**УТВЕРЖДЕНО**

Наблюдательным Советом

ОАО Банк ВТБ (Азербайджан)

Протокол № 21 от 15 июля 2024 года

Председатель Наблюдательного Совета

 **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Д.А. Бортников**

ПРАВИЛА

ПО РАБОТЕ С ОБРАЩЕНИЯМИ КЛИЕНТОВ

 **ОАО БАНК ВТБ (АЗЕРБАЙДЖАН)**

**Баку – 2024**

ОГЛАВЛЕНИЕ

[1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ 3](#_Toc165901816)

[2. КАНАЛЫ ПРИЕМА ОБРАЩЕНИЙ КЛИЕНТОВ 7](#_Toc165901817)

[3. ПРИЕМ И РЕГИСТРАЦИЯ ОБРАЩЕНИЙ 8](#_Toc165901818)

[4. Перечень ПОДРАЗДЕЛЕНИЙ, участвующих в процессе рассмотрения обращений клиентов, и распределение обязанностей между ними 14](#_Toc165901820)

[5. ПРИНЦИПЫ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ 19](#_Toc165901821)

[6. ПОДГОТОВКА ОТВЕТА НА ОБРАЩЕНИЕ КЛИЕНТА 22](#_Toc165901822)

[7. ИНФОРМИРОВАние клиентОВ о результатах рассмотрения обращениЙ 24](#_Toc165901823)

[8. СРОКИ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ КЛИЕНТОВ 25](#_Toc165901828)

[9. ПРИНЯТИЕ РЕШЕНИЙ ПО ЖАЛОБАМ КЛИЕНТОВ 26](#_Toc165901829)

[10. ИСПОЛНЕНИЕ РЕШЕНИй ПО ЖАЛОБАМ КЛИЕНТОВ 27](#_Toc165901830)

[11. РАБОТА С НЕОБОСНОВАННЫМИ ОБРАЩЕНИЯМИ 29](#_Toc165901831)

[12. АНАЛИТИЧЕСКАЯ РАБОТА ПО ОБРАЩЕНИЯМ КЛИЕНТОВ 29](#_Toc165901832)

[13. РАБОТА С ПРОБЛЕМАМИ СИСТЕМНОГО ХАРАКТЕРА. 31](#_Toc165901833)

[14. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ 32](#_Toc165901835)

[Приложение 1 33](#_Toc165901836)

[Приложение 2 34](#_Toc165901837)

[Приложение 3 36](#_Toc165901838)

[Приложение 4 38](#_Toc165901839)

[Приложение 5 39](#_Toc165901840)

[Приложение 6 40](#_Toc165901841)

[Приложение 7 41](#_Toc165901842)

# ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

* 1. Правила по работе с обращениями клиентов в ОАО Банк ВТБ (Азербайджан) (далее – Правила) являются внутренним нормативным документом ОАО Банк ВТБ (Азербайджан) (далее Банк), устанавливающим порядок взаимодействия структурных подразделений и принятия решений при рассмотрении обращений клиентов и регуляторов банковского рынка, а также предоставления им ответной информации и, при необходимости, компенсаций клиентам банковских услуг.
	2. Настоящие Правила разработаны в соответствии с Законодательством Азербайджанской Республики (далее – АР), Законом АР «О противодействии легализации полученных преступным путём денежных средств или иного имущества и финансированию терроризма», действующими актами нормативного характера Центрального Банка (далее – ЦБ АР), Уставом Банка и другими внутренними документами Банка, а также международной банковской практикой.
	3. Обращения клиентов могут затрагивать все сферы деятельности структурных подразделений Банка, осуществляющих обслуживание клиентов в соответствии с предоставленными Банку полномочиями на основании лицензии, выданной ЦБ АР.
	4. Сотрудники Банка несут персональную ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение порядка совершения действий, установленных настоящими Правилами.
	5. При возникновении отношений, не нашедших отражение в настоящих Правилах, задействованные в процессе рассмотрения Обращений Клиентов, сотрудники Банка должны руководствоваться действующим Законодательством АР и внутренними документами Банка.
	6. Целями настоящих Правил являются:
		1. организация приема и регистрация обращений Клиентов по всем поддерживаемым с ними каналам связи;
		2. расследование и рассмотрение обращений Клиентов;
		3. расследование и рассмотрение запросов регуляторов;
		4. особый порядок рассмотрения жалоб Клиентов;
		5. выплата компенсаций клиентам;
		6. регламентация порядка ведения регулярной отчетности по обращениям Клиентов и предоставления отчетности на рассмотрение Руководства Банка;
		7. порядок предоставления информации по жалобам клиентам;
		8. регламентация порядка взаимодействия с Клиентами, а также со структурными подразделениями Банка в процессе приема и рассмотрения обращений Клиентов.
	7. Действия по пунктам настоящих Правил, не предусматривающим сроки исполнения, должны быть приняты к исполнению безотлагательно.
	8. Структурные подразделения Банка в рамках своей компетенции должны стремиться к сокращению сроков рассмотрения обращений Клиентов Банка.
	9. Незнание сотрудниками Банка требований документов ЦБ АР и настоящих Правил при рассмотрении обращений Клиентов не освобождает их от ответственности в случае допущенных ими каких-либо нарушений.
	10. В случае изменения форматов, либо наименований филиалов, действия, регламентируемые настоящими Правилами, не меняются. В случае внесения изменений в нормативные документы Банка настоящие Правила действуют в части, не противоречащей вновь принятым документам.
	11. Для целей настоящих Правил используются следующие термины и определения:
	12. АБИС – Автоматизированная банковская информационная система ЦФТ IBSO;
1. **Банкомат (АТМ (Automatic Teller Machine)) -** автоматическое устройство, используемое для выдачи и приема наличных денег без участия кассира, а также выполнения других операций, в том числе оплаты товаров и услуг.Для проведения операций с использованием Платежной карты в Банкомате необходим ввод ПИН-кода;
2. Диспутный цикл – комплекс мероприятий, осуществляемых Банком в целях урегулирования Спорной транзакции по платежной карте и проводимый в рамках Правил международных платежных систем;
3. ДОД – Директор ОД;
4. ДРКБ – Департамент развития корпоративного бизнеса Банка;
5. ДРРБ – Департамент развития розничного бизнеса Банка;
6. Жалоба – обращение Клиента, предусматривающее требование, связанное с восстановлением и защитой его прав и свобод (в том числе в отношении предполагаемых нарушений), установленных договорными обязательствами Банка и/или Законодательством АР, а также обращение Клиента, выражающее недовольство в отношении организации работы Банка, качества предоставляемых услуг;
7. Запросы Государственных органов АР/регуляторов – запросы со стороны ЦБ АР и иных государственных органов АР в отношении Клиентов Банка;
8. Канал получения обращений Клиентов (далее – Канал) – канал связи, который установлен настоящими Правилами для получения обращений Клиентов. Каналы, не предусмотренные настоящими Правилами, не являются каналами для получения обращений с целью их рассмотрения в рамках настоящих Правил;
9. Клиент/Потребитель – физическое или юридическое лицо, индивидуальный предприниматель (или лицо, выступающее на основании доверенности) (резидент/нерезидент), обратившееся в Банк с целью совершения операции по предоставлению банковских услуг и/или лицо, с которым банковская операция уже совершена;
10. Куратор – Член Правления / Директор Департамента Банка / Начальник ОУ;
11. КЦ – Контактный Центр ДРРБ;
12. КЭП – корпоративная электронная почта Банка;
13. Менеджер зала – сотрудник ДРРБ, в обязанности которого входит первичное выявление потребностей Клиента, координация с соответствующим сотрудником, и консультация Клиентов по вопросам заполнения анкет, бланков поручений, и других документов;
14. Необоснованная жалоба - обращение Клиента, необоснованность которого может быть определена при анализе жалобы на этапе проведения расследования и/или из содержания которой при обработке очевидно отсутствие нарушений Банком договорных обязательств.
15. НОККС – Начальник ОККС;
16. НОПРОКД – Начальник ОПРОКД;
17. НОУ – Начальник ОУ;
18. НС – Наблюдательный Совет Банка;
19. НУБ – Начальник УБ;
20. НУПРСКО – Начальник УПРСКО;
21. НЦКО / ДФ – Начальник ЦКО / Директор Филиала;
22. Обращение Клиента/Потребителя (далее – Обращение) – индивидуальное или коллективное обращение, включающее в себя Жалобу, Запрос, Вопрос, Заявление, Предложение, направленное (представленное) в письменной, в том числе электронной или устной форме в Банк, лично Клиентом или посредством его представителя;
23. ОД – Операционный Департамент Банка;
24. ОККС – Отдел контроля качества сервиса Банка;
25. ОКО - Отдел казначейских операций, Финансового департамента (далее ФД);
26. ОМКД – Отдел методологии и корпоративного делопроизводства ОД;
27. ООМЗ – Отдел оценки и мониторинга залогов Управления андеррайтинга и кредитных рисков Департамента рисков и мониторинга Банка;
28. ОПиОК - Отдел продаж и обслуживания клиентов розничного бизнеса / Отдел продаж и обслуживания клиентов среднего и малого бизнеса ЦКО / Отдел продаж и обслуживания клиентов филиалов;
29. ОПОД/ФТиК – Отдел противодействия отмыванию денег и финансированию терроризма и Комплаенс Банка;
30. ОПРОКД – Отдел претензионной работы и обработки клиентских данных ОУ;
31. ОРД – Организационно-распорядительный документ Банка;
32. ОРМС – Отдел по рекламе, маркетингу и специальным проектам Банка;
33. ОСРПО – Отдел сопровождения расчетно-платежных операций ОУ;
34. ОУ – Операционное управление ОД;
35. Повторное обращение - очередное обращение от одного и того же заявителя по одному и тому же вопросу, направленное в Банк, на которое в течении года[[1]](#footnote-1) было дано 3 (три) ответа;
36. Проблема системного характера – совокупность факторов, вызывающих возникновение и повторение (потенциальную возможность повторения) спорных ситуаций, связанных с недостатками предоставляемой клиентам информации об услугах/продуктах, действующих процессах, регламентации /с отсутствием регламентации, отсутствием автоматизации или недоработками функционала IT- систем.
37. ПС – платежная система (SWIFT, ХÖHKS, Transit, Система передачи финансовых сообщений и Мультикарта);
38. Разъяснительная записка - документ, содержащий объяснения сотрудника Банка по возникшей спорной ситуации;
39. Реестр учета – информационный ресурс, включающий в себя систему записей по установленной форме, производимой ОПРОКД в целях систематизации учета Обращений клиентов.
40. СВА – Служба внутреннего аудита Банка;
41. СКЦ – Сотрудник Контакт Центра;
42. СОККС – Сотрудник ОККС;
43. СОМКД – сотрудник ОМКД ОД;
44. СОПиОК - сотрудник ОПиОК ЦКО /Филиала;
45. СОПРОКД – сотрудник ОПРОКД, ответственный за проведение расследования и подготовки ответа на Обращение Клиента, а также ответственный за корректное присваивание жалобам признака обоснованности/необоснованности и за общую координацию деятельности подразделений Банка в рамках требований данных Правил;
46. СПО – сотрудник Банка, ответственный за прием клиентских Обращений согласно Таблице 1;
47. Спорная транзакция – операция с использованием платежной карты Банка, совершенная в устройстве стороннего банка (Not-On-Us) по факту отражения финансовых результатов которой на счете карты держатель карты выражает свое несогласие.
48. СПЭД - системы передачи электронных документов (Интернет-банк, Мобильный Банк, App Store, Play Mark и т.д.);
49. ТСП – Торгово-сервисные предприятия (магазины, гостиницы, транспортные агентства, другие предприятия сферы услуг), которые принимают к оплате платежные карты;
50. УБ – Управление безопасности Банка;
51. УБУО – Управление бухгалтерского учета и отчетности ФД;
52. УИТ – Управление информационных технологий Банка;
53. УЛБ – сотрудник, уполномоченный на подписание ответов на обращения Клиентов от лица Банка;
54. УПК – Управление платежных карт ОД;
55. Уполномоченный сотрудник (далее – УС) – в рамках данной Инструкции - сотрудник Банка, ответственный за рассмотрение и подготовку ответа на Обращение клиента на основании Матрицы компетенций (Таблица 2);
56. УПРСКО – Управление продаж, развития сети и клиентского обслуживания ДРРБ;
57. УРПАКБ – Управление по работе с проблемными активами корпоративного бизнеса Банка;
58. УРПАРБ – Управление по работе с проблемными активами розничного бизнеса ДРРБ;
59. УРКК – Управление по работе с корпоративными клиентами ДРКБ;
60. Филиал – обособленное подразделение Банка, не являющееся юридическим лицом, размещающееся за пределами местонахождения Банка, ответственность по обязательствам которого несет сам Банк, способное осуществлять всю или часть банковской деятельности, разрешенной Банку;
61. ЦКО – Центр клиентского обслуживания ДРРБ;
62. ЮУ – Юридическое Управление Банка.

# КАНАЛЫ ПРИЕМА ОБРАЩЕНИЙ КЛИЕНТОВ

1. В целях обеспечения условий для функционирования системы обратной связи с Клиентами, предоставления Клиентам возможности направления в Банк Обращений в удобное Клиенту время и в удобной форме, организуются и сопровождаются следующие каналы приема Обращений Клиентов в Банк (Приложение 1);
	* 1. Личное обращение в подразделение Банка - Клиент заполняет письменную форму Обращения (Приложение 2, 3) в ЦКО/филиале Банка.
			1. Бланк «Обращение Клиента» (Приложение 2) заполняется при любом настоянии, требовании либо при спорной ситуации, кроме случая, когда Клиент оспаривает операцию, совершенную по платежной карте или без ее участия в банкомате или ТСП;
			2. Бланк «Обращение Клиента» (Приложение 3) заполняется при возникновении спорной ситуации по операциям, проведенным в банкоматах Банка (в том числе с функцией приема наличных);
			3. Заявление о спорной транзакции заполняется в свободной форме на английском языке (на азербайджанском языке для спорных транзакций на территории АР) только в случае, если Клиент оспаривает операцию, совершенную по платежной карте, эмитированной Банком, в банкомате и пунктах выдачи наличных стороннего банка, а также при оспаривании операции, совершенной в ТСП;
		2. Ящик жалоб и предложений – Специально оборудованный Ящик жалоб в ЦКО/филиалах Банка, в который Клиент опускает свое Обращение (Приложение 2,3);
		3. Почтовая /курьерская служба связи;
		4. Публичный адрес электронной почты, интернет сайт Банка, интернет форумы, официальные страницы Банка в социальных сетях, официальные контактные номера мессенджеров для связи с Банком, а также онлайн Платформы (типа «Google Play»);
		5. Телефонные каналы связи (КЦ);
		6. Электронные каналы удаленного доступа (далее – СПЭД).
		7. ПС.

# ПРИЕМ И РЕГИСТРАЦИЯ ОБРАЩЕНИЙ

* 1. Прием и регистрацию Обращений, поступивших по каналам, предусмотренным Главой 2 настоящих Правил, осуществляют СПО подразделений, указанных в Таблице №1.
	2. Передача Обращения из подразделения, принявшего Обращение, в подразделение, ответственное за его обработку, производится не позднее следующего рабочего дня после приема Обращения.

**Таблица 1**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Канал поступления Обращения** | **Подразделение, ответственное за прием Обращения Клиента** | **Подразделение, ответственное за регистрацию Обращения Клиента** |
| Личное обращение в подразделение Банка | ОПиОК | ОПиОК |
| Ящик жалоб и предложений | ОККС | ОМКД |
| Почтовая/курьерская служба связи | ОМКДМенеджеры зала/ОПиОК ЦКО/Филиала | ОМКД |
| Публичный адрес электронной почты, интернет сайт Банка, интернет форумы, официальные страницы Банка в социальных сетях, официальные контактные номера мессенджеров для связи с Банком, а также онлайн Платформы | ОМКД/КЦ/ОРМС | КЦОМКДОРМС |
| Телефонные каналы связи (КЦ) | КЦ | ОМКД, КЦ |
| ПС | ОСРПО | ОМКД |
| СПЭД | Отдел поддержки ИБ Управления поддержки операционной деятельности ОД (далее ОПИБ) | ОПИБ |

* 1. **Оформление Обращений при личном обращении Клиента в Банк.**
		1. Обращения Клиентов, поступающие в Банк, принимаются к рассмотрению только при наличии в них обязательных реквизитов, достаточных для однозначной идентификации Клиента;
			1. Наименование организации[[2]](#footnote-2) и адрес юридического лица. При обращении представителя от имени организации, фамилия, имя, отчество и адрес представителя – для клиентов - юридических лиц;
			2. Фамилия, имя, отчество (далее – ФИО), с указанием адреса прописки или места работы - для клиентов - физических лиц;
			3. подпись Клиента, указанная в образцах подписи[[3]](#footnote-3);
			4. Не менее одного контактного реквизита Клиента (почтовый адрес, контактные телефоны, электронный адрес).
		2. Обращения Клиентов, за исключением Обращений, указанных в пп. 2.1.1., 2.1.1.3 и 2.1.3 оформляются в свободном формате при условии наличия в них обязательных реквизитов, достаточных для однозначной идентификации Клиента, перечисленных в пункте 3.3.1. настоящих Правил.
		3. При нежелании Клиента сообщать свои данные (хотя бы один из обязательных реквизитов, перечисленных в п. 3.3.1. настоящих Правил), он извещается СПО о том, что его Обращение будет принято Банком к сведению, но реализация мероприятий по существу данного Обращения будет производиться по усмотрению Банка, при этом Банк не принимает на себя обязательства перед Клиентом ответить на Обращение.
		4. При получении устного обращения Клиента, находящегося в подразделении Банка, СПО обязан предложить Клиенту изложить Обращение в письменной форме, с обязательным указанием реквизитов, указанных п. 3.3.1. настоящих Правил.
		5. После оформления Обращения Клиента СПО, в обязательном порядке:
			1. проставляет на Обращении Клиента штамп о его принятии, с указанием даты и времени получения, ставит подпись с указанием инициалов, после чего предоставляет Клиенту копию Обращения;
			2. информирует Клиента в устной форме о типовом сроке рассмотрения Обращения, предусмотренном Главой 8 настоящих Правил;
			3. Дальнейшие шаги по подготовке ответа на Обращение Клиента описаны в Главе 6 настоящих Правил.
		6. При обращении Клиента в Банк с целью оформления жалобы, СПО и руководитель (НЦКО/ДФ) соответствующего подразделения обязаны предпринять все возможные действия, находящиеся в их компетенции, с целью урегулирования спорной ситуации.
		7. Только в случае невозможности разрешить проблему без оформления жалобы СПО:
			1. предоставляет Клиенту соответствующую форму бланка для заполнения (в соответствии с Приложением 2 или 3);
			2. принимает от Клиента оформленное Обращение;
			3. идентифицирует лицо, подающее Обращение в соответствии с п. 3.3.1. настоящих Правил;
			4. проверяет полноту указанных в Обращении сведений (в том числе заполнение обязательных полей), наличие приложенных документов, подтверждающих спорную ситуацию;
			5. проставляет на Обращении в соответствующих графах штамп о приеме, дату, должность, ФИО и подпись. Отделяет от оригинала отрывную часть (отмечена пунктиром) с отметкой о приеме Обращения и передает Клиенту (Приложение 3);
			6. информирует о возможных сроках его рассмотрения и способах получения результатов;
			7. передает Обращение Клиента в ОМКД.
			8. дальнейшие шаги по подготовке ответа на Обращение Клиента описаны в Главе 6 настоящих Правил.
		8. При отсутствии у Клиента в момент обращения документов, подтверждающих спорную ситуацию, факт проведения операции (квитанции, чеки, выписки по счетам сторонних банков и т.п.), СОПРОКД принимает обращение и доводит до сведения СПО информацию посредством КЭП о необходимости представить документы, любым удобным способом для Клиента (при их наличии), для принятия решения.
	2. **Оформление Обращений, поступивших в ОМКД.**
		1. При поступлении Обращения в ОМКД, СОМКД распределяет обращения, сканирует и направляет по КЭП в подразделения Банка в срок не позднее рабочего дня, следующего за днем получения Обращения Клиента, а оригинал Обращения подшивает в соответствующую папку согласно внутреннему документу Банка, регламентирующему порядок ведения делопроизводства.
		2. Своевременно отражает дату и этап обработки жалобы, в соответствующем портале, для обеспечения отслеживания Клиентом статуса по жалобе.
		3. Дальнейшие шаги по подготовке ответа на Обращение Клиента описаны в Главе 6 настоящих Правил.
	3. **Прием Обращений Клиентов, поступающих по телефонным каналам связи.**
		1. При приеме Обращения Клиента в ходе общения с Клиентом сотрудник КЦ:
			1. обеспечивает максимально возможную детализацию Обращения Клиента (наименование Офиса продаж Банка, в котором производилось обслуживание, наименование банковской услуги или продукта, ФИО сотрудника Банка, осуществлявшего работу с Клиентом, дату и примерное время обслуживания и т.д.);
			2. выясняет все обязательные реквизиты Клиента в соответствии с п. 3.3.1. настоящих Правил;
			3. информирует Клиента о типовом сроке рассмотрения Обращения Клиента, предусмотренном Главой 8 настоящих Правил;
			4. составляет краткое описание Обращения Клиента.
		2. Все Обращения Клиентов ЦКО/филиала пересылаются в ОМКД для регистрации посредством КЭП с указанием в копии НОУ, НЦКО/ДФ, НУПРСКО, НОККС и руководства КЦ;
		3. Дальнейшие шаги по подготовке ответа на Обращение Клиента описаны в Главе 6 настоящих Правил;
		4. Дальнейшие переговоры с Клиентом ведутся по телефону, если Клиенту не будет предложен/выбран иной способ на этапе приема Обращения.
	4. **Прием Обращений Клиентов через электронные каналы удаленного доступа.**
		1. При поступлении от Клиента сообщения по электронному каналу удаленного доступа (СПЭД) СПО:
			1. предпринимает все возможные действия, находящиеся в его компетенции, с целью урегулирования спорной ситуации;
			2. только в случае невозможности разрешить проблему без оформления обращения СПО информирует Клиента о типовом сроке рассмотрения Обращения, предусмотренном Главой 8 настоящих Правил, путем направления ответного сообщения Клиенту через систему СПЭД и пересылает Обращение Клиента в ОМКД для регистрации и дальнейшего рассмотрения со стороны ОПРОКД;
		2. Дальнейшие шаги по подготовке ответа на Обращение Клиента описаны в Главе 6 настоящих Правил.
		3. Дальнейшие переговоры с Клиентом ведутся по телефону, если Клиенту не будет предложен/выбран иной способ на этапе приема Обращения.
	5. **Прием Обращений, поступивших посредством платежных систем.**
		1. Порядок приема и дальнейшей обработки Обращений, поступивших посредством ПС Банка, определяется и осуществляется согласно действующим Правилам получения и отправки корреспонденции посредством ПС Банка.
	6. **Прием Обращений Клиентов, поступивших в Ящик Жалоб и предложений Банка.**
		1. Еженедельно в филиалах, расположенных на территории г. Баку и Абшерона, и дважды в месяц в региональных филиалах, СОККС вскрывает Ящики жалоб и предложений, расположенные в ЦКО/филиалах Банка, после чего:
			1. Осуществляет проверку Обращений на предмет наличия в них обязательных реквизитов, указанных в п. 3.3.1. настоящих Правил. В случае отсутствия необходимых реквизитов Обращение к дальнейшему исполнению не принимается. Анонимные Обращения Клиентов Банком не рассматриваются.
			2. Передает корректно оформленные Обращения в ОМКД;
			3. Дальнейшие шаги по рассмотрению Обращений, поступивших через Ящик жалоб и предложений осуществляется идентично порядку приема Обращений Клиентов через ОМКД.
			4. Дальнейшие шаги по подготовке ответа на Обращение Клиента описаны в Главе 6 настоящих Правил.
	7. **Прием Обращений Клиентов на адрес корпоративной электронной почты Банка и официальные страницы Банка в социальных сетях и с использованием специальной формы на интернет-сайте Банка.**
		1. Мониторинг Обращений Клиентов, поступивших на адрес КЭП или оформленных с использованием специальной формы на интернет-сайте Банка, на официальные страницы Банка в социальных сетях, на официальные контактные номера месенджеров, а также онлайн платформ осуществляется ответственными сотрудниками ОМКД/КЦ/ОРМС соответственно.
	8. Прием Обращений Клиентов на адрес официальной страницы Банка в социальных сетях, официальные контактные номера мессенджеров для связи с банком, а также онлайн платформы.
		1. Мониторинг Обращений Клиентов осуществляется ежедневно. В течении рабочего дня, сотрудники КЦ проверяют электронную почту/ сайт/ страницы Банка и пр. в социальных сетях на предмет поступления Обращений, после чего:
			1. При получении Обращений через сайт/страницы Банка в социальных сетях, сотрудники КЦ проверяют Обращения на наличие в них обязательных реквизитов, указанных в п. 3.3.1. настоящих Правил.
				1. При отсутствии обязательных реквизитов, просят сообщить данные, достаточные для однозначной идентификации Клиента.
		2. В день проведения мониторинга, предусмотреннго п. 3.10.1. настоящих Правил, все корректно оформленные Обращения Клиентов пересылаются сотруднику ОМКД по КЭП с указанием НОУ, НЦКО/ДФ, НУПРСКО, НОККС и начальника КЦ в копии получателей.
		3. В случае отсутствия необходимых реквизитов сотрудник КЦ направляет отправителю Обращения запрос, о представлении недостающих реквизитов с уведомлением о том, что анонимные Обращения Клиентов Банком не рассматриваются.
		4. В день регистрации Обращения Клиента сотрудник КЦ информирует Клиента о типовом сроке рассмотрения Обращения Клиента, предусмотренном Главой 8 настоящих Правил, на его электронный адрес, если Клиентом не предложена другая форма направления ответа на этапе приема Обращения.
		5. Дальнейшая переписка с Клиентом ведется по электронной почте, если Клиенту не будет предложен/выбран иной способ на этапе приема Обращения.
	9. Прием Обращений, поступивших на адрес корпоративной электронной почты Банка, осуществляется сотрудниками ОМКД идентично порядку приема Обращений Клиентов через ОМКД.
	10. **Прием Обращений Клиентов, связанных с опротестованием операций по платежным картам в рамках ПС осуществляются согласно Правилам платежной системы, действующего процессингово центра на момент оформления обращения.**
	11. **Прием Обращений Клиентов, связанных с операциями с ценностями в кассах ЦКО/Филиалов:**
		1. Обращения о несоответствии ценностей (являющиеся активами Банка либо обеспечением обязательств Клиента перед Банком), полученных из кассы ЦКО/Филиалов, принимаются к рассмотрению только в случае если получатель проверил их в момент получения, не отходя от операционной кассы в присутствии сотрудника ООМЗ в соответствии с действующим внутренним документом, регламентирующем порядок осуществления кассовых операций.
		2. В случае обнаружения излишков/недостач либо при наличии иных жалоб, связанных с полученными ценностями (являющимися активами Банка либо обеспечением обязательств Клиента перед Банком) сотрудник ООМЗ уведомляет НУБ о необходимости назначения ответственного сотрудника для присутствия при составлении Акта (Приложение 6) в связи со сложившейся ситуацией.
		3. Обращения о несоответствии ценностей (после вскрытия Индивидуальных Банковских Сейфов, далее – ИБС), полученных из кассы ЦКО/Филиалов, принимаются к рассмотрению только в случае присутствия ДФ/НЦКО с приложением в виде акта описи ценностей, вскрытого ИБС.
		4. Обращение Клиента оформляется в соответствии с п 3.2 настоящих Правил с приложением в виде Акта (Приложение 6), в котором отражается подробное описание ценностей и несоответствий. Обращение и Акт оформляются в присутствии Клиента, СОПиОК, НЦКО/ДФ, ООМЗ и ответственного сотрудника УБ.

## Особенности приема и рассмотрения Жалоб в зависимости от канала приема Обращений.

* + 1. Жалоба, принятая по каналам, указанным в п.п. 2.1.4 – 2.1.7, может быть рассмотрена только при наличии достаточных данных, предоставленных Клиентом, для проведения идентификации (в соответствии с п. 3.3.1. настоящих Правил).
	1. **Критерии отказа в принятии и рассмотрении Обращений Клиентов.**
		1. Все Обращения Клиентов, поступающие в Банк, требуют квалифицированного ответа, за исключением:
			1. Обращений, в которых содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, порочащие деловую репутацию Банка и/или честь и достоинство его сотрудников, сообщения, содержащие информацию провокационного характера;
			2. Наименование компании/ФИО Клиента написаны неразборчиво, содержание Обращения не позволяет однозначно идентифицировать лицо, подавшее Обращение;
			3. Обращений, носящих рекламный характер, или иной характер, не связанный с работой Банка;
			4. Обращений, поступивших на адреса электронной почты сотрудников Банка за исключением адресов, заявленных как каналы приема Обращений Клиентов в Банк (Приложение 1) [[4]](#footnote-4);
		2. Обращения, в которых содержатся положительные отзывы о работе конкретного сотрудника Банка не требуют обязательного ответа и пересылаются на рассмотрение в ОККС.
		3. После предоставления, в течении года, трех ответов одному Клиенту на обращения идентичного характера подготовка ответов и рассмотрение обращений со стороны Банка прекращается. При этом с Клиентом предварительно может быть организована встреча со стороны группы УС, назначенных ОРД с предоставлением предложений по урегулированию обращения.

# Перечень ПОДРАЗДЕЛЕНИЙ, участвующих в процессе рассмотрения обращений клиентов, и распределение обязанностей между ними

4.1. В зависимости от характера Обращения Клиента, а также работы, необходимой для подготовки ответа, в Банке различаются несколько зон ответственности по работе с Обращениями Клиентов (Таблица 2 – Матрица компетенций).

