



**Приложение № 1
к приказу от 01.06.2020 № 255**

**ПОЛИТИКА ПО РАБОТЕ С ОБРАЩЕНИЯМИ
В АО «ОТП БАНК»**

Москва, 2020

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.....	3
2. СОКРАЩЕНИЯ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ.....	3
3. СПОСОБ ПОДАЧИ ОБРАЩЕНИЙ	3
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	7
8. ОСПАРИВАНИЕ.....	7

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

АО «ОТП Банк» (далее – Банк) принимает к рассмотрению устные и письменные обращения существующих и потенциальных Клиентов Банка, а также третьих лиц, не являющимися Клиентами Банка, интересы которых могли быть затронуты действиями Банка (далее – Заявителей).

2. СОКРАЩЕНИЯ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Банк	Акционерное общество «ОТП Банк». Лицензия на осуществление банковских операций № 2766 от 27.11.2014 года.
ГО	Головной офис Банка.
ДКиБ	Дирекция контроля и безопасности
Доверенное лицо	Заявитель, являющийся законным представителем, Клиента Банка.
ДРПЗ	Департамент по работе с просроченной задолженностью Дивизиона операционного управления.
Заявитель	Физическое лицо, обратившееся с обращением в адрес Банка.
Клиент	Физическое лицо, которому Банк предоставляет услуги в соответствии с заключенными договорами, а также лица, намеревающиеся в перспективе воспользоваться услугами, предоставляемыми Банком (потенциальные Клиенты).
Оспаривание	Пересмотр принятого решения по обращению Заявителя.
Обращение	Направленная по любым каналам информация от Заявителя, содержащая данные различного, в том числе претензионного, характера.
Претензия	Обращение, имеющее претензионный характер. Претензией не является заявление на выполнение Банком стандартных процедур, запрос информации о банковских продуктах или услугах, рекомендации по их развитию либо выраженное по ним мнение.
Тематика обращения	Общее наименование группы ситуаций, порождающих возникновение обращений.
ЦРП	Центр по работе с претензиями Дирекции дистанционных каналов и поддержки клиентов.

3. СПОСОБ ПОДАЧИ ОБРАЩЕНИЙ

3.1. Банк принимает обращения по следующим каналам:

Круглосуточные ресурсы в сети Интернет:

- Форма обратной связи на домашней странице Банка в разделе «О банке/Контакты» (<https://www.otpbank.ru/retail/contacts/>);
- Электронные адреса Банка spravka@otpbank.ru и zabota@otpbank.ru;
- Разделы «Народный рейтинг» на сайте banki.ru;
- Официальные сообщества Банка в социальных сетях Facebook, Vk.com, Twitter.

Круглосуточные телефоны контактного центра:

- 0707
- 8-800-200-7001;
- 8-800-200-7005;
- 8-800-100-5555.

Почта:

- Почтовый адрес Банка: 125171, г. Москва, Ленинградское шоссе, д. 16а, стр. 2. Представительства, филиалы, кредитно-кассовые, операционные, дополнительные офисы, операционные кассы вне кассового узла:

- Устное или письменное обращение.

Список представительств, филиалов, кредитно-кассовых, операционных, дополнительных офисов, операционных касс вне кассового узла и график их работы размещен на странице <https://www.otpbank.ru/retail/branches/>.

Для подачи обращения в представительстве, филиале, кредитно-кассовом, операционном, дополнительном офисе, операционной кассе вне кассового узла Банка Заявитель может заполнить бланк по форме Банка, обращение в свободной форме либо оставить свои комментарии в книге отзывов и предложений.

3.2. В зависимости от тематики обращения, Банк может потребовать предоставления следующих данных:

- Фамилия, имя и отчество;
- Дата рождения;
- Серия и номер документа, удостоверяющего личность;
- Номер банковской карты Заявителя и/или номер договора, заключенного с Банком;
- Предпочтительный канал получения ответа;
- Контактные данные Заявителя: адрес по месту жительства/адрес доставки корреспонденции, номер мобильного телефона, адрес электронной почты (потребуется указать данные, соответствующие выбранному каналу получения ответа);
- Описание обращения. Рекомендуются указать максимум информации, которая может оказаться полезной при его рассмотрении.

3.3. Заявитель может предоставить любые, по его мнению, необходимые документы, которые позволят Банку уточнить информацию, изложенную в обращении и ускорить процесс его обработки (копии документов, необходимых для подтверждения обращения), в том числе, но не ограничиваясь:

- Копии документов, удостоверяющих личность;
- Копии чеков;
- Копии документов, направленных или полученных Заявителем в организациях и органах, в том числе правоохранительных;
- Копии справок и т.п.

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

3.5. Информация, касающаяся Заявителя и состояния его счета, предоставляется Банком исключительно владельцу счета либо его доверенному лицу. Заявитель может обратиться за такой информацией самостоятельно или через доверенное лицо.

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

4. РЕГИСТРАЦИЯ И ОБРАБОТКА ОБРАЩЕНИЯ В ПРИСУТСТВИИ ЗАЯВИТЕЛЯ

4.1. В ходе регистрации и обработки обращения Банк исходит из принципов доброжелательности и справедливости, принимает во внимание и изучает все сведения и документы, имеющиеся в Банке, а также требования действующего законодательства. Регистрация и обработка обращений производится на безвозмездной основе.

4.2. При поступлении обращения в представительство, филиал, кредитно-кассовый, операционный, дополнительный офис Банка его регистрация производится в день обращения Заявителя. При поступлении обращения иными каналами его обработка и

регистрация производится в соответствии с Порядком приема, регистрации и контроля исполнения входящей корреспонденции АО «ОТП Банк».

4.3. Заявитель может получить ответ на обращение в своем присутствии в представительстве, филиале, кредитно-кассовом, операционном, дополнительном офисе, операционной кассе вне кассового узла Банка. Если обработка обращения невозможна в присутствии Заявителя, либо если он не согласен с полученным в представительстве, филиале, кредитно-кассовом, операционном, дополнительном офисе, операционной кассе вне кассового узла Банка ответом, Заявитель вправе попросить сотрудника Банка выдать бланк обращения или книгу отзывов и предложений для направления обращения в ГО.

4.4. При необходимости направить обращение на рассмотрение в ГО, сотрудник представительстве, филиале, кредитно-кассовом, операционном, дополнительном офисе, операционной кассе вне кассового узла Банка проставляет свои данные (ФИО принявшего сотрудника, наименование, дата приема), снимает копию с письменного обращения и отдает ее Заявителю.

После этого сотрудник вносит информацию об обращении в систему регистрации и обработки обращений Банка и озвучивает его уникальный номер. Номер обращения необходим при уточнении его статуса в представительстве, филиале, кредитно-кассовом, операционном, дополнительном офисе, операционной кассе вне кассового узла Банка или по телефону Контакт-центра Банка.

4.5. ГО, представительства, филиалы, дополнительные, операционные, кредитно-кассовые офисы, операционные кассы вне кассового узла Банка децентрализованно осуществляют хранение письменных обращений Заявителей в течение не менее 5 лет с даты регистрации.

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

4.7. Заявитель может получить ответ на обращение в момент телефонного разговора с оператором Банка, если обращение подано по телефону Контакт-центра. Если в момент звонка обработка обращения невозможна, либо если Заявитель не согласен с полученным по телефону ответом, сотрудник Банка со слов Заявителя вносит информацию в систему регистрации и обработки обращений Банка. Сотрудник Банка вправе сохранить обращение в системе только после того, как озвучит Заявителю ее содержание, а Заявитель согласится с корректностью изложенной информации.

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

4.9. Независимо от канала поступления обращения, Банк оповещает Заявителя о его регистрации посредством СМС-сообщения на номер, который указан в обращении Заявителя.

4.10. Ответ на обращение, поступившее от доверенного лица Заявителя, возможен только при предоставлении оригинала доверенности или ее копии, заверенной надлежащим образом.

5. ОБРАБОТКА ОБРАЩЕНИЯ В ГОЛОВНОМ ОФИСЕ БАНКА

5.1. Централизованной обработкой обращений в ГО занимается отдельное подразделение – ЦРП.

5.2. Общий срок обработки обращений, с даты его поступления в Банк до даты предоставления ответа, должен составлять не более 30 календарных дней. Если в ходе рассмотрения обращения выясняется, что оно носит нетиповой характер, требует вовлечения большого количества подразделений и/или принятия решений руководством

Банка, сроки обработки обращения могут быть продлены, но не более чем на 15 календарных дней.

5.3. В случае если для рассмотрения обращения требуется привлечение сторонних организаций, начальником ЦРП, лицом, его замещающим или Директором ДРПЗ 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. Обращения, относящиеся к 161-ФЗ "О национальной платежной системе" рассматриваются в течение 30 дней, а в случае использования электронного средства платежа для осуществления трансграничного перевода денежных средств срок рассмотрения обращения может достигать до 60 дней.

5.5. Информация об увеличении срока рассмотрения обращения по истечении 30 дней доводится до Заявителя путем направления сообщения на мобильный телефон с текстом: «По Вашему обращению №XXXX проводится дополнительная проверка. О результатах мы сообщим Вам дополнительно. ОТП Банк», если обращение находится не в «конечном статусе». Отправка смс-сообщения о продлении срока повторяется через 30 календарных дней, если обращение находится не в конечном статусе.

5.6. При увольнении сотрудников, в дату увольнения, обращения переназначаются на работающих сотрудников главными специалистами, начальником сектора претензионной работы.

5.7. Ответ на обращение Заявитель может получить по следующим каналам:

- Письменный ответ на адрес, указанный в обращении (при несовпадении адреса Заявителя/Клиента в ПО Банка и в обращении, приоритетным является адрес, указанный в обращении);
- Устный ответ по телефону;
- Устный ответ в ВСП/ОП в момент обращения;
- Письменный ответ, подготовленный ЦРП, вручаемый Клиенту лично в ВСП/ОП;
- По СМС;
- Ответ на адрес электронной почты;
- Ответ в сети Интернет на сайте, на котором было опубликовано обращение.

Если заявитель просил оставить его обращение без ответа – ответ не предоставляется.

5.8. Ответ должен быть предоставлен по указанному Заявителем каналу получения ответа и по тем контактным данным, которые имеются в обращении Заявителя или имеются в системах Банка. В случае, если предоставленные Заявителем данные отличаются от данных в системах Банка, сотрудник ЦРП связывается с Заявителем по указанным им в обращении в Банк сведениям для проведения процедуры уточнения сведений, идентификации и обновления контактных данных.

5.9. В письменных ответах в обязательном порядке указывается фамилия сотрудника ЦРП, который является ответственным за обработку обращения. Письменные ответы могут быть подписаны Начальником ЦРП либо Директором ДРПЗ.

5.10. Если обращение касается нескольких продуктов или услуг, ЦРП формирует единый ответ на все заданные вопросы.

5.11. Независимо от способа предоставления ответа на обращение, ЦРП оповещает Заявителя о его обработке посредством СМС-сообщения на номер, который указан в обращении и уточнен сотрудником ЦРП.

6. ЗАПРОС ДОПОЛНИТЕЛЬНЫХ ДАННЫХ, НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОБРАБОТКИ ОБРАЩЕНИЯ

6.1. Если в тексте обращения недостаточно данных для его обработки, сотрудники ЦРП могут связаться с Заявителем по указанному им в обращении телефону для получения необходимой информации.

6.2. При совершении исходящего телефонного звонка сотрудник ЦРП в начале разговора обязан произвести идентификацию Заявителя. В целях обеспечения сохранности персональных данных Заявителя, уточняющие вопросы могут быть заданы только после успешно проведенной процедуры идентификации.

7. УЧЕТ ОБРАЩЕНИЙ

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

- фамилию, имя и отчество (при наличии) Заявителя;
- номер договора и/или номер банковской карты;
- предпочтительный способ получения ответа;
- контактные данные Заявителя:
 - адреса по месту регистрации и по месту фактического проживания;
 - номер мобильного/домашнего/рабочего телефона Заявителя;
 - адрес электронной почты Заявителя (в зависимости от предпочтительного способа получения ответа);
- часовой пояс места фактического проживания Заявителя;
- уникальный номер обращения;
- статус обращения;
- тематику обращения, основанную на принципах внутренней категоризации обращений, принятых в Банке;
 - продукты и услуги, относительно которых подается обращение;
 - канал поступления обращения;
 - краткое описание обращения, список предоставленных документов;
 - дату и время подачи обращения;
 - фамилию сотрудника, принявшего обращение;
 - фамилию сотрудника, ответственного за обработку обращения;
 - плановый и фактический срок предоставления ответа на обращение;
 - резолюцию и краткое описание предоставленного ответа;
 - историю коммуникаций Заявителя с Банком.

8. ОСПАРИВАНИЕ

8.1. В случае неудовлетворительного, с точки зрения Заявителя, ответа Банка по обращению, Заявитель имеет право на его повторное рассмотрение.

8.2. Повторным считается обращение, содержащее описание обстоятельств и сути, изложенных в предыдущем зарегистрированном обращении от того же Заявителя, и поступившее в адрес Банка любым возможным способом (по почте, лично в кредитно-кассовом офисе, представительстве, филиале, дополнительном и операционном офисе Банка, по телефону Контакт-центра Банка или на адрес электронной почты).

8.3. ЦРП осуществляет рассмотрение повторных обращений на условиях обработки вновь поступивших.

8.4. Директор ДРПЗ рассматривает решения, принятые по повторным обращениям и подписывает ответы на повторные обращения.