему и обработке телефонных обращений.

*Информация об изменениях: Протоколом Правления от 21.09.2018 г. № 1389 глава 6 настоящего Регламента дополнена п. 6.7*

**6.7** Порядок работы с обращениями (заявлениями) клиентов по вопросам нарушения порядка штатного функционирования банкоматов, а также выявления признаков событий, связанных с нарушением обеспечения защиты информации при осуществлении переводов денежных средств с применением банкоматов.

**6.7.1** Заявления клиентов по вопросам нарушения порядка штатного функционирования банкоматов, а также выявления признаков событий, связанных с нарушением обеспечения защиты информации при осуществлении переводов денежных средств с применением банкоматов поступают в Банк на номер телефона XXXXXX в соответствии с п. 6.1 настоящего Регламента.

**6.7.2** К нарушениям порядка штатного функционирования банкоматов относятся:

- банкомат выключен;
- банкомат не отвечает на нажатия соответствующих клавиш;
- банкомат издает неестественные звуки;
- банкомат мигает;
- у банкомата черный экран более 5 секунд;
- банкомат не выдает чек об операции (в случае если печать чека запрошена клиентом и на экране банкомата не появилось сообщения о невозможности выдачи денежных средств);
- банкомат изъял карту с выведением соответствующего сообщения;
- в банкомате закончились деньги (если банкомат не осуществляет выдачу денежных средств в минимальной сумме при наличии денежных средств на карте при просмотре баланса карты);

- банкомат выдал неправильную сумму денег;
- прочее.

**6.7.3** К событиям, связанным с нарушением обеспечения защиты информации при осуществлении переводов денежных средств с применением банкоматов относятся:

- банкомат поврежден физически (сколы, трещины, царапины и другие механические повреждения на частях банкомата);
- на банкомате присутствует скиммер (накладка на картридер; скиммер обычно похож на оригинальный картридер по цвету и текстуре; он крепится над оригинальным картридером (оригинальный картридер обычно вогнутой формы, изогнут вовнутрь, в то время как скиммер выпуклый наружу);
- на банкомате присутствует накладка на клавиатуру (использование раскладки клавиатуры, размещенной непосредственно сверху оригинальной клавиатуры);
- на банкомате присутствует накладка на разъем для выдачи денег;
- на банкомате установлена скрытая камера (камеры обычно располагают на передней части банкомата как раз над экраном, или в том месте, где ее легко прикрепить);
- верхняя часть банкомата/ пространство сбоку экрана/ картридер/ клавиатура выглядят не как обычно (цвет материала, графика, которая неправильно выровнена ил пр.);
- из приемника карт виден неизвестный предмет;
- банкомат не выдал деньги, при этом на экране было сообщения о необходимости забрать деньги и карту;
- банкомат изъял карту, при этом на экране не было сообщения о том, что карта изъята;
- прочее.

**6.7.4** При поступлении заявления по вопросу нарушения порядка штатного функционирования банкоматов, оператор CALL-центра регистрирует его в соответствии с п. 6.2 настоящего Регламента, в случае если возникшая ситуация связана с некорректной выдачей денежных средств и/ или изъятием банкоматом банковской карты, сообщает клиенту о том, что ему необходимо обратиться в ближайшее подразделение Банка для подачи письменного заявления о претензии держателя платежной карты и/ или заявления на возврат задержанной банкоматом платежной карты. Рассмотрение письменных заявлений о претензии держателя платежной карты и/ или заявлений на возврат изъятых банкоматом карт осуществляется в порядке, установленном Регламентом эмиссии и обслуживания банковских карт АО «Севастопольский Морской банк» и Регламентом операционно-кассового и технического обслуживания банкоматов АО «Севастопольский Морской банк». После завершения телефонного разговора оператор CALL-центра передает информацию о нарушении порядка штатного функционирования банкомата в Управление карточного бизнеса для урегулирования возникших проблем (информация предоставляется посредством совершения телефонного звонка и направления информации, содержащей обращение клиента по форме Таблицы 6.1, по корпоративной электронной почте начальнику Управления карточного бизнеса). Восстановление порядка штатного функционирования банкомата осуществляется в соответствии с Регламентом операционно-кассового и технического обслуживания банкоматов АО «Севастопольский Морской банк». О восстановлении порядка штатного функционирования банкомата начальник Управления карточного бизнеса уведомляет оператора CALL-центра путем направления сообщения по корпоративной электронной почте.

