

„FinComBank” S.A.

УТВЕРЖДЕН:
Решением Совета Банка
протокол № 434-С
от 17.06.2011 г.

РЕГЛАМЕНТ
о разрешении жалоб и претензий
КЛИЕНТОВ

(новая редакция)

СОГЛАСОВАНО:
Виктор Хворостовский
Председатель Банка
17 июня 2011 г.

Кишинев 2011

ЧАСТЬ I ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 1.1. Данный регламент устанавливает порядок приема и разрешения жалоб и претензий поступающих от клиентов в адрес SA „FinComBank” (в дальнейшем - Банк), компетентными органами уполномоченными принимать решения по их разрешению, а также сроки их обработки.
- 1.2. Положения данного Регламента обязательны к исполнению для всех подразделений Банка.
- 1.3. Данный Регламент разработан согласно Закона о подаче петиций № 190-XIII от 19.07.1994, с последующими изменениями, другими действующими законодательными актами, а также Регламента НБМ о порядке раскрытия лицензированными банками Республики Молдова информации о своей деятельности № 392 от 21.12.2000, с последующими изменениями, Устава Банка, Регламента о внутренних актах действующих в SA „FinComBank”, утвержденного Советом Банка 23.12.2008, рv 346-С и другими действующими внутренними актами.

ЧАСТЬ II СРОКИ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

В настоящем Регламенте используются следующие определения:

- 2.1. **Жалоба/претензия** – любое письменное заявление предоставленное клиентом Банка или другим физическим или юридическим лицом, в котором обжалуется какое-то действие Банка или его сотрудников или выставляется в адрес банка. Жалоба/претензия поступающая в Банк в электронном виде или запись в Книге жалоб приравниваются к письменному заявлению.
- 2.2. **Компетентные органы** – исполнительный орган Банка, представленный Председателем Банка или Советом Банка.
- 2.3. **Ответственное лицо** – сотрудник Банка назначенный рассматривать жалобы/претензии и передавать свои выводы для рассмотрения компетентными органами Банка, несет ответственность за наличие Книги жалоб в местах обслуживания клиентов/не клиентов и их сохранность.
- 2.4. **Уполномоченное лицо** – сотрудник Банка назначенный регистрировать входящие/исходящие документы.

ЧАСТЬ III

ОПИСАНИЕ ПРОЦЕДУР ОБРАБОТКИ ЖАЛОБ/ПРЕТЕНЗИЙ

- 3.1. Клиенты могут письменно предоставлять жалобы/претензии в адрес Банка в следующей форме:
 - 3.1.1. персонально в подразделениях Банка на бумажном носителе или отправить сообщение по электронной почте в адрес «горячей линии» Банка hotline@fincombank.com
 - 3.1.2. путем записи жалобы претензии в Книге жалоб, которые находятся в подразделениях Банка в удобных видимых местах для клиентов.
- 3.2. В жалобе/претензии клиент в обязательном порядке указывает Ф.И.О., свой почтовый адрес на который он желает получить ответ на свою жалобу/претензию.
- 3.3. В случаях когда клиент не указывает свои контактные данные, Банк освобождается от обязательства ответа на жалобу/претензию клиента.
- 3.4. Жалобы/претензии зарегистрированные в Книге жалоб
 - 3.4.1. При записи клиентом/не клиентом жалобы/претензии посредством Книги жалоб, ответственное лицо из подразделения Банка, где была осуществлена запись в Книгу жалоб, сканирует данную жалобу/претензию и передает ее для обработки, посредством факса/электронной почты ответственному лицу из центрального офиса. Ответственное лицо из центрального офиса на своем уровне изучает вопрос по поступившей жалобе/претензии и передает ее со своим заключением компетентным органам Банка для принятия решения.
- 3.5. Жалобы/претензии представленные Банку на бумажном носителе
 - 3.5.1. Жалобы/претензии представленные Банку на бумажном носителе оформляются на имя Председателя Банка
 - 3.5.2. При предоставлении клиентом жалобы/претензии на бумажном носителе, ответственное лицо подразделения Банка, регистрирует жалобу/претензию в Реестр учета входящих документов и выдает клиенту копию данного документа с подтверждением его регистрации. После чего жалобу/претензию передает посредством факса/электронной почты в центральный офис, для дальнейшей обработки, с последующей передачей оригинала данного документа. Ответственное лицо в центральном офисе в свою очередь регистрирует жалобу/претензию в Реестре учета входящих документов и передает ее компетентным органам Банка для принятия решения.
- 3.6. Жалобы/претензии представленные Банку в электронной форме
 - 3.6.1. При предоставлении клиентом жалобы/претензии в электронной форме, ответственное лицо в рамках центрального офиса на своем уровне рассматривает

Регламент о разрешении жалоб и претензий клиентов

жалобу/претензию и передает ее со своим заключением компетентным органам банка для принятия решения.

- 3.7. При предоставлении жалобы/претензии на действия исполнительного органа Банка, она рассматривается Советом Банка.
- 3.8. Лицо, уполномоченное компетентными органами Банка, для рассмотрения жалобы/претензии проверяет изложенные факты, подготавливает заключение и проект ответа заявителю жалобы/претензии. В случае необходимости, проект ответа координируется Юридической службой Банка (гл. юрисконсульт Банка или лицом его замещающим).
- 3.9. Проект ответа представленной жалобы/претензии подготавливается в письменном виде в срок максимум 20-ть календарных дней от даты ее регистрации. Окончательный вариант ответа подписывается Председателем банка или его Заместителем.
- 3.10. Срок рассмотрения жалобы/претензии не может превышать 30-ть календарных дней от даты ее регистрации.
- 3.11. О результатах проведенного расследования и принятом решении Клиенту сообщается, посредством письма с уведомлением, составленным подразделением центрального офиса. Ответ регистрируется ответственным лицом центрального офиса в Реестре исходящих документов Банка.

ЧАСТЬ IV УЧЕТ КНИГ ЖАЛОБ

Устанавливается следующий порядок учета регистрации и мониторинга Книг жалоб:

4.1. Отдел централизованных бухгалтерских операций

- a) «Книги жалоб» полученные от издательства «Статистика» необходимо отразить в балансе как бланки строгой отчетности и учитывать их на счете 1763, открытом в центральном офисе с одновременным отражением как приход на счете 7611 в количественном выражении;
- b) На основании „Dispoziției de livrare” с обязательными подписями о приеме/передаче, передача «Книг жалоб» в балансе Банка отражается следующей бухгалтерской проводкой: Дт 1763 – с указанием номера филиала, Кт 1763 – центральный офис с одновременным отражением как расход на счете 7611 выданного количества Книг;
- c) Списание производится на основании акта прихода бланков строгой отчетности, представленной филиалами. Количество выданных «Книг жалобы» списываются следующей бухгалтерской проводкой: Дт 5907, Кт 1763;

4.2. Филиалы Банка

Главный бухгалтер

- a) Полученные в центральном офисе «Книги жалоб», на основании „Dispoziției de livrare”, на филиале регистрируются как приход на счете меморандуме 7611 в количественном выражении;
- b) По мере выдачи «Книг жалоб» составляется акт списания бланков строгой отчетности, который отправляется в Отдел централизованных бухгалтерских операций не позднее 25-го числа отчетного месяца с одновременным отражением на счете меморандуме как приход на сч. 7612 (открытом на каждое ответственное лицо) на основании „Dispoziției de livrare” и как расход на сч. 7611.
- c) Списание производится по истечении года хранения, после заполнения полностью на основании составленного акта об уничтожении «Книг жалоб» с отражением в количественном выражении расхода по счету меморандума 7612.

4.3. Ответственные лица

- a) Несут ответственность за наличие Книг жалоб в доступных местах обслуживания клиентов/не клиентов и их хранение после заполнения в течении одного года.
- b) Составляют акт об уничтожении Книг жалоб после истечения установленного срока хранения заполненных Книг жалоб.

4.4. Административное Управление Банка

- a) Выдачу бланков Книги жалоб осуществлять со склада строго с оформлением документов о внутреннем перемещении «Dispozitie de livrare» с обязательным указанием выданных серий и номеров;
- b) оформленные документы ежедневно передавать в Отдел централизованных бухгалтерских операций.

ЧАСТЬ V ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

5.1. Настоящий Регламент вступает в силу с даты его утверждения Совета Банка.

5.2. Клиенты Банка будут проинформированы о действии данного Регламента путем вывешивания в доступных местах обслуживания клиентов в подразделениях Банка и на сайте www.fincombank.com.