

**АКЦИОНЕРНЫЙ КОММЕРЧЕСКИЙ БАНК «ЕВРОФИНАНС МОСНАРБАНК»
(акционерное общество)**

(АО АКБ «ЕВРОФИНАНС МОСНАРБАНК»)

УТВЕРЖДЕНО

Протокол заседания Правления Банка

от «20» июня 2024 г. № 33

**ПОЛОЖЕНИЕ
о порядке рассмотрения АО АКБ «ЕВРОФИНАНС МОСНАРБАНК»
обращений физических и юридических лиц**

**Москва
2024 г.**

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения АО АКБ «ЕВРОФИНАНС МОСНАРБАНК» обращений физических и юридических лиц (далее – «Положение») разработано в целях выявления нарушений при обслуживании клиентов в АО АКБ «ЕВРОФИНАНС МОСНАРБАНК» (далее – «Банк»), устранения указанных нарушений и их последствий, а также предотвращения подобных нарушений в будущем и улучшения качества обслуживания в Банке.

1.2. Устранение вышеуказанных нарушений и их последствий осуществляется путем принятия соответствующих решений, основанных на всестороннем и полном рассмотрении обращений физических и юридических лиц с учетом требований действующего законодательства Российской Федерации.

1.3. В рамках настоящего Положения используются следующие термины:

«**Заявитель**» - физическое или юридическое лицо, направившее Обращение (как оно определено далее);

«**Обращение**» - направленное Заявителем обращение, связанное с осуществлением Банком деятельности, предусмотренной Федеральным законом от 02.12.1990 N 395-1 «О банках и банковской деятельности» (далее – «Закон о банках»).

1.4. Установленный настоящим Положением порядок подачи и рассмотрения Обращений является обязательным для всех работников Банка.

1.5. Рассмотрение Обращений осуществляется в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

2. Порядок направления (передачи) Обращений

2.1. Банк принимает Обращения посредством почтовой связи или нарочным на бумажном носителе по адресам головного офиса Банка и Представительства Банка, указанным в Едином государственном реестре юридических лиц и на официальном сайте Банка в сети «Интернет» www.evrofinance.ru, а также по адресу электронной почты Банка: info@evrofinance.ru. Наличие подписи Заявителя в Обращении не требуется.

В Обращении указывается суть требования, заявления, предложения или жалобы, обстоятельства, послужившие причиной Обращения, имеющиеся доказательства нарушения прав, требование/просьба Заявителя об устранении нарушения и/или совершения Банком определенных действий и (или) иная информация по желанию Заявителя.

К Обращениям могут быть приложены копии документов, подтверждающих факты, указанные в Обращении.

В Обращении могут быть указаны:

- способ направления ответа на Обращение, почтовый адрес/адрес электронной почты для направления ответа на Обращение;
- контактный номер телефона;
- иные сведения, которые Заявитель считает необходимым указать.

Заявителям рекомендуется указать в Обращении максимально подробную и полную информацию, которая может повлиять на результат рассмотрения Обращения.

Обращение может быть направлено в Банк посредством системы дистанционного банковского обслуживания при наличии соответствующего договора о ее использовании между Заявителем и Банком.

2.3. Обращение подлежит обязательной регистрации Банком не позднее рабочего дня, следующего за днем его поступления в Банк. В случае поступления Обращения в форме электронного документа Банк уведомляет Заявителя о регистрации Обращения (далее - уведомление о регистрации) не позднее дня регистрации обращения способом, предусмотренным п. 4.2 настоящего Положения.

2.4. Отказ в приеме Обращений не допускается, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации.

3. Рассмотрение Обращений

3.1. При рассмотрении Обращения Банк исходит из принципов доброжелательности и справедливости, учитывает условия договора, заключенного между Банком и Заявителем, а также требования действующего законодательства.

3.2. Банк обязан рассмотреть Обращение и по результатам его рассмотрения направить Заявителю ответ на Обращение в течение 15 рабочих дней со дня регистрации Обращения, если иные сроки не предусмотрены Законом о банках и другими федеральными законами.

В случае необходимости запроса дополнительных документов и материалов в целях объективного и всестороннего рассмотрения обращения Банк по решению единоличного исполнительного органа, заместителя единоличного исполнительного органа или уполномоченного ими лица вправе продлить срок рассмотрения Обращения, но не более чем на 10 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 (далее - уведомление о продлении срока).

3.3. В случае, если Обращение содержит требование имущественного характера, которое связано с восстановлением Банком нарушенного права Заявителя и подлежит рассмотрению финансовым уполномоченным (как он определен Федеральным законом от 4 июня 2018 года N 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг»), Обращение подлежит рассмотрению Банком в порядке и сроки, которые установлены указанным Федеральным законом.

3.4. Ответ на Обращение по существу не дается Банком в следующих случаях:

- 1) в Обращении не указан адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- 2) в Обращении не указана фамилия (наименование) Заявителя;
- 3) в Обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу Банка, угрозы жизни, здоровью и имуществу работника Банка, а также членов его семьи;
- 4) текст Обращения не поддается прочтению;
- 5) текст Обращения не позволяет определить его суть.

3.5. Если в случаях, предусмотренных подпунктами 2 – 5 пункта 3.4 настоящего Положения, Банк принимает решение оставить Обращение без ответа по существу, он направляет Заявителю уведомление об этом решении в течение пяти рабочих дней со дня регистрации Обращения способом, предусмотренным п. 4.2 настоящего Положения, с указанием причин невозможности рассмотрения Обращения по существу.

3.6. 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 принять решение о безосновательности очередного Обращения и прекращении переписки с Заявителем по данному вопросу. Об этом решении Заявитель уведомляется в порядке, предусмотренном п. 3.5 настоящего Положения.

4. Направление ответа на Обращения Заявителя

4.1. Ответ на Обращение 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.

4.2. Ответ на Обращение, а также уведомление о регистрации, уведомление о продлении срока 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.

4.3. В случае признания указанных в Обращении требования или претензии Заявителя обоснованными и правомерными Банк принимает необходимые меры для устранения нарушения и реализации прав Заявителя и недопущения соответствующих нарушений в дальнейшем.

5. Прочие положения

5.1. В случае поступления в Банк из Банка России Обращения физического лица, предусмотренного статьей 79.3 Федерального закона "О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)", Банк обязан рассмотреть Обращение в соответствии требованиями настоящего Положения, а также направить в Банк России копию ответа на Обращение и копии уведомлений (при наличии), предусмотренных Положением, в день их направления Заявителю.

5.2. Банк обязан хранить Обращения Заявителей, а также копии ответов на Обращения и копии уведомлений, предусмотренных настоящим Положением, в течение трех лет со дня регистрации Обращений.

5.3. Настоящее Положение вступает в силу с 1 июля 2024 года.