**6.7.5** При поступлении заявления по вопросу выявления признаков событий, связанных с нарушением обеспечения защиты информации при осуществлении переводов денежных средств с применением банкомата, оператор CALL-центра регистрирует его в соответствии с п. 6.2 настоящего Регламента, и после завершения телефонного разговора передает информацию о выявлении признаков событий, связанных с нарушением обеспечения защиты информации при осуществлении переводов денежных средств с применением банкомата в Службу безопасности и Управление карточного бизнеса для принятия мер (информация предоставляется посредством совершения телефонного звонка и направления информации, содержащей обращение клиента по

форме Таблицы 6.1, содержащей обращение клиента, по корпоративной электронной почте начальнику Службы безопасности/ Отдела информационной безопасности Службы безопасности (далее ОИБ)/ Управления карточного бизнеса). Работа банкомата незамедлительно приостанавливается в порядке, установленном Регламентом операционно-кассового и технического обслуживания банкоматов АО «Севастопольский Морской банк». Информация о выявлении признаков событий, связанных с нарушением обеспечения защиты информации при осуществлении переводов денежных средств с применением банкомата, поступившая в ОИБ, анализируются и обрабатывается начальником ОИБ в порядке, установленном Регламентом регистрации и обработки инцидентов информационной безопасности АО «Севастопольский Морской банк». Проводится расследование данного инцидента в порядке, установленном Регламентом регистрации и обработки инцидентов информационной безопасности АО «Севастопольский Морской банк». Выезд на место сотрудников Банка (технических операторов) для анализа ситуации, подтверждения/ опровержения (не подтверждения) факта нарушения информационной безопасности банкомата осуществляется в соответствии с Регламентом операционно-кассового и технического обслуживания банкоматов АО «Севастопольский Морской банк».

**6.7.5.1** В случае не подтверждения факта нарушения информационной безопасности банкомата технический оператор уведомляет об этом начальника ОИБ, незамедлительно по телефону, а по приезду на рабочее место – по корпоративному чату (корпоративной электронной почте) для завершения процедуры расследования инцидента в порядке, установленном Регламентом регистрации и обработки инцидентов информационной безопасности АО «Севастопольский Морской банк»; восстановление порядка штатного функционирования банкомата осуществляется в соответствии с Регламентом операционно-кассового и технического обслуживания банкоматов АО «Севастопольский Морской банк». О восстановлении порядка штатного функционирования банкомата начальник Управления карточного бизнеса уведомляет оператора CALL-центра, путем направления сообщения по корпоративной электронной почте.

**6.7.5.2** В случае подтверждения факта нарушения информационной безопасности банкомата технический оператор уведомляет об этом начальника ОИБ незамедлительно по телефону, а по приезду на рабочее место – по корпоративному чату (корпоративной электронной почте) для дальнейшего расследования инцидента в порядке, установленном Регламентом регистрации и обработки инцидентов информационной безопасности АО «Севастопольский Морской банк». Начальник Службы безопасности обращается в полицию. После снятия сотрудниками полиции с банкомата обнаруженных (-ого) предметов (-а), восстановление порядка штатного функционирования банкомата осуществляется в соответствии с Регламентом операционно-кассового и технического обслуживания банкоматов АО «Севастопольский Морской банк». О восстановлении порядка штатного функционирования банкомата начальник Управления карточного бизнеса уведомляет оператора CALL-центра путем направления сообщения по корпоративной электронной почте.

6.8 В случае, если обращение гражданина содержит жалобу, оператор CALL-центра предлагает гражданину обратиться в Банк лично или направить жалобу в Банк через сайт Банка.

## **7 ПОРЯДОК ФОРМИРОВАНИЯ И ХРАНЕНИЯ ДЕЛ**

*Информация об изменениях: Протоколом Правления от 31.05.2019 г. № 1487 п. 7.1 Регламента изложен в новой редакции.*

**7.1** Обращения граждан, за исключением обращений, поступивших на сайт Банка, после их решения со всеми документами, относящимися к их рассмотрению, возвращаются в Секретариат для централизованного формирования дел (**Приложение 7**), банка данных. Жалобы граждан, поступившие на сайт Банка, после их решения со всеми документами, относящимися к их рассмотрению, возвращаются в CALL-центр для централизованного формирования дел (**Приложение 7**), банка данных.

**7.2** Формирование и хранение дел у исполнителей запрещается.

*Информация об изменениях: Протоколом Правления от 18.12.2017 г. № 1282 п. 7.3 Регламента изложен в новой редакции.*

**7.3** Номер дела определяется согласно регистрационному номеру обращения. Документы в делах размещаются в хронологическом порядке. В случае поступления дополнительных документов по обращению они подшиваются в соответствующее дело, которое объединяет все материалы по затронутому вопросу. В случае поступления повторного обращения оно вместе с копиями материалов по предыдущим обращениям подшиваются в новое отдельное дело, которое объединяет все материалы по затронутому вопросу. По окончании календарного года, все дела по обращениям граждан (за исключением обращений (жалоб, предложений и заявлений), поступивших на сайт Банка, зафиксированных в книгах отзывов и предложений) помещаются в один общий сшив (дело) с составлением описи дел в сшиве. Дела по жалобам граждан, поступившим на сайт Банка, по окончании календарного года помещаются в общий сшив (дело) с составлением описи дел в сшиве.

*Информация об изменениях: Протоколом Правления от 31.05.2019 г. № 1487 п. 7.4 Регламента изложен в новой редакции.*

**7.4** Все предложения и заявления, поступившие на сайт Банка, хранятся в электронном виде в общем деле (папке) предложений и заявлений за календарный год в каталоге на диске L. В общем отдельном деле (папке) за календарный год создается папка на каждое обращение; название папки соответствует регистрационному номеру обращения, в папку помещается фото экрана с текстом обращения, документ MS Word с сохраненным в нем текстом обращения, а также текст ответа и другие материалы по обращению при наличии таковых.

**7.5** Все карточки личного приема граждан помещаются в общий отдельный сшив за календарный год. Карточки личного приема размещаются в сшиве в хронологическом порядке.

**7.6** Если иное не установлено решением ЭПК (экспертно-проверочной комиссии), дела сохраняются пять лет после завершения делопроизводства по ним, начиная с даты регистрации последнего документа за соответствующим делом с обращениями гражданина, после чего передаются в архив Банка.

*Информация об изменениях: Протоколом Правления от 18.12.2017 г. № 1282 раздел 7 Регламента дополнен п. 7.7.*

**7.7** Все распечатанные скан-копии отзывов и предложений (в т.ч. жалоб), зарегистрированных в книгах отзывов и предложений, помещаются в общий отдельный сшив (дело) отзывов и предложений за календарный год. Отзывы и предложения размещаются в сшиве в хронологическом порядке.

## **8 МЕХАНИЗМ ОЦЕНКИ И ПОВЫШЕНИЯ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ КЛИЕНТОВ БАНКА**

*Информация об изменениях: Протоколом Правления от 18.12.2017 г. № 1282 п. 8.1 Регламента изложен в новой редакции.*

**8.1** Ежегодно в соответствии с внутренними документами Банка (внутренними нормативными документами, планами и пр.) Управление внутреннего контроля осуществляет оценку удовлетворенности клиентов Банка путем анализа количества поступивших повторных жалоб.

**8.2** Анализ количества поступивших повторных жалоб осуществляется с учетом следующего:

– в случае если, доля повторных жалоб в общем количестве поступивших жалоб за календарный год составляет не более 10 %, то уровень удовлетворенности клиентов признается высоким;

– в случае если, доля повторных жалоб в общем количестве поступивших жалоб за календарный год составляет более 10 %, но не более 40 %, то уровень удовлетворенности клиентов признается средним;

– в случае если, доля повторных жалоб в общем количестве поступивших жалоб за календарный год составляет более 40 %, то уровень удовлетворенности клиентов признается низким.

**8.2.1** В случае, если уровень удовлетворенности клиентов оценивается на уровне «средний» или «низкий» Управление внутреннего контроля с привлечением компетентных подразделений разрабатывает рекомендации относительно повышения уровня удовлетворенности клиентов и подает их на рассмотрение Председателю Правления Банка вместе с результатами оценки.

*Информация об изменениях: Протоколом Правления от 18.12.2017 г. № 1282 п. 8.3 Регламента изложен в новой редакции.*

*Протоколом Правления от 31.05.2019 г. № 1487 в п. 8.3 Регламента внесены изменения.*

**8.3** Ежегодно УПБП ДРБ осуществляет расчет и анализ поквартальной динамики индекса удовлетворенности клиентов по направлениям деятельности с потенциально высоким уровнем регуляторного риска (кредитование, расчетно-кассовое обслуживание, дистанционное банковское обслуживание, операции с использованием банковских карт).

**8.3.1** Индекс удовлетворенности клиентов рассчитывается путем отношения количества клиентов по направлению деятельности к количеству поступивших за календарный квартал жалоб по соответствующему направлению деятельности.

**8.3.2** На основании динамики (тренд за четыре квартала календарного года) индексов, сопоставления динамик индексов по направлениям деятельности УПБП ДРБ выявляются наиболее «проблемные» направления деятельности, типовые проблемы по направлениям деятельности, совместно с компетентными подразделениями разрабатываются корректирующие мероприятия (оперативные, долгосрочные). Результаты анализа представляются на рассмотрение Председателю Правления Банка в срок не позднее 15 февраля года, следующего за отчетным (результаты анализа предварительно согласовываются руководителем Департамента развития бизнеса).

*Информация об изменениях: Протоколом Правления от 18.12.2017 г. № 1282 глава 9 Регламента изложена в новой редакции.*

## **9 КНИГА ОТЗЫВОВ И ПРЕДЛОЖЕНИЙ БАНКА**

**9.1** Для сбора отзывов и предложений клиентов в зонах обслуживания ГО (Управление кредитования, Управление по работе с наличностью и организации кассовой работы, Отдел по работе с юридическими лицами Операционного управления, Отдел по работе с физическими лицами Операционного управления), в каждом ВСП Банка, в максимальной видимости и доступности для клиентов располагается Книга отзывов и предложений (далее – Книга).

**9.2** За перечисленными в п. 9.1 зонами обслуживания и каждым ВСП Банка закреплен отдельный экземпляр Книги.

**9.2.1** Обращения клиентов, касающиеся кредитного обслуживания в ГО, указываются в Книге, закрепленной за Управлением кредитования Банка.

**9.2.2** Обращения клиентов, затрагивающие качество кассового обслуживания в ГО, указываются в Книге, закрепленной за Управлением по работе с наличностью и организации кассовой работы Банка.

**9.2.3** Обращения клиентов, касающиеся заключения договоров счета (вклада), открытия и обслуживания банковских счетов, счетов по вкладам (депозитам), оформления платежных документов, выпуска и обслуживания банковских карт юридических лиц, индивидуальных предпринимателей, физических лиц, занимающихся частной практикой, в ГО, указываются в Книге, закрепленной за Отделом по работе с юридическими лицами Операционного управления Банка.

**9.2.4** Обращения клиентов, касающиеся заключения договоров счета (вклада), открытия и обслуживания банковских счетов, счетов по вкладам, операций по предоставлению в аренду ячеек индивидуального банковского сейфа, операций по отправке и выплате денежных средств по

системам денежных переводов, выпуска и обслуживания банковских карт физических лиц в ГО, указываются в Книге, закрепленной за Отделом по работе с физическими лицами Операционного управления Банка.

**9.2.5** Обращения клиентов, затрагивающие обслуживание клиентов в ВСП, указываются в Книгах, закрепленных за ВСП Банка.

**9.3** Наличие, заведение и заполнение титульного листа и оборотной стороны титульного листа Книги обеспечивается Секретариатом Банка.

**9.3.1** Титульная страница Книги содержит: наименование структурного подразделения ГО / ВСП, за которым закреплена Книга, наименование Банка, дату заведения, подпись Председателя Правления и печать, используемую для этих целей Банком.

**9.3.2** На оборотной стороне титульного листа Книги указываются: наименование, адрес и номера телефонов ГО Банка; количество пронумерованных и прошнурованных бланков для заявлений.

**9.3.3** Листы Книги, до передачи Книги в подразделение Банка для использования, брошюруются и пронумеровываются. Заверительные надписи о количестве листов в Книге, подписываются Председателем Правления Банка (его заместителем) и скрепляются оттиском печати Банка.

*Информация об изменениях: Протоколом Правления от 31.05.2019 г. № 1487 п. 9.4 Регламента изложен в новой редакции.*

**9.4** Ответственность за ведение, хранение Книги и своевременную передачу скан-копий обращений клиентов в CALL-центр несут: в Управлении кредитования, Управлении по работе с наличностью и организации кассовой работы и Отделе по работе с физическими лицами Операционного управления – начальники соответствующих управлений/отделов, в Отделе по работе с юридическими лицами Операционного управления – заместитель начальника Отдела по работе с юридическими лицами Операционного управления, в ВСП – начальник ВСП (далее – лица, ответственные за ведение книги).

**9.5** Порядок заполнения Книги:

**9.5.1** Для внесения записей в Книгу клиенту должны быть созданы необходимые условия (предоставлены ручка, стол, стул).

**9.5.2** На лицевой стороне специально отведенного листа Книги клиентом пишется обращение в произвольной форме, с обязательным указанием его даты и номера.

**9.5.3** В случае написания клиентом отзыва о работе конкретного сотрудника Банка, в обязательном порядке указываются полностью его фамилия, имя, отчество и должность.

**9.5.4** На оборотной стороне листа с обращением указываются: фамилия и инициалы клиента; адрес клиента; меры, принятые Банком по обращению клиента; дата; подпись лица, ответственного за ведение книги и печать, удостоверяющая подпись такого лица.

**9.5.5** В случае направления Банком письменного ответа на обращение клиента дополнительно указывается дата отправки такого ответа.

*Информация об изменениях: Протоколом Правления от 31.05.2019 г. № 1487 п. 9.6 Регламента дополнен пп. 9.6.1 – 9.6.4.*

**9.6** **Сотрудник, ответственный за ведение Книги, осуществляет проверку записей ежедневно.**

**9.6.1** В случае наличия нового обращения в Книге сотрудник, ответственный за ведение Книги в ГО, изготавливает скан-копию обращения и отправляет по корпоративной электронной почте руководителю CALL-центра и начальнику УПБП ДРБ не позднее рабочего дня, следующего за днем написания клиентом обращения в Книге. В случае наличия нового обращения в Книге сотрудник, ответственный за ведение Книги в ВСП, изготавливает скан-копию обращения и отправляет по корпоративной электронной почте в Управление координации региональной сети, руководителю CALL-центра и начальнику УПБП ДРБ не позднее рабочего дня, следующего за днем написания клиентом обращения в Книге.

**9.6.2** Руководитель CALL-центра не позднее рабочего дня, следующего за днем получения скан-копии обращения, вносит информацию об обращении в электронный журнал «Обращения



клиентов, оставленные в Книге отзывов и предложений в ВСП и ГО АО «Севастопольский Морской банк» (Приложение 8).

**9.6.3** Руководитель CALL-центра распечатывает полученную скан-копию обращения, не являющегося жалобой, и помещает его в дело в соответствии с п. 9.16 настоящего Регламента. Руководитель CALL-центра направляет по корпоративной электронной почте полученную скан-копию обращения, не являющегося жалобой, в соответствующее (-ие) компетентное (-ые) подразделение (-я) для принятия соответствующих мер и, при необходимости, подготовки ответа.

**9.6.4** В случае если обращение, по сути, является жалобой, скан-копия такого обращения не распечатывается, а руководитель CALL-центра в тот же рабочий день направляет скан-копию такого обращения в Секретариат Банка; сотрудник Секретариата распечатывает полученную скан-копию жалобы клиента.

*Информация об изменениях: Протоколом Правления от 31.05.2019 г. № 1487 п. 9.7 Регламента изложен в новой редакции.*

**9.7** Сотрудник Секретариата предоставляет распечатанную скан-копию жалобы клиента на рассмотрение Председателю Правления Банка (его заместителю), не позднее рабочего дня, следующего за днем получения вышеуказанного документа.

*Информация об изменениях: Протоколом Правления от 31.05.2019 г. № 1487 п. 9.8 Регламента изложен в новой редакции.*

**9.8** После рассмотрения Председателем Правления (его заместителем) жалоба возвращается в Секретариат. Сотрудник Секретариата направляет (согласно резолюции) по корпоративной электронной почте скан-копию жалобы в соответствующее (-ие) компетентное (-ые) подразделение (-я) для рассмотрения и подготовки ответа, а также руководителю CALL-центра, начальнику УПБП ДРБ, в Управление внутреннего контроля и Отдел риск-менеджмента. После этого сотрудник Секретариата передает жалобу с резолюцией Председателя Правления (его заместителя) в CALL-центр в порядке, установленном внутренними нормативными документами Банка. Запрещается направлять жалобы граждан для рассмотрения должностным лицам, действия и решения которых обжалываются.

**9.9** Обращения (в т.ч. жалобы) клиентов рассматриваются в сроки, установленные гл. 4 настоящего Регламента.

*Информация об изменениях: Протоколом Правления от 31.05.2019 г. № 1487 п. 9.10 Регламента изложен в новой редакции.*

**9.10** **Ответ на жалобу** согласовывается начальником (сотрудником) Юридического управления и подписывается Председателем Правления (его заместителем), **ответ на обращение, не являющееся жалобой**, подписывается Председателем Правления (его заместителем). После этого сотрудник Секретариата регистрирует ответ на обращение в журнале исходящей корреспонденции и передает оригинал ответа на обращение и иные документы по обращению (при наличии таковых) в CALL-центр в порядке, установленном внутренними нормативными документами Банка. В случае, если ответ на обращение по желанию гражданина должен быть направлен на бумажном носителе на почтовый адрес, указанный в обращении, сотрудник Секретариата также обеспечивает направление такого ответа заказным почтовым отправлением.

Руководитель CALL-центра направляет скан-копию ответа на адрес электронной почты, указанный в обращении и (или) предоставляет ответ в устной форме по номеру телефона, указанному в обращении. Руководитель CALL-центра направляет скан-копию ответа на адрес корпоративной электронной почты лица, ответственного за ведение Книги, с которой рассматривается обращение, начальника УПБП ДРБ, а также в Управление координации региональной сети (в случае, если ответ относится к деятельности ВСП).

**9.11** По окончании рассмотрения обращения клиента, лицо, ответственное за ведение Книги, на оборотной стороне листа с обращением в специально отведенной строке указывает меры, принятые Банком по обращению клиента, ставит дату, подпись; подпись лица, ответственного за ведение книги удостоверяется печатью, предназначенной для этих целей Банком.

**9.12** Изъятие Книги из зоны обслуживания, в которой она находится, не допускается.

**9.13** Книга ведется в хронологическом порядке до её полного заполнения. Не полностью заполненная в течение года Книга продлевается на следующий год.

**9.14** При наличии в Книге двух и менее незаполненных листов, предназначенных для записи клиентом отзывов и предложений, сотрудник, ответственный за ведение Книги, уведомляет в устной форме Секретариат Банка. Сотрудник Секретариата в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента уведомления заводит и предоставляет новую Книгу в соответствующую зону обслуживания ГО / ВСП Банка.

**9.15** Полностью заполненная Книга хранится в соответствующей зоне обслуживания ГО / ВСП Банка в течение одного года, после чего сдается в архив в порядке, установленном нормативными документами Банка.

**9.16** Все распечатанные скан-копии обращений (а распечатанные скан-копии жалоб также с резолюцией председателя правления (его заместителя), руководитель CALL-центра помещает в общий отдельный шив, в котором формируются все материалы, которые касаются обращений, внесенных в книги отзывов и предложений (распечатанные скан-копии обращений, ответы/копии ответов, сообщения о переадресации и тому подобное). Формирование и хранение шива осуществляется в соответствии с главой 7 настоящего Регламента.

*Информация об изменениях: Протоколом Правления от 18.12.2017 г. № 1282 Регламент дополнен главой 10.*

## 10 ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

**10.1** Настоящий Регламент вступает в силу с момента его утверждения.

**10.2** Внесение изменений и дополнений, а также утверждение настоящего Регламента в новой редакции осуществляется по решению Правления Банка.

**10.3** В случае внесения изменений и дополнений в законодательство Российской Федерации, в том числе нормативные акты Банка России, а также локальные нормативные документы Банка, настоящий Регламент до приведения его в соответствие с указанными документами действует в части, им не противоречащей.

И.о. Председателя Правления

АО «Севастопольский Морской банк»

\_\_\_\_\_ / Д.Л. Абрамичев  
(подпись) (расшифровка подписи)

СОГЛАСОВАНО

Помощник Председателя Правления

АО «Севастопольский Морской банк»

20.02.2017 г. / И.М. Горбанева  
(дата) (подпись) (расшифровка подписи)

Начальник Управления методологии

АО «Севастопольский Морской банк»

20.02.2017 г. / Д.В. Шиян  
(дата) (подпись) (расшифровка подписи)

Начальник Управления внутреннего  
контроля

АО «Севастопольский Морской банк»

20.02.2017 г. / Н.И. Калуженко  
(дата) (подпись) (расшифровка подписи)

**ПРИЛОЖЕНИЯ**



*Информация об изменениях: Протоколом Правления от 31.05.2019 г. № 1487 Приложение 2 к Регламенту изложено в новой редакции*

Приложение 2  
к Регламенту работы  
АО «Севастопольский Морской банк»  
с обращениями граждан

ЖУРНАЛ РЕГИСТРАЦИИ «ЖАЛОБЫ ГРАЖДАН НА САЙТЕ БАНКА»

№ п/п	РЕГИСТРАЦИОННЫЙ НОМЕР	ДАТА	ФИО	КОНТАКТНЫЕ ДАННЫЕ	СОДЕРЖАНИЕ	КОМУ НАПРАВЛЕНА ЖАЛОБА	ОТМЕТКА ОБ ИСПОЛНЕНИИ
1	2	3	4	5	6	7	8

*Информация об изменениях: Протоколом Правления от 31.05.2019 г. № 1487 Приложение 3 к Регламенту изложено в новой редакции*

Приложение 3  
к Регламенту работы  
АО «Севастопольский Морской банк»  
с обращениями граждан

**ЖУРНАЛ РЕГИСТРАЦИИ «ОБРАЩЕНИЯ ГРАЖДАН НА САЙТЕ БАНКА»**

№ п/п	РЕГИСТРАЦИОННЫЙ НОМЕР	ДАТА	ФИО	КОНТАКТНЫЕ ДАННЫЕ	СОДЕРЖАНИЕ	КОМУ НАПРАВЛЕНО ОБРАЩЕНИЕ	ОТМЕТКА ОБ ИСПОЛНЕНИИ
1	2	3	4	5	6	7	8

Приложение 4  
к Регламенту работы  
АО «Севастопольский Морской банк»  
с обращениями граждан

Предложение, заявление, жалоба \_\_\_\_\_  
(необходимое подчеркнуть)

\_\_\_\_\_  
(адрес)  
\_\_\_\_\_

Подлежит возврату

### КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН

№ \_\_\_\_\_ Дата приема «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Фамилия, И. О. \_\_\_\_\_

Год рождения \_\_\_\_\_ Место рождения: \_\_\_\_\_

Адрес: \_\_\_\_\_

Состав семьи: \_\_\_\_\_

Содержание обращения: \_\_\_\_\_

Подпись заявителя \_\_\_\_\_

Фамилия ведущего прием \_\_\_\_\_

Результаты рассмотрения обращения: \_\_\_\_\_

Оборотная сторона карточки.

-----  
{Дата |Отметка повторных заявлений |



*Информация об изменениях: Протоколом Правления от 20.06.2019 г. Приложение 6 к Регламенту изложено в новой редакции*

Приложение 6  
к Регламенту работы  
АО «Севастопольский Морской банк»  
с обращениями граждан

### ЖУРНАЛ РЕГИСТРАЦИИ ВХОДЯЩИХ ЗВОНКОВ

№ п/п	Дата	ФИО заявителя	Статус заявителя: ФЛ/ ЮЛ	Номер телефона заявителя	Дата и время обратной связи	Содержание сообщения	Кому направлено обращение	Когда направлено обращение	Отметка об исполнении (дата и время осуществления обратного звонка)
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Приложение 7  
к Регламенту работы  
АО «Севастопольский Морской банк»  
с обращениями граждан

**АО «Севастопольский Морской банк»**

ДЕЛО № \_\_\_\_\_ Том № \_\_\_\_\_ -

**ПЕРЕПИСКА ПО ОБРАЩЕНИЮ ГРАЖДАН**  
(Фамилия, Имя, Отчество)

НАЧАТО: \_\_\_\_\_  
ОКОНЧЕНО: \_\_\_\_\_

Срок хранения \_\_\_\_\_  
Статья \_\_\_\_\_

*Информация об изменениях: Протоколом Правления от 31.05.2019 г. № 1487 Приложения к Регламенту дополнены Приложением 8.*

Приложение 8  
к Регламенту работы  
АО «Севастопольский Морской банк»  
с обращениями граждан

**ЖУРНАЛ «ОБРАЩЕНИЯ КЛИЕНТОВ, ОСТАВЛЕННЫЕ В КНИГАХ ОТЗЫВОВ И  
ПРЕДЛОЖЕНИЙ АО «СЕВАСТОПОЛЬСКИЙ МОРСКОЙ БАНК»**

№ п/п	Дата обращения	Откуда поступило (ФИО клиента)	В каком ВСП / структурном подразделении и оставлено обращение	Содержание обращения (заявления, предложения, жалобы)	Меры, принятые по обращению
1	2	3	4	5	6