Утвержден приказом

АО АКБ «ЦентроКредит»

от 01.03.2021 № 29

**Порядок**

**рассмотрения и исполнения поступающих через сайт АО АКБ «ЦентроКредит» ([www.ccb.ru](http://www.ccb.ru)) в электронном виде обращений (в т.ч. вопросов, жалоб, претензий) потребителей финансовых услуг**

1. Порядок рассмотрения и исполнения поступающих через сайт АО АКБ «ЦентроКредит» ([www.ccb.ru](http://www.ccb.ru)) в электронном виде обращений (в т.ч. вопросов, жалоб, претензий) потребителей финансовых услуг (далее – Порядок) разработан с целью обеспечения в Акционерном коммерческом банке «ЦентроКредит» (акционерное общество) (далее – Банк) своевременной и надлежащей подготовки и направления ответов на поступающие обращения (в т.ч. вопросы, жалобы, претензии) потребителей финансовых услуг (далее, если иное не оговорено особо, - Обращения).
2. Через сайт Банка поступают только те Обращения, которые прошли фильтр идентификации потребителя финансовых услуг, а именно: содержат наименование/ Ф.И.О., телефон, E-mail потребителя финансовых услуг.
3. Обращения не подлежат рассмотрению в тех случаях, когда:

* текст Обращения не поддается прочтению;
* в Обращении содержатся только те вопросы, на которые потребителю финансовых услуг ранее давался ответ по существу, и при этом в Обращении не приводятся новые доводы;
* в Обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы;
* Обращение является рекламой и (или) обладает признаками массовой (спам-) рассылки;
* из Обращения прямо следует, что оно не требует ответа.

1. Обращения потребителей финансовых услуг в день их поступления через сайт Банка ([www.ccb.ru](http://www.ccb.ru)) в электронном виде на почту ответственных сотрудников Канцелярии регистрируются в обязательном порядке в Канцелярии Банка.

После регистрации Канцелярией, в целях ускорения подготовки ответа, Обращения пересылаются руководителю структурного подразделения, в чью компетенцию входит подготовка ответа на Обращение, а также в Службу внутреннего контроля и в Службу внутреннего аудита. Обращения, относящиеся к деятельности Банка, как профессионального участника рынка ценных бумаг, в обязательном порядке пересылаются Контролеру профессионального участника рынка ценных бумаг (далее по тексту – Контролер). Далее Обращения передаются на рассмотрение одному из Первых заместителей Председателя Правления Банка. При необходимости информирование одного из Первых заместителей Председателя Правления Банка об отдельных Обращениях осуществляется лично начальником Правового управления по его решению. Обращения с резолюцией Первого заместителя Председателя Правления Банка пересылаются в самостоятельные структурные подразделения Банка согласно резолюции. При этом ответственным за своевременную и надлежащую подготовку ответов на Обращения является руководитель структурного подразделения, указанный в резолюции (поручении) Первого заместителя Председателя Правления первым.

1. Обращение по общему правилу подлежит рассмотрению:

- жалобы и претензии (в т.ч. о нарушении действующего законодательства) в тридцатидневный срок со дня поступления, а не требующие дополнительного изучения и проверки – не позднее 15 дней со дня поступления, если иной срок не установлен федеральным законом;

- вопросы и другие Обращения в десятидневный срок со дня поступления.

Обращения, направляемые потребителями финансовых услуг, в связи с соблюдением требований Федерального закона «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг» № 123-ФЗ от 04.06.2018 подлежат рассмотрению в следующие сроки:

- в течение пятнадцати рабочих дней со дня получения Обращения потребителя финансовых услуг в случае, если указанное заявление направлено в электронной форме по стандартной форме, которая утверждена Советом службы Финансового уполномоченного, и если со дня нарушения прав потребителей финансовых услуг прошло не более ста восьмидесяти дней.

В случае невозможности подготовки и направления исчерпывающего ответа на Обращение в установленный срок, в этот срок должно быть направлено письмо потребителю финансовых услуг с объяснением причин задержки такого ответа.

1. Постоянный контроль за соблюдением сроков подготовки и направления ответов на Обращения возлагается на Административное управление Банка.
2. Подготовленный ответ на Обращение и прилагаемые к нему документы ответственный исполнитель соответствующего структурного подразделения передает на согласование руководителю своего структурного подразделения Банка или его заместителю, а также при необходимости, Начальнику Правового управления Банка, его заместителю или начальнику отдела Правового управления Банка и Руководителю Службы внутреннего контроля Банка или его заместителю, а в случае если обращение, относится к деятельности Банка, как профессионального участника рынка ценных бумаг, Контролеру.

Лица, которым передан ответ на согласование, наряду с исполнителем несут ответственность за соблюдение установленных сроков рассмотрения Обращений.

1. Проект ответа на Обращение, согласованный с лицами, указанными в пункте 5 настоящего Порядка, представляется на подпись руководителю структурного подразделения Банка или его заместителю, а в случае необходимости одному из Первых заместителей Председателя Правления Банка.
2. После подписания ответа на Обращение, он незамедлительно отправляется адресату на адрес его электронной почты. По усмотрению руководителя структурного подразделения Банка или его заместителя, Контролера может быть выбран иной способ отправки ответа на Обращение по согласованию с Канцелярией и с учетом соблюдения установленных законодательством способов и сроков отправки.