**Таблица 2**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№** | **Наименование структурного подразделения** | **Функции структурного подразделения, возникающие в связи с участием в рассмотрении Обращений Клиентов** |
| 1 | УБУО  | Предоставление экспертных заключений по запросам подразделений, ответственных за рассмотрение обращений Клиентов, касающихся налогообложения и вопросов учета. |
| 2 | ОКО | * + - 1. Принятие бизнес – решений по жалобам Клиентов, в т.ч. по необоснованным обращениям, необоснованность которых выясняется по итогам расследований;
			2. Принятие решений по Обращениям Клиентов, связанным с изменением параметров утвержденной межбанковской сделке;
			3. Рассмотрение и подготовка ответов на запросы Клиентов- банков, связанные с предоставлением льготных условий по продуктам Банка.
 |
| 3 | КЦ | 1. Направление Обращений в ответственное подразделение для регистрации, в срок не позднее одного рабочего дня, следующего за днем регистрации Обращения; 2. Предоставление ответов от Банка, посредством телефонной связи. |
| 4 | ОПРОКД | * + - 1. Предоставление документов, находящихся на оперативном хранении, по запросу;
			2. Рассмотрение Обращений Клиентов и запросов уполномоченных органов государственной власти (в т.ч. надзорных органов), связанных с клиентской базой и рассмотрением Обращений Клиентов;
			3. Проведение расследований, подготовка ответов на Обращения Клиентов (в т.ч. по Спорным транзакциям, явившимся следствием мошенничества);
			4. Подготовка проектов решений и ответов по Жалобам Клиентов;
			5. Подготовка ответов по Обращениям Клиентов;
			6. Подготовка ответов на запросы уполномоченных органов государственной власти (в т.ч. надзорных органов), связанных с клиентской базой и рассмотрением Обращений Клиентов;
			7. Рассмотрение Жалоб и Необоснованных обращений Клиентов;
			8. Подготовка ответов на запросы уполномоченных органов государственной власти (в т.ч. надзорных органов), связанные с рассмотрением необоснованных обращений, жалоб Клиентов, выплаты по которым осуществлены ранее на основании решений подразделений, ответственных за рассмотрение;
			9. Привлечение ответственных/необходимых подразделений на официальные встречи по обращениям.

\* За исключением Обращений, находящихся в компетенции иных подразделений, указанных в Главе 6 настоящих Правил. |
| 5 | ОУ[[5]](#footnote-5) | 1. Расчет сумм денежных средств, подлежащих возмещению по жалобам Клиентов по активным и пассивным операциям, за исключением операций по платежным картам и операциям, указанным в функционале УПК;
2. Исполнение решений подразделений, ответственных за рассмотрение Обращений, по активным и пассивным операциям, за исключением выплат по платежным картам и операциям, указанным в функционале УПК;
3. Возврат неправомерно удержанных комиссий на текущие счета Клиентов;
4. Исполнение решений подразделений, ответственных за рассмотрение Обращений Клиентов;
5. Предоставление необходимой информации/документов, экспертных заключений по спорным ситуациям, находящимся в компетенции ответственного Отдела;
6. Предоставление необходимой информации/документов, экспертных заключений по спорным ситуациям, связанным с кассовой деятельностью Банка;
7. Рассмотрение жалоб Клиентов по операциям, проведенным в банкоматах Банка, в том числе с функцией приема наличных (за исключением жалоб Клиентов по спорным транзакциям) и урегулирование последствий, вызванных некорректной работой банкоматов Банка;
8. Рассмотрение Обращений Клиентов, связанных с проведением экспертизы денежных знаков.
 |
| 6 | ОМКД | 1. Распределение Обращений в подразделения, ответственные за рассмотрение, в срок не позднее одного рабочего дня, следующего за днем регистрации Обращения;2. Направление ответов Банка по обращениям Клиентов и запросам, связанным с обращениями Клиентов.  |
| 7 | УБ | Проведение расследования и предоставление экспертного заключения по запросу Отдела, ответственного за рассмотрение Обращений, по вопросам, входящим в компетенцию УБ. |
| 8 | УИТ | 1. Предоставление экспертных заключений по вопросам технического сопровождения банковских продуктов и процессов по запросу подразделения, ответственного за рассмотрение Обращений;
2. Техническое урегулирование причин/последствий, спорных ситуаций в системах Банка при наличии технической возможности и соответствия действующей архитектуре используемых ИТ-систем Банка.
 |
| 9 | ЦКО/Филиалы | 1. Предоставление документов, разъяснительных записок по факту возникновения спорных ситуаций по запросам подразделений, ответственных за рассмотрение обращений Клиентов;2. Исполнение решений подразделений, ответственных за рассмотрение обращений Клиентов;3. Предоставление ответов на Обращения Клиентов, поступившие непосредственно в ЦКО/филиал, а именно: * 1. выписки со счета Клиента;
	2. справки о состоянии счета Клиента для предоставления в государственные и прочие органы;
	3. справки о купле-продаже наличности Клиентом для предоставления в таможенные органы;
	4. справки об отсутствии ссудной задолженности Клиента;
	5. работа с Обращениями Клиента, связанными с запросами для уточнения сведений, полученных/отправленных платежей, принятых/отправляемых через системы срочных денежных переводов;

4. Оповещение Клиентов о принятом решении по результатам рассмотрения Обращения. |
| 10 | УПК | 1. Участие в проведении расследований по Спорным транзакциям в рамках диспутного цикла, установленного Правилами ПС (включая принятие решения о целесообразности/невозможности инициирования диспутного цикла, проведения всех его этапов и завершения);
2. Проведение расследований, связанных с некорректной работой АТМ;
3. Зачисления денежных средств по результатам диспутного цикла;
4. Предоставления в ОПРОКД результатов расследования по Спорным транзакциям (по результатам диспутного цикла, в т.ч. информации о нецелесообразности его инициирования с указанием причин);
5. Предоставление экспертных заключений и документов по запросам подразделений, ответственных за рассмотрение жалоб Клиентов, связанных с обслуживанием карт;
6. Исполнение решений подразделений, ответственных за рассмотрение жалоб, в части зачисления/возмещения денежных средств на платежные карты, в том числе по мошенническим операциям;
7. Закрытие жалоб с положительным решением, в результате рассмотрения, которых произведено успешное опротестование операций с последующим зачислением средств на счет основной карты, разблокировка холдов или поступление reversal и не требуется возмещение процентов, штрафных санкций и иных задолженностей перед Банком и предоставление письменного ответа;
8. Расчет сумм денежных средств, подлежащих возмещению по жалобам Клиентов по платежным картам.
 |
| 11 | УПРСКО | * 1. Проведение расследования и предоставление экспертного заключения по запросу подразделения, ответственного за рассмотрение Обращений, по вопросам, входящим в компетенцию УПРСКО, а именно в части:
1. стандартов обслуживания Клиентов и контроля за их исполнением;
2. стандартов содержания офиса и контроль за их исполнением;
3. знания продуктов среди сотрудников ОПиОК;
4. предложений по улучшению качества оказываемых услуг Банком, повышения стандартов обслуживания и сервиса.
5. Принятие Бизнес – решений по обращениям Клиентов (за исключением проблемной задолженности (далее – ПЗ)) розничного бизнеса, в т.ч. по необоснованным обращениям, необоснованность которых выясняется по итогам расследований;
6. Принятие решений по Обращениям Клиентов, связанным с изменением параметров утвержденной кредитной сделки по продуктам розничного бизнеса, согласно соответствующему решению уполномоченного органа Банка;
7. Рассмотрение и подготовка ответов на запросы Клиентов, связанные с предоставлением льготных условий по продуктам Банка согласно соответствующему решению уполномоченного органа Банка.
 |
| 12 | УРКК | 1. Принятие Бизнес – решений по жалобам Клиентов корпоративного бизнеса (за исключением статуса ПЗ), в т.ч. по необоснованным обращениям, необоснованность которых выясняется по итогам расследований;
2. Принятие решений по Обращениям Клиентов, связанным с изменением параметров утвержденной кредитной сделки/индивидуальных тарифов рассчетно-кассового обслуживания по продуктам корпоративного бизнеса, согласно соответствующему решению уполномоченного органа/ уполномоченных лиц Банка по принятию кредитных решений;
3. Рассмотрение и подготовка ответов на запросы Клиентов, связанные с предоставлением условий, в том числе льготных, а также связанных с индивидуальными тарифами расчетно-кассового обслуживания по продуктам Банка согласно соответствующему решению уполномоченного органа/ уполномоченных лиц Банка.
 |
| 13 | УРПАРБ | 1. Принятие Бизнес – решений по Жалобам Клиентов розничного бизнеса, имеющих ПЗ, в т.ч. по необоснованным обращениям, необоснованность которых выясняется по итогам расследований;
2. Принятие решений по Обращениям Клиентов розничного бизнеса, имеющих ПЗ, связанным с изменением параметров утвержденной кредитной сделки по продуктам розничного бизнеса, согласно соответствующему решению уполномоченного органа/ уполномоченных лиц Банка по принятию кредитных решений;
3. Рассмотрение и подготовка ответов на запросы Клиентов розничного бизнеса, имеющих ПЗ согласно соответствующему решению уполномоченного органа/ уполномоченных лиц Банка по принятию кредитных решений.
 |
| 14 | УРПАКБ | 1. Принятие Бизнес – решений по Жалобам Клиентов корпоративного бизнеса (со статусом ПЗ), в т.ч. по необоснованным обращениям, необоснованность которых выясняется по итогам расследований;
2. Принятие решений по Обращениям Клиентов корпоративного бизнеса (со статусом ПЗ), связанным с изменением параметров утвержденной кредитной сделки по продуктам корпоративного бизнеса, согласно соответствующему решению уполномоченного органа/уполномоченных лиц Банка по принятию кредитных решений;
3. Рассмотрение и подготовка ответов на запросы Клиентов корпоративного бизнеса (со статусом ПЗ) согласно соответствующему решению уполномоченного органа/ уполномоченных лиц Банка по принятию кредитных решений.
 |
| 15 | ЮУ | 1. Предоставление экспертных заключений (в произвольной форме) относительно правомерности требований, изложенных в Обращениях Клиентов, заключений (в произвольной форме) по вопросам толкования условий договоров, Законодательства АР и возникающих правовых рисков;
2. Согласование решений и ответов по жалобам Клиентов в случаях, предусмотренных настоящими Правилами;
3. Участие в разработке дополнительных соглашений и иных документов с целью разрешения, и предотвращения спорных ситуаций.
 |
| 16 | ОККС | Предоставление экспертного заключения по запросу подразделения, ответственного за рассмотрение Обращений, по вопросам, входящим в компетенцию ОККС в части:* 1. стандартов обслуживания Клиентов и контроля за их исполнением;
	2. стандартов содержания офиса и контроль за их исполнением;
	3. знания продуктов среди сотрудников ОПиОК;
	4. предложений по улучшению качества оказываемых услуг Банком, повышения стандартов обслуживания и сервиса.
 |

4.2. В целях подготовки ответа на Обращение Клиента УС может запрашивать и получать от сотрудников ЦКО/Филиала и сотрудников прочих структурных подразделений необходимую информацию по существу рассматриваемого Обращения.

4.3. Ответственным за организацию работы по обработке Обращений Клиентов, направленных на рассмотрение в структурное подразделение Банка, а также взаимодействие с другими структурными подразделениями согласно Таблице 2, является начальник структурного подразделения, ответственного за рассмотрение Обращения согласно Таблице 2.

4.4. Ответственными за обеспечение проведения идентификации Клиентов, подающих Обращение в Банк, являются СПО.

# ПРИНЦИПЫ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ

* 1. В процессе рассмотрения Обращения УС собирает досье. Досье собирается в виде электронных копий и/или оригиналов документов. Исключение составляют Обращения, не требующие дополнительного рассмотрения и находящиеся в компетенции ЦКО/филиалов согласно Таблице 2.
	2. Результаты рассмотрения Обращения размещаются ОПРОКД в Реестре учета (Приложение 5), с обязательной отметкой о проведенных мероприятиях по жалобам (обоснованным и необоснованным) и прочим обоснованным Обращениям Клиентов.
	3. Срок принятия Обращения в работу УС, не может превышать 1 (одного) рабочего дня с момента регистрации Обращения.
	4. В ходе обработки Обращения УС, обязан проверить соответствие Обращения требованиям, предусмотренным в Главе 3 настоящих Правил. В случае обнаружения несоответствий УС возвращает неверно оформленное Обращение СПО в соответствии с Таблицей 1, для устранения выявленных недостатков и контролирует его повторное поступление с необходимыми исправлениями допущенных нарушений.
	5. СПО, принявший Обращение с нарушением требований настоящих Правил, в срок не позднее рабочего дня, следующего за днем получения соответствующей информации от УС, должен предпринять меры по исправлению допущенных нарушений.
	6. При неполучении информации об устранении выявленных недостатков в течение 2-х рабочих дней, УС информирует об этом своего непосредственного руководителя, который может поднять вопрос о целесообразности закрытия Обращения без рассмотрения перед своим куратором и куратором СПО.
	7. Информация о закрытых, по причине неправильного оформления, Обращениях предоставляется со стороны УС в ОККС на ежемесячной основе.
	8. После письменного оформления Обращения общение с Клиентами по вопросам, связанным с рассмотрением Обращений, осуществляется только сотрудниками ОПРОКД или на встречах с обязательным присутствием СОПРОКД и СОККС. Наличие прямых контактов между сотрудниками подразделений, принимающих Обращения, и Клиентами, а также обсуждение вопросов, связанных с Обращением без участия сотрудников ОПРОКД запрещается.
	9. **Особенности рассмотрения жалоб.**
		1. Проведение расследования, прохождение этапов работы с Жалобой должно фиксироваться сотрудником ОПРОКД, путем изменения статуса рассмотрения Обращения в Реестре учета (Приложение 5).
		2. Лица, действия или бездействия которых были обжалованы на основе поступивших Жалоб, не должны участвовать в расследовании.
		3. Целью расследования является установление неоспоримого документального подтверждения факта нарушения или отсутствия факта нарушения Банком договорных обязательств и/или Законодательства АР, а также наличия/отсутствия вины сотрудников Банка в нарушении Клиентом договорных обязательств.
		4. Установление факта нарушения или факта отсутствия нарушения Банком договорных обязательств и/или Законодательства АР, а также установление наличия/отсутствия вины сотрудников Банка в нарушении Клиентом договорных обязательств производится в результате расследования, проводимого по Обращению, и должно быть документально зафиксировано (т.е. подтверждено разъяснительными записками, экспертными заключениями, выписками и т.п.).
		5. При рассмотрении жалобы Клиента, возникшей по вине сотрудника Банка, НОПРОКД, требует разъяснительную записку за подписью сотрудника, виновного в создании спорной ситуации, с резолюцией руководителя не ниже уровня Начальника Отдела (при наличии), и подготавливает проект решения по спорной ситуации (Приложение 4).
		6. При установлении в ходе расследования фактов, указывающих на возникновение операционного/регуляторного (комплаенс) риска, СОПРОКД действует согласно Инструкции о порядке сбора сведений о событиях операционного/регуляторного (комплаенс) рисков. Дополнительно в случае если в ходе расследования выявлены факты, указывающие на нарушение требований Законодательства АР и актов нормативного характера ЦБ АР, СОПРОКД уведомляет о выявленных нарушениях по КЭП СВА и ДОД, а в случае выявления фактов, указывающих на мошеннические действия, также руководителей УБ, ОУ, УПРСКО, ОПОД/ФТиК, ОККС.
		7. Ответы на обращения Клиентов, относящиеся к инцидентам, несущим регуляторный риск, в соответствии с алгоритмом классификации событий регуляторного риска (Приложение 7), направляются на согласование в ОПОД/ФТиК по КЭП. ОПОД/ФТиК обязан предоставить согласование по КЭП в течение 2 (двух) рабочих дней. В случае отсутствия согласования в течение указанного срока ответ считается согласованным со стороны ОПОД/ФТиК. При наличии комментариев общий срок рассмотрения обращения со стороны ОПОД/ФТиК не должен превышать 2 (двух) рабочих дней.
		8. Если при рассмотрении жалобы и проведении расследования по ней установлены факты, указывающие на возможные мошеннические действия, УС должен оповестить об этих фактах посредством электронного почтового ящика Банка «qaynarxett@vtb.az», в котором зарегистрированы такие подразделений Банка, как: УБ, УР, СВА, ОУ, УПРСКО, ОПОД/ФТиК, ОККС) и ДОД.
		9. С целью проведения объективного анализа спорной ситуации СОПРОКД, в случае необходимости запрашивает экспертные заключения, документы, а также данные из АБИС, подтверждающие факт и обстоятельства спорной ситуации. Запрос может быть оформлен в виде служебной записки с визой НОУ, а также в виде сообщения в КЭП с указанием в копии получателей сообщения НОУ, НОККС.
		10. Структурное подразделение, получившее Запрос, в рамках своей компетенции обязано предоставить необходимую информацию, не позднее следующего рабочего дня после после получения запроса[[6]](#footnote-6).
		11. При возникновении необходимости обращения во внешние организации, срок предоставления информации по Запросу может быть продлен с учетом срока, необходимого для получения ответа из внешней организации. Основанием для принятия решения являются ответы, направленные в адрес ОПРОКД, оформленные в виде служебной записки, а также в виде сообщения в КЭП.
		12. Формулировки экспертного заключения и ответа подразделения, предоставляющего информацию по запросу ОПРОКД, не должны содержать двойных трактований, неоднозначных и неопределенных фраз и выражений. Заключение должно прямо отвечать на поставленный вопрос и содержать ссылки на факты, нормы Законодательства АР, нормативные документы Банка.
		13. Руководитель подразделения, предоставляющего экспертное заключение, несет ответственность за:
			1. достоверность экспертного заключения;
			2. полноту и своевременность его предоставления.
		14. Сотрудники ОПРОКД, несут ответственность за полноту собранных данных и наличие необходимых экспертных заключений для принятия решений по Обращению.
	10. **Особенности рассмотрения жалоб, связанных с некорректной работой АТМ.**
		1. Решение о выплате денежных средств принимается на основании документов об инкассации, логов, журнала и фото материалов (при необходимости) с АТМ, а также на основании нижеуказанных данных из АТМ по операциям взноса и снятия наличных денежных средств:
			1. В системе процессинга операция Клиента (внесение) отражена со статусом (Posting Status) – Rejected, тип разрешения операции (Is Auth) со статусом fin, т. е. операция завершена неуспешно;
			2. В системе процессинга ответ на авторизационный запрос по операции Клиента (снятие) отражен как успешный;
			3. Зафиксирован технический сбой устройства в момент совершения операции Клиента с сообщением ATM Time out passed.

# ПОДГОТОВКА ОТВЕТА НА ОБРАЩЕНИЕ КЛИЕНТА

* 1. Ответы Клиентам о результатах рассмотрения Обращений подписываются УЛБ Банка.
	2. Ответ Клиенту о результатах рассмотрения его Обращения должен содержать мотивированное сообщение на каждый изложенный Клиентом довод. При подтверждении фактов, изложенных в Обращении Клиента, в ответе следует указывать, какие меры по ним приняты.
	3. Критерии качества ответа:
		1. ответ должен быть аргументированным и разъяснять позицию Банка;
		2. ответ должен быть направлен на предупреждение/урегулирование конфликтной ситуации;
		3. ответ должен носить позитивную окраску;
		4. ответ должен содержать конструктивные предложения Банка по урегулированию ситуации;
		5. ответ должен быть кратким и логичным.
	4. В случае несогласия Клиента с ответом Банка на Обращение, он письменно информируется о своих правах, в том числе касательно права на обращения в ЦБ АР и в судебные инстанции.
	5. Клиент в письменном порядке четко и внятно информируется о шагах, которые будут предприняты в целях возмещения ущерба, нанесенного Клиенту со стороны Банка, размере предложенной компенсации, сроке, методе расчета, а также о приеме или отказе от компенсации со стороны Клиента.
	6. Клиент имеет право на принятие решения по поводу приема/отказа от предложенной компенсации в срок до 10 (десяти) рабочих дней.
	7. В случае отказа Банком от предоставления комментариев на обращение или выдачи компенсации, в т.ч., если размер компенсации ниже требуемой Клиентом суммы, Клиент должен быть проинформирован о причинах отказа в письменном виде, в т.ч. о своих правах.
	8. При получении Обращения Клиента УС:

6.8.1. ставит на Обращение Клиента штамп и подпись о принятии к исполнению;

6.8.2. в случае если подготовка ответа на Обращение Клиента находится в пределах его компетенции согласно Таблице 2 и не требует обращения в прочие структурные подразделения Банка, УС предпринимает все необходимые меры по урегулированию ситуации и/или подготавливает ответ, после чего:

6.8.2.1. при необходимости подготовки ответа на бумажном носителе – передает документ на подпись руководителю структурного подразделения и обеспечивает дальнейшую отправку документа согласно п. 7.1. настоящих Правил;

6.8.2.2. при необходимости отправки ответа в формате электронного сообщения – пересылает ответ по КЭП с указанием в копии получателей руководителя структурного подразделения;

6.8.2.3. при необходимости уведомления Клиента по телефону - пересылает ответ в КЦ по КЭП с указанием в копии получателей руководителя структурного подразделения для дальнейшего уведомления Клиента согласно п. 7.1. настоящих Правил.

6.8.3. в случае если подготовка ответа на Обращение Клиента находится в пределах его компетенции согласно Таблице 2, однако требует обращения в прочие структурные подразделения Банка, УС предпринимает все необходимые меры по урегулированию ситуации, после чего при получении требуемой информации подготавливает ответ;

6.8.4. дальнейшие шаги по отправке ответа Клиенту описаны в Главе 7 настоящих Правил.

6.8.5. В случае если подготовка ответа на Обращение Клиента находится вне его компетенции согласно Таблице 2 настоящих Правил, УС обеспечивает передачу Обращения в соответствующее структурное подразделение Банка согласно Таблице 2.

6.9. При получении Обращения Клиента сотрудник соответствующего структурного подразделения:

6.9.1. ставит на Обращение Клиента штамп (при наличии), дату, и подпись о принятии к исполнению;

6.9.2. проводит необходимое расследование для подготовки ответа на Обращение Клиента и/или, в случае необходимости, предпринимает все необходимые меры по урегулированию ситуации, подготавливает ответ, после чего:

* + - * 1. при необходимости подготовки ответа на бумажном носителе – передает документ на подпись УЛБ и обеспечивает дальнейшую отправку документа согласно п. 7.1. настоящих Правил;
				2. при необходимости отправки ответа в формате электронного сообщения – пересылает ответ по электронной почте с указанием в копии получателей УЛБ;
				3. при необходимости уведомления Клиента по телефону - пересылает ответ СПО по КЭП с указанием в копии получателей НОПРОКД и НОУ для дальнейшего уведомления Клиента согласно п. 7.1. настоящих Правил.
				4. при необходимости осуществления выплат/возврата средств, списания штрафов Клиенту для восстановления его прав/договорных обязательств подготавливает проект решения/заключение (Приложение 4) и, после получения визы руководителя и куратора структурного подразделения, направляет его на рассмотрение уполномоченного лица/органа Банка согласно Таблице 3.

# ИНФОРМИРОВАние клиентОВ о результатах рассмотрения обращениЙ

* 1. Направление Клиентам ответов осуществляется по каналам приема Обращения Клиента. Соответственно, если:
		1. Обращения Клиентов поступили в Банк средствами почтовой связи, курьерской службой, письма-ответы направляются Клиенту средствами почтовой связи в соответствии с внутренним документом Банка, регламентирующим порядок ведения делопроизводства;
		2. Обращения Клиентов поступили путем личного обращения в Банк, ответ может быть зачитан Клиенту сотрудником КЦ, если в Обращении не содержится требование письменного ответа. Клиент также может получить устный ответ при обращении в ЦКО/Филиал Банка. В случае наличия в ответе конфиденциальной информации по телефону сообщается только уведомление о факте рассмотрения Банком Обращения и способах получения Клиентом ответа;
		3. Обращения Клиентов поступили на электронный адрес Банка, через Интернет-сайт Банка и форумы, письма-ответы направляются Клиенту на его электронный адрес УС, если Клиентом не предложена другая форма направления ответа в момент приема Обращения (средствами почтовой связи или телефонной связи). В случае наличия в ответе конфиденциальной информации на электронный адрес Клиента направляется только уведомление о факте рассмотрения Банком Обращения и способах получения Клиентом ответа;
		4. Обращения Клиентов поступили в КЦ по телефонной связи, ответы зачитываются сотрудником КЦ по телефону, если Клиентом не предложена другая форма направления ответа (средствами почтовой связи или на его электронный адрес). В случае наличия в ответе конфиденциальной информации по телефону сообщается только уведомление о факте рассмотрения Банком Обращения и способах получения Клиентом ответа;
		5. Обращения Клиентов поступили в Банк по факсимильной связи, письма-ответы направляются Клиенту средствами почтовой связи в соответствии с внутренним документом Банка, регламентирующим порядок ведения делопроизводства. В случае наличия в ответе конфиденциальной информации по телефону сообщается только уведомление о факте рассмотрения Банком Обращения и способах получения Клиентом ответа;
		6. Обращения Клиентов поступили в Банк посредством ПС - ответы направляются в соответствии с внутренним документом Банка, регламентирующим порядок получения и отправки корреспонденции посредством ПС Банка;
		7. Обращения Клиентов поступили через Ящик Жалоб и предложений - ответы направляются в соответствии с выбором Клиента, указанном в Обращении, если ответ не содержит конфиденциальную информацию;
	2. Отправка письменного ответа на Обращение Клиента осуществляется через ОМКД в соответствии с действующей Иструкцией по делопроизводству, и только на адрес, указанный в АБИС Банка либо на адрес, указанный в Обращении или ином документе (например, договор), заверенном личной подписью Клиента.
	3. При наличии нескольких адресов для отправки и отсутствии письменной просьбы Клиента направить ответ на определенный адрес, ответ направляется на адрес, указанный в Обращении Клиента. Если в Обращении отсутствует указание адреса, Обращение отправляется по адресу регистрации, указанному в АБИС Банка.
	4. По желанию Клиента письменный ответ может быть ему передан в ЦКО/филиале Банка. При этом сотрудник ЦКО/филиала обязан получить у Клиента расписку в получении ответа. Расписка (отметка в получении) может быть сделана на копии ответа.
	5. ОМКД[[7]](#footnote-7) при получении уведомлений по ответам направленным Клиентам приобщает данные уведомления к исходящим письмам.

# СРОКИ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ КЛИЕНТОВ

* 1. Сроки предоставления ответа Клиенту исчисляются с даты поступления Обращения к УС.
	2. Исключения составляют Обращения Клиентов, поступивших посредством Ящика Жалоб, сроки предоставления ответа, по которым исчисляются, с даты вскрытия Ящика Жалоб (но не более 20 (двадцати) рабочих дней), а также Обращения, связанные с опротестованием карточных операций, сроки по которым регулируются Правилами МПС.
	3. При необходимости получения дополнительных сведений и направления запросов во внешние организации срок рассмотрения Обращения может быть продлен максимум до 30 (тридцати) рабочих дней[[8]](#footnote-8), с учетом срока, необходимого для получения ответа из внешней организации (структурное подразделение Банка, направившее запрос, контролирует его получение внешней организацией). При неполучении ответа на запрос в срок более 10 (десяти) рабочих дней направляется повторный запрос. Повторный запрос направляется не более 2 (двух) раз. При неполучении ответа на второй повторный запрос рассмотрение Обращения осуществляется на основании имеющейся в Банке информации.
	4. Индивидуальные сроки предоставления ответа Клиенту могут быть установлены резолюцией Куратора СПО (не более 20 (двадцати) рабочих дней).
	5. В случаях если резолюцией Куратора СПО не установлен индивидуальный срок исполнения, устанавливаются следующие типовые сроки подготовки ответа на Обращение Клиента:
		1. на Обращения Клиентов, не требующие дополнительного расследования:
			1. для юридических лиц и банков – не более 10 (десяти) рабочих дней;
			2. для физических лиц – не более 5 (пяти) рабочих дней;
			3. для жалоб и обращений военнослужащик и их семей – не более 15 (пятнадцати) рабочих дней;
			4. Обращения о правонарушениях, связанных с коррупцией – не более 20 (двадцать) рабочих дней;
		2. На Обращения Клиентов, требующие дополнительного расследования:
			1. для юридических лиц и банков – до 20 (двадцати) рабочих дней;
			2. для физических лиц – до 10 (десяти) рабочих дней;
			3. для жалоб – до 30 (тридцати) рабочих дней.
	6. В случае если для подготовки ответа Клиенту требуется более длительный срок, чем установленный в соответствии с п.8.5. настоящих Правил, УС не позднее, чем за 2 (два) дня до истечения срока должен обратиться посредством КЭП к своему руководителю с аргументированной просьбой о продлении срока, после чего, руководитель УС согласовывает продление срока с Куратором.
	7. В случае принятия решения Куратором о продлении срока, факт изменения срока для ответа на Обращение Клиента документируется посредством проставления нового срока, даты изменения и подписи Куратора. УС обеспечивает обязательное уведомление Клиента о продлении срока рассмотрения Обращения посредством КЦ.
	8. Запросы со стороны ЦБ АР, связанные с Обращениями Клиентов, рассматриваются в сроки не позднее 7 (семи) рабочих дней, если иное не предусмотрено в запросе регулятора. ЦБ АР вправе потребовать рассмотрения обращений в иные сроки. Если со стороны ЦБ АР есть требование представления ответа Клиенту, рассмотрение и предоставление ответов на Обращения должны быть осуществлены в сроки, указанные в пунктах 8.5. настоящих Правил.
	9. Запросы со стороны государственных органов рассматриваются в сроки, установленные Законодательством АР.

# ПРИНЯТИЕ РЕШЕНИЙ ПО ЖАЛОБАМ КЛИЕНТОВ

* 1. Решения принимаются на основании первичных документов, данных АБИС Банка, разъяснительных записок сотрудников, экспертных заключений структурных подразделений, полученных в ходе расследования и заключений о признании вины сотрудника Банка.
	2. Основанием для принятия положительного решения по Жалобе (указывается в решении по Жалобе) может являться:
		1. Установленный факт нарушения Банком договорных обязательств;
		2. Установленный факт нарушения Банком Законодательства АР;
		3. Установленный факт вины Банка в нарушении Клиентом договорных обязательств/либо в убытках, понесенных Клиентом, либо в создании иных спорных ситуаций, которые подтверждены документально или разъяснительной запиской сотрудника Банка с признанием допущенной ошибки с резолюцией непосредственного руководителя следствием чего явилось невыполнение Клиентом договорных обязательств;
		4. Установленный факт мошенничества третьих лиц.
	3. Решения по Спорным транзакциям по платежным картам принимаются на основании результатов опротестования операции по правилам платежных систем, действующих в Банке, на момент рассмотрения жалобы.
	4. Решение об удовлетворении жалобы по Спорной транзакции по платежным картам, определенное в ходе расследования, проводимого в рамках Правил ПС как мошенничество (например, скимминг), принимается до окончания Диспутного цикла.
	5. При необходимости исправления кредитной истории Клиента, подразделение Банка, осуществляющее исполнение по принятому решению, обязано одновременно с исполнением направить в соответствующие структурные подразделения и/или в ЦБ АР уведомление о внесении исправлений в кредитную историю Клиента. Необходимость исправления кредитной истории должна быть обозначена в распоряжении от подразделения, ответственного за рассмотрение Жалобы.

