

## **Порядок приема и рассмотрения АО «РУНА-БАНК» обращений клиентов**

Порядок приема и рассмотрения Банком обращений клиентов (заявлений, претензий, жалоб) регламентирован Положением о порядке рассмотрения обращений клиентов в АО «РУНА-БАНК».

Прием обращения, поступившего от клиента в письменной форме при его личном посещении Головного офиса Банка, с регистрацией в Журнале регистрации входящих документов производит Секретариат Банка. Регистрация осуществляется с выдачей клