

**ПОРЯДОК  
представления заявлений, жалоб, претензий и предложений  
клиентами ООО МИБ «ДАЛЕНА»**

1.1. Настоящий «Порядок представления заявлений, жалоб, претензий и предложений клиентами ООО МИБ «ДАЛЕНА» (далее – Порядок) регламентирует основные условия и порядок представления обращений юридическими лицами, индивидуальными предпринимателями, физическими лицами, занимающимися в установленном действующим законодательством Российской Федерации порядке частной практикой, или физическими лицами, имеющими договорные отношения с Банком, пользующимися услугами Банка (далее по тексту – Заявителями), в которых, в том числе, выражается несогласие с совершенным действием, допущенным бездействием работников при осуществлении Банком операций и сделок, или сообщается о нарушении его прав, свобод или охраняемых законом интересов.

1.2. Настоящий Порядок разработан в целях:

- обеспечения соблюдения законных прав и интересов Клиентов Банка;
- снижения уровня (минимизации) регуляторного, операционного и репутационного рисков;
- повышения качества обслуживания Клиентов и снижения общего количества поступающих в Банк Заявлений, Жалоб и Претензий;
- урегулирования поступающих Жалоб и Претензий во внесудебном порядке;
- устранения недостатков и/или нарушений, а также их последствий, явившихся основанием для направления Заявления, Жалобы или Претензии, предотвращения возникновения в дальнейшей работе Банка подобных ситуаций;
- всестороннего анализа Предложений о предлагаемых продуктах и услугах Банка;
- повышения ответственности работников за ненадлежащее исполнение своих должностных обязанностей;
- повышения доверия к банковской системе в целом.

1.3. При рассмотрении Заявлений, Жалоб и Претензий Банк руководствуется следующими основными принципами:

- внесудебное урегулирование конфликта с Заявителем наиболее предпочтительно;
- Заявления, Жалобы и Претензии должны быть рассмотрены в возможно кратчайшие сроки;
- Заявления, Жалобы и Претензии должны быть рассмотрены беспристрастно и объективно.

1.4. Банк рассматривает все Обращения, поступившие в Банк в официальном порядке. Отказ в приеме Обращений не допускается.

1.5. Обращения рассматриваются в срок не более 15 (Пятнадцати) рабочих дней, начиная с рабочего дня, следующего за днем поступления Обращения в Банк или не позднее срока, указанного в обращении, если такой срок установлен.

1.6. Действие настоящего Порядка не распространяется на:

- Обращения Клиентов за получением информационных и консультационных услуг;
- Обращения Заявителей, поступившие в Банк в устной форме;
- Обращения, поступившее в виде спама;
- Обращения, в которых отсутствуют идентификационные сведения (анонимные);
- Обращения Заявителей, касающиеся осуществления Банком профессиональной деятельности на рынке ценных бумаг. Порядок работы с Обращениями Заявителей, касающимися осуществления Банком профессиональной деятельности на рынке ценных бумаг, регламентируется внутренним нормативным документом Банка «Условия предоставления брокерских услуг ООО МИБ «ДАЛЕНА».

1.7. Настоящий Порядок является документом публичного характера и размещается на официальном web-сайте Банка в информационно-телекоммуникационной сети Интернет по адресу [www.dalenabank.ru](http://www.dalenabank.ru).

1.8. В настоящем Порядке используются следующие термины и сокращения.

**Банк** – Общество с ограниченной ответственностью Московский Инвестиционный Банк «ДАЛЕНА», Базовая лицензия от 08.11.2018 № 1948; местонахождение: 111024, Москва, ш. Энтузиастов, д. 17, стр.1; ОГРН 1027700135540, ИНН 7720069320.

**Центральный офис Банка** – Центральный офис Банка с адресом местонахождения: 111024, Москва, ш. Энтузиастов, д. 17, стр. 1.

**Дополнительный офис** - внутреннее структурное подразделение Банка.

**Жалоба** – обращение Клиента (Представителя Клиента) об устранении (восстановлении) / защите его нарушенных прав или законных интересов либо прав или законных интересов других лиц.

**Заявитель** – Клиент или Представитель Клиента.

**Заявление** – обращение Клиента (Представителя Клиента) о содействии в реализации его прав или прав других лиц, либо сообщение о нарушении законов и/или иных нормативных правовых актов, а также договорных обязательств между Банком и Клиентом.

**Исполняющее подразделение** – подразделение Банка, ответственное за рассмотрение и координацию работы по поступившему Обращению.

**Клиент** (для целей настоящего Порядка) – юридическое лицо, индивидуальный предприниматель, физическое лицо, занимающееся в установленном действующим законодательством Российской Федерации порядке частной практикой, или физическое лицо, имеющее договорные отношения с Банком, пользующееся услугами Банка.

**Система «Клиент–Банк»** – электронная банковская система, позволяющая Клиенту с использованием глобальной информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» передавать в Банк в электронном виде расчетные и иные документы, отслеживать текущий статус этих документов, а также получать из Банка выписки по Счетам, сообщения и иные документы.

**Обращения** – направленные в Банк в письменной форме или в форме электронного документа Заявления, Жалобы, Претензии, Предложения.

**Претензия** – обращение (требование) Заявителя об урегулировании конфликтных ситуаций, связанных с нарушением имущественных прав и интересов Клиента, установленных договорными обязательствами с Банком и/или законодательством Российской Федерации.

**Предложение** – рекомендации Заявителя по совершенствованию деятельности Банка, улучшению качества обслуживания Клиентов.

**Представитель Клиента** – лицо, действующее от имени и по поручению Клиента в силу полномочий, основанных на доверенности, указании закона либо акте уполномоченного на то государственного органа или органа местного самоуправления.

**Спам** – поступление в Банк электронных писем (рассылки) коммерческой и иной информации рекламного характера, любых подобных коммерческих видов сообщений, при том, что Банк не выражал желания их получать.

**Стороны** – совместно упоминаемые термины «Клиент» и «Банк».

## 2. Порядок представления Обращений

2.1. При возникновении у Клиента (Представителя Клиента) конфликтных ситуаций, связанных с исполнением договорных отношений между Сторонами, претензий к Банку, связанных с нарушением прав Клиента, а также в связи с нарушением Банком действующего законодательства Российской Федерации и нормативных актов Банка России, Заявитель вправе подать в Банк Заявление, Жалобу или Претензию. Клиент (Представитель Клиента) также вправе подать в Банк Предложение, связанное с правильностью, качеством и/или сроками обслуживания клиентов Банком.

2.2. Заявитель вправе подать в Банк Обращение:

- в письменной форме путем:
  - передачи лично в Центральный или Дополнительные офисы Банка;
  - направления посредством почтовой связи Центральный или Дополнительные офисы Банка;
  - направления через курьерскую службу в Центральный или Дополнительные офисы Банка;
  - заполнения Книги жалоб и предложений в Центральном или Дополнительных офисах Банка;
- в электронном виде путем:
  - передачи через Систему «Клиент-Банк» (в случае если у Клиента заключен соответствующий договор и при наличии технической возможности);
  - направления через информационно-коммуникационную сеть Интернет на официальном сайте Банка [www.dalenabank.ru](http://www.dalenabank.ru) на адрес электронной почты Банка [dln@dalena.ru](mailto:dln@dalena.ru);
  - направления через Портал Государственных услуг;
  - размещения Обращения на ресурсах:
    - на официальном сайте Yandex по адресу <https://yandex.ru/maps/>;
    - на официальном сайте финансового супермаркета Банки.ру по адресу <https://www.banki.ru/services/responses/bank/dalenabank/>
  - направления через иные ресурсы информационно-коммуникационной сети Интернет.

2.3. Обращение может быть подано в Банк в произвольной форме и должно содержать следующую обязательную информацию:

- Ф.И.О (при наличии последнего);
- суть Обращения;
- почтовый адрес/ адрес электронной почты для направления корреспонденции/ ответа на Обращение, телефон/факс для обеспечения возможности обратной связи.

2.4. В случае обращения в Банк Представителя Клиента, он обязан предоставить доверенность, подтверждающую наличие соответствующих полномочий и документ, удостоверяющий личность Представителя Клиента. Копия доверенности приобщается Банком к Обращению.

### **3. Порядок предоставления Банком ответа на Обращение**

3.1. Банк готовит ответ на Обращение только в том случае, если само содержание такого Обращения требует определенного ответа и/или реакции Банка на допущенные им недостатки/нарушения.

3.2. Банк при получении Обращения:

- осуществляет всестороннее и полное изучение обстоятельств, изложенных в Заявлении, Жалобе или Претензии;
- анализирует суть поступившего Предложения;
- по результатам его рассмотрения формирует окончательное решение:
  - на поступившее Обращение требуется мотивированный ответ;
  - Обращение остается без ответа в случаях, установленных п. 3.6 и п. 3.10 настоящего Порядка.
- готовит ответ на поступившее Обращение.

3.3. В случае необходимости, когда поступившее Обращение требует дополнительной проверки и изучения, Банк информирует Клиента (Представителя Клиента) о ходе рассмотрения Обращения. Информирование Клиента (Представителя Клиента) осуществляется любым доступным Банку способом: письменно, электронной почтой, через системы удаленного доступа или по телефону.

3.4. В ответах на Обращения Заявителей должна содержаться исчерпывающая информация по всем поставленным вопросам. При подтверждении негативных сведений, изложенных в Заявлении, Жалобе или Претензии, в ответе указываются меры, принятые Банком по результатам их рассмотрения.

3.5. В соответствии с Законом Российской Федерации от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» при рассмотрении Обращения Заявителя не допускается разглашение сведений, содержащихся в Обращении, без его согласия. В случае если ответ по существу поставленного в обращении вопроса невозможен без разглашения сведений, составляющих государственную тайну или иных охраняемых законом сведений, Заявителю сообщается о невозможности дать ему объективный ответ в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

3.6. Если в письменном Обращении Заявителя содержится вопрос, на который ему многократно (три и более раз) давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными Обращениями, и, при этом, в Обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, Банком может быть принято решение о безосновательности очередного Обращения и прекращении переписки с Заявителем по данному вопросу.

3.7. Допускается возможность повторного рассмотрения Обращения при изменении обстоятельств дела. Рассмотрение содержания повторного Обращения осуществляется с учетом принятых мер по ранее поступившим Обращениям и с учетом данных ему ответов и разъяснений.

3.8. Ответ на Обращение и, при необходимости, сопутствующие документы, Банк направляет Заявителю любым доступным Банку способом:

- заказным письмом с уведомлением в получении;

- в электронном виде посредством Системы «Клиент-Банк» (при наличии технической возможности), в случае поступления Обращения через Систему «Клиент-Банк»;
- по электронной почте (в случае если ответ не содержит конфиденциальной информации и Обращение поступило на адрес электронной почты Банка);
- посредством выдачи на руки Заявителю или его законному представителю по доверенности (на копии ответа проставляется подпись Заявителя в его получении), если это указано в обращении или достигнута договоренность об этом в телефонном разговоре.

3.9. Ответ на Обращение может быть дан Заявителю в устной форме (при наличии телефонной связи с Заявителем), если такая форма устраивает Заявителя.

3.10. Банк вправе не отвечать на Обращение в следующих случаях:

- Обращение не является Заявлением, Жалобой, Претензией или Предложением;
- Обращение не содержит информации о сути Обращения, почтового адреса/ адреса электронной почты для направления корреспонденции/ ответа на Обращения, или телефона/факса для обеспечения возможности обратной связи;
- информация, указанная в Обращении, указана неразборчиво или содержание Обращения не позволяет однозначно идентифицировать лицо, подавшее Обращение;
- текст Обращения содержит ненормативную лексику, оскорбления в адрес Банка (работников Банка), информацию провокационного характера;
- Обращение носит рекламный характер или иной характер, не связанный с работой Банка;
- Обращение оформлено от лица, не являющегося Клиентом Банка (Представителем Клиента), или информация, содержащаяся в Обращении, не связана с деятельностью Банка;
- Обращение поступило на личный адрес электронной почты работника Банка.

#### **4. Порядок устранения недостатков и нарушений, выявленных по Обращениям Заявителей**

4.1. По всем высказанным Жалобам и Претензиям в адрес Банка в обязательном порядке принимаются возможные и адекватные меры по устранению недостатков (нарушений) и/или их недопущению в дальнейшем.

4.2. По всем принятым Заявлениям принимаются возможные и доступные меры для урегулирования разногласий между Банком и Заявителем.

4.3. По итогам рассмотрения Обращений Заявителей структурным подразделением, к деятельности которого оно относится, по решению уполномоченных лиц может разрабатываться План мероприятий по устранению нарушений в будущем, с указанием конкретных мер, срока их реализации и ответственных лиц.

4.4. Органы управления Банка и руководители внутренних структурных подразделений принимают взвешенные решения, основанные на:

- всестороннем и полном рассмотрении существа Обращений;
- обоснованности Обращений (соответствия фактическим обстоятельствам);
- правомерности Обращений (соотносимости существа Обращения с нормами законодательства Российской Федерации, действовавшего в момент совершения

действий или наступления событий, послуживших основанием для соответствующего Обращения).