# ИСПОЛНЕНИЕ РЕШЕНИй ПО ЖАЛОБАМ КЛИЕНТОВ

1. При получении проекта решения и установлении фактов неправомерных действий Банка, сотрудник, обладающий соответствующими полномочиями согласно Матрице компетенций, указанной в Таблице № 3:
2. Принимает решение по Жалобе Клиента на основании всех имеющихся документов по данной ситуации (выписок, разъяснительных записок, ссылок на условия договоров и тарифы) в срок не позднее следующего, за принятием проекта решения, рабочего дня с проставлением соответствующей резолюции на проекте решения;
3. В день принятия решения перенаправляет проект решения с резолюцией в ОПРОКД.
4. Решение по Жалобе подлежит исполнению в срок, не превышающий 3 (трех) рабочих дней с момента получения решения, если иное не установлено договором с Клиентом.
5. Решение о возмещении денежных средств по Жалобам (за исключением необоснованных обращений) принимается в соответствии с Таблицей 3. Решение оформляется в соответствии с Приложением 4 к настоящим Правилам.

**Полномочия по принятию Решений по Обращениям Клиентов**.

 **Таблица 3**

|  |  |
| --- | --- |
| **Сумма выплаты по Обращению** | **Право принятия решения** |
| До 100 АЗН (включительно) | Начальник УРКК/УПРСКО/ОКО/УРПАРБ/УРПАКБ |
| Свыше 101 до 500 АЗН[[9]](#footnote-9) (включительно) | Директор Департамента развития розничного бизнеса/ Департамента развития корпоративного бизнеса/ Финансового Департамента |
| От 501 АЗН и выше | Председатель Правления Банка  |

1. Право принятия Решения о зачислении денежных средств Клиента, неправомерно удержанных банкоматами (в том числе с функцией приема наличных) Банка, на счета Клиента или счета партнеров Банка, задействованные при совершении соответствующих операций и возмещении денежных средств Клиенту по последствиям, возникающим в случае неправомерно удержанных банкоматами (в том числе с функцией приема наличных) денежных средств Клиента, находится в компетенции ДОД.
2. Полномочия по принятию Решения об отказе в возмещении денежных средств при отсутствии оснований для выплаты, предусмотренных п. 9.2 настоящих Правил, принадлежат лицам, в соответствии с Таблицей 3 с проставлением резолюции об отказе в возмещении денежных средств в соответствующей графе проекта Решения.
3. Право принятия Решения о зачислении денежных средств по Спорным транзакциям по платежным картам, а также операциям, совершенным в ТСП, являющихся Клиентами Банка (заключен договор эквайринга), находится в компетенции ДОД (за исключением случаев мошенничества). Решение оформляется в соответствии с Приложением 4 к настоящим Правилам.
4. Право принятия Решения об удовлетворении Жалоб по Спорным транзакциям, определенным в ходе расследования как мошенничество, находится в компетенции Правления Банка при обязательном согласовании данного решения с руководителями УПК и УБ. Решение оформляется в соответствии с Приложением 4 к настоящим Правилам.
5. Принятое решение доводится до сведения руководителя СПО путем направления оригинала/сканированной копии решения на адрес электронной почты Начальника СПО в течение 2 (двух) рабочих дней с момента принятия решения.

# РАБОТА С НЕОБОСНОВАННЫМИ ОБРАЩЕНИЯМИ

1. Работа с необоснованными Обращениями ведется в соответствии с требованиями настоящих Правил с учетом особенностей, определенных настоящим Разделом.
2. Право принятия Решения об удовлетворении Обращений, определенных в ходе расследования как Необоснованные, находится в компетенции Правления Банка.
3. При получении от ОПРОКД проекта решения по Необоснованному Обращению, Правление Банка принимает Бизнес решение по обращению Клиента на основании всех имеющихся документов по данной ситуации (выписок, объяснительных записок, ссылок на условия договоров и тарифы) в срок не позднее следующего, за принятием проекта решения, рабочего дня с проставлением соответствующей резолюции на проекте Бизнес решения при условии, что при рассмотрении обращения выявлено наличие следующих косвенных признаков, подтверждающих правоту Клиента:
4. сотрудник, объяснения которого необходимы для принятия объективного решения по обращению, в настоящее время в Банке не работает или не может предоставить объяснений по факту спорной ситуации (из-за давности событий и пр.);
5. видеозапись / аудиозапись, просмотр / прослушивание которой необходим для принятия объективного решения по жалобе Клиента, отсутствует либо не дает полной картины происшедшего;
6. прочие обстоятельства и факты, косвенно указывающие на правоту Клиента.
7. В случае необходимости принятия Бизнес-решения срок рассмотрения Обращения Клиента увеличивается на срок принятия Бизнес-решения.
8. Срок принятия Бизнес-решения и его предоставления в подразделение, ответственное за рассмотрение Обращения, не должен превышать 3 (трех) рабочих дней.
9. В случае принятия Бизнес-решения об удовлетворении требований Клиента подразделением, ответственным за рассмотрение Обращения, проводятся мероприятия по урегулированию спорной ситуации и подготовке ответа Клиенту в соответствии с требованиями настоящих Правил.
10. Подразделение Банка, осуществляющее исполнение по принятому решению, обязано одновременно с исполнением направить в подразделение, производившее расследование, подтверждение с указанием даты, суммы выплаты и факта восстановления кредитной истории (при необходимости). Необходимость исправления кредитной истории должна быть обозначена в распоряжении от подразделения, ответственного за рассмотрение Обращения.

# АНАЛИТИЧЕСКАЯ РАБОТА ПО ОБРАЩЕНИЯМ КЛИЕНТОВ

1. ОПРОКД ведет реестр Обращений (Приложение 5), резюмирует данные, находящиеся в реестре согласно дате поступления и характеру, корректно присваивает признак обоснованности/необоснованности обращениям, предварительно согласовав статус с ОККС. Информация в реестре хранится в Банке не менее 5 (пяти) лет.
2. Все телефонные разговоры, связанные с Обращениями Клиентов, ОПРОКД проводит[[10]](#footnote-10) посредством специальных телефонов с функцией записи разговора.

12.2.1 СОПРОКД следит за поступлением новых и/или за изменением статуса рассмотрения текущих Обращений в Банке. В случае надобности СОПРОКД направляет информацию об обращениях посредством КЭП в ОМКД для перевода на требуемый язык;

12.2.2. ОПРОКД каждые 6 (шесть) месяцев направляет по КЭП данные о жалобах в ОРМС для последующего размещения на официальной интернет-странице Банка;

* + 1. сотрудники ОРМС не реже 2 (двух) раз в течение года размещают информацию о жалобах на официальной интернет-странице Банка в специально отведенном разделе «Обращения». Информация хранится на официальной интернет-странице Банка не менее 3 (трех) лет с момента публикации.
1. НОПРОКД не позднее 3 (третьего) рабочего дня каждого месяца представляет НОУ и НОККС аналитические справки/отчёты, составленные по результатам расследования спорных ситуаций.
2. НОПРОКД, посредством КЭП, предоставляет данные по обращениям в ЦБ АР, согласно Отчетной форме по требованию регулятора.
3. НОПРОКД совместно с НОККС анализирует массовые однотипные Обращения Клиентов, устанавливает их причины и выявляет проблемные зоны в обслуживании Клиентов. По результатам анализа:
	* 1. ОККС (при необходимости) информирует ответственные подразделения Банка, инициирует внесение изменений во внутренние документы Банка, проводит иные мероприятия в рамках компетенции ОККС для устранения данных причин;
		2. ОПРОКД в случае выявления случаев нарушения прав, законных интересов Клиентов, совместно с УПРСКО разрабатывает соответствующие предложения по устранению недостатков и согласовывает с НОУ, НОККС, ОПОД/ФТиК и ДОД для их вынесения на Правление Банка.
		3. ОПРОКД при выявления случаев нарушения правил этического поведения сотрудников совместно с УПРСКО разрабатывает соответствующие предложения по устранению недостатков и согласовывает с НОУ, НУРП, ОПОД/ФТиК и ДОД для их вынесения на Правление.
4. НОПРОКД на ежеквартальной основе предоставляет НС отчет по Обращениям в формате PowerPoint.
5. Вышеуказанный отчет должен отражать сравнительный анализ с предыдущими периодами (месяц/квартал/год).

12.8. Деятельность ОПРОКД проверяется со стороны СВА не реже 1 (одного) раза в год, а отчёт о результатах проверки обсуждается на заседании Аудиторского Комитета и НС Банка.

12.9. НОУ, в случае внесения изменений в контактные данные ОПРОКД, в течение 2 (двух) рабочих дней представляет их в ЦБ АР с целью размещения на интернет-странице ЦБ АР. Контактные данные включают номер телефона, электронный адрес, почтовый адрес и ФИО сотрудников ОПРОКД, в т.ч. руководителя данного структурного подразделения.

# РАБОТА С ПРОБЛЕМАМИ СИСТЕМНОГО ХАРАКТЕРА.

1. На основании реестра учета обращений, заполняемого со стороны НОПРОКД (Приложение 5), ОККС ежемесячно анализирует совокупность факторов, вызывающих возникновение и повторение (потенциальную возможность повторения) спорных ситуаций на предмет выявления проблем системного характера.
2. В случае выявления проблемы системного характера, ОККС фиксирует проблему системного характера, определяет статус приоритетности проблемы и подразделение, ответственное за ее устранение.
3. ОККС присваивает проблеме статус «приоритетно» только в случае, если Проблема системного характера удовлетворяет одному/нескольким из следующих критериев:
4. способствует росту поступления массовых Обращений Клиентов;
5. способствует росту выплат по жалобам Клиентов;
6. сопровождается увеличением трудозатрат по рассмотрению и удовлетворению обращений;
7. является результатом несоответствия действующих процессов, настроек программного обеспечения и условиям заключенных с клиентом договоров.
8. ОККС информирует подразделение, ответственное за устранение проблемы, о выявленной Проблеме системного характера, о статусе проблемы для определения и проведения мероприятий по ее устранению.
9. Информацию о принятом решении и о сроках планируемых мероприятий подразделение, ответственное за устранение проблемы, предоставляет в ОККС в срок 10 (десяти) рабочих дней.
10. О проведении планируемых мероприятий Подразделение, ответственное за устранение проблемы, информирует ОККС в срок не позднее 3 (трех) дней с даты проведения мероприятий.
11. Проблема системного характера считается урегулированной:

13.7.1. после проведения Подразделениями, ответственными за устранение проблемы, запланированных мероприятий;

13.7.2. в случае отсутствия в течение 3 (трех) месяцев Обращений Клиентов по спорным ситуациям, возникшим после урегулирования проблемы системного характера.

13.8. Решение об урегулировании проблемы системного характера принимается НОККС, совместно с непосредственным руководителем подразделения, ответственного за устранение проблемы системного характера;

* 1. Контроль за реализацией мероприятий, запланированных структурными подразделениями, ответственными за устранение проблемы системного характера, осуществляет ОККС.

# ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

* 1. Настоящие Правила вступают в силу со дня утверждения НС Банка.
	2. Изменения и дополнения к настоящим Правилам утверждаются НС Банка и оформляются путем изложения их в новой редакции. Принятие новой редакции Правил автоматически приводит к прекращению действия предыдущего документа.
	3. В случае несоответствия какой-либо части настоящих Правил действующему Законодательству АР, в том числе актам нормативного характера ЦБ АР, а также в связи с принятием новых законодательных актов АР, или актов нормативного характера ЦБ АР Правила будут действовать, лишь в той части, которая не противоречит действующему Законодательству АР и актам нормативного характера ЦБ АР.

# Приложение 1

к «Правилам по работе с обращениями клиентов ОАО Банк ВТБ (Азербайджан)»

**КОНТАКТНАЯ ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ПОЛУЧЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ КЛИЕНТОВ**

1. Адрес электронной почты:

**info@vtb.az**

**OPROKD@vtb.az**

1. Номера телефонной связи Банка:

 **(012) 492-00-80**

 **(077) 274 09 86 – WhatsApp (вотсап) канал**

 **(012) 986**

1. Номер телефонной связи ОПРОКД:

 **(012) 492-00-80 (внутр. – 5130, 5136, 1519)**

1. Почтовый адрес:

г. Баку, пр. Хатаи 38 AZ1008

1. Официальные страницы Банка в социальных сетях:

**facebook – VTB (Azerbaijan)**

**Instagram – bank\_vtb\_azerbaijan**

**Telegram – Bank VTB (Azerbaijan)**

**LinkedIn – Bank VTB (Azerbaijan)**

**YouTube – BankVTBAzərbaycan**

1. Номера КЦ:

 **(012) 986**

 **(012) 492-00-80**

1. Интернет-ресурс для получения Обращений Клиентов

[**www.vtb.az**](http://www.vtb.az)

1. **Свифт код Банка:**

**VTBAAZ22XXX**

# Приложение 2

к «Правилам по работе с обращениями клиентов ОАО Банк ВТБ (Азербайджан)»

**ОБРАЩЕНИЕ КЛИЕНТА**

*Звездочкой отмечены поля, обязательные для заполнения. При незаполненных обязательных полях Банк оставляет за собой право отказать в приеме и рассмотрении обращения****.***

**\*❑ Клиент Банка** \*❑ **Не клиент Банка**

**\***ФИО/Наименование Клиента\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\*Адрес с указанием почтового индекса/ИНН\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\*Паспортные данные (или данные другого документа, удостоверяющего личность)

 серия\_\_\_\_\_\_\_\_ №\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ дата выдачи \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ кем выдан \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\*Телефон/Факс\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 E-mail \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**\*Место возникновения обращения**

**❑ Филиал**

**❑ Центр клиентского обслуживания**

**❑ Иное\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

\*Адрес или наименование \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**\*ВИД ОБРАЩЕНИЯ**

**❑ Предложение**

**❑ Запрос**

**❑ Заявление**

**❑ Жалоба**

**Описание:** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**❑Канал предоставления ответа на Обращение**

**❑ Почтовый адрес \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**❑ Адрес электронной почты \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**❑ Факсимильная связь \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**❑ Телефонная связь \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**❑ Личное обращение в ЦКО/Филиалы Банка**

 (полностью заполняется и подписывается Клиентом собственноручно)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_подпись Клиента\*

*Анонимные Обращения Клиентов Банком не рассматриваются.*

# Приложение 3

к «Правилам по работе с обращениями клиентов ОАО Банк ВТБ (Азербайджан)»

**ОБРАЩЕНИЕ КЛИЕНТА**

**по операциям, проведенным в банкоматах Банка (в том числе с функцией приема наличных)**

|  |  |
| --- | --- |
| Номер обращения  |  |

*Звездочкой отмечены поля, обязательные для заполнения. При незаполнении обязательных полей Банк оставляет за собой право отказать в приеме и рассмотрении обращения.*

\* ❑ Клиент Банка \* ❑ Не клиент Банка

**\***ФИО/Наименование \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\*Адрес с указанием почтового индекса/ИНН\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\*Паспортные данные (или данные другого документа, удостоверяющего личность)

серия\_\_\_\_\_ №\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ дата выдачи \_\_\_\_\_\_\_\_\_ кем выдан \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**\***Телефон/Факс\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ E-mail \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Место возникновения спорной ситуации**

**\***Адрес устройства \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ № устройства \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**\*** № карты \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Тип карты \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**\***Банк-эмитент карты **❑ ОАО Банк ВТБ (Азербайджан) ❑ Иной** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(указать какой)

**\***Дата и время совершения операции\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**\***Тип операции: **❑ Снятие наличных ❑ Внесение наличных**

 **❑ Перевод ❑ Открытие вклада**

 **❑ Оплата услуг сотовой связи (указать № телефона) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

 **❑ Иное (название получателя платежа - код платежа) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**\***Сумма и валюта операции\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Купюрность\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |

 (количество и достоинство купюр)

\*Идентификационный код операции

(комбинация из 3-х цифр, введенная при осуществлении валютно-обменной операции)

**\*Описание проблемы:**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**\*Требование клиента:**

❑ перечислить денежные средства на счет/карту[[11]](#footnote-11)\* № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ в сумме\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

❑ завершить операцию пополнения счета телефона №\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ в сумме\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

❑ выдать денежные средства наличными в сумме \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Способ предоставления ответа:

**❑ Письменно ❑ Электронная почта**

**❑ Телефон**

**❑ Иное\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**\***ФИО клиента\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Подпись\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Дата \_\_\_\_\_\_\_

 (полностью и заполняется клиентом собственноручно)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ **Заполняется сотрудником Банка**

М.П.

Принял: ФИО сотрудника Банка\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Подпись\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Дата\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

✂

**Отрывной талон для выдачи Клиенту**

Принял: ФИО сотрудника Банка\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Подпись\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Дата\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Уточнить статус рассмотрения Обращения Вы можете в Отделе претензионной работы и обработки клиентских данных ОАО Банка ВТБ (Азербайджан) ): 994 12 492-0080**

М.П.

# Приложение 4

к Правилам по работе с обращениями клиентов ОАО Банк ВТБ (Азербайджан)

**Решение**

*По жалобе Клиента \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

 ***Ф.И.О.***

*от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_№\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

№ счета/карты Клиента\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Установлены следующие факты:**

1.

2.

3.

*(указывается характер и период операции)*

Обоснование принятия решения (с указанием нарушенного п. договора, ст. закона)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. По результатам проведенного расследования факт наличия вины Банка в возникновении спорной ситуации установлен и документально подтвержден.
2. По результатам проведенного расследования факт наличия вины Банка в возникновении спорной ситуации установлен, но документально не подтвержден.
3. По результатам проведенного расследования факт наличия вины Банка в возникновении спорной ситуации не установлен.

**Предлагаемое решение:**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Исполнитель: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Срок исполнения: \_\_\_\_ рабочих дней с момента принятия настоящего решения.

***Должность сотрудника Банка \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_***

***Ф.И.О. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_***

**РЕШЕНО:**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**СОГЛАСОВАНО**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Должность** | **Фамилия И.О.** | **Подпись** | **Дата** |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

Исполнитель: Ф.И.О. Тел.

# Приложение 5

к Правилам по работе с обращениями клиентов ОАО Банк ВТБ (Азербайджан)

Реестр учета



#

# Приложение 6

к Правилам по работе с обращениями клиентов ОАО Банк ВТБ (Азербайджан)

**Акт об описании ценностей и выявленных несоответствиях**

 **ОАО Банк ВТБ (Азербайджан)**

|  |  |
| --- | --- |
| «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_ г. |   № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

|  |
| --- |
| Настоящий акт составлен в филиале \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /ЦКО ОАО Банк ВТБ Азербайджанв связи с тем, что на указанную дату при вскрытии упаковки с ценностями, полученными в кассе филиала \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ЦКО ОАО Банк ВТБ (Азербайджан) со стороны \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (Ф.И.О Клиента)в присутствии \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,*(Ф.И.О. сотрудника Банка)*были обнаружены \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ *\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (наименования ценностей)*При этом было выявлено, что \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (описание несоответвий)Ф.И.О., подписи лиц, составивших Акт\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Ф.И.О., подписи лиц, присутствовавших при составлении Акта\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

Сотрудник Банка ………………………..

Сотрудник Банка ………………………..

Сотрудник Банка ………………………..

Сотрудник Банка ………………………..

Сотрудник Банка ………………………..

Сотрудник Банка ………………………..

Клиент ………………………..

# Приложение 7

к Правилам по работе с обращениями клиентов ОАО Банк ВТБ (Азербайджан)

Алгоритм классификации по категориям событий регуляторного (комплаенс) риска



1. Срок исчисляется с момента предоставления первого ответа [↑](#footnote-ref-1)
2. Исключением являются случаи при направлении обращения на фирменном бланке юридического лица, на котором указаны реквизиты. [↑](#footnote-ref-2)
3. Если письменное обращение подается через представителя, к обращению прилагается копия документа, подтверждающего полномочия представителя. [↑](#footnote-ref-3)
4. Обращения, поступившие на адреса корпоративной почты сотрудников, принимаются к рассмотрению только если они были пересланы ими на публичный адрес электронной почты Банка, заявленной как канал приема Обращений. [↑](#footnote-ref-4)
5. За исключением ОПРОКД. [↑](#footnote-ref-5)
6. Если иное не предусмотрено во внутренних правилах подразделений [↑](#footnote-ref-6)
7. Через офис-менеджера – в случае направления ответа через филиал [↑](#footnote-ref-7)
8. За исключением Обращений военнослужащих и их семей, а также Обращений о правонарушениях, связанных с коррупцией. [↑](#footnote-ref-8)
9. Т.к. УРПАКБ находится в непосредственном подчинении у Председателя Правления Банка, то принятие решений по обращениям от 101до 500 АЗН (включительно) принимаются с его стороны. [↑](#footnote-ref-9)
10. С момента обеспечения Отдела телефонами [↑](#footnote-ref-10)
11. \* Указывается номер карты, с использованием которой осуществлялась операция, в случае осуществления операции без карты указывается номер счета, на который могут быть перечислены денежные средства. [↑](#footnote-ref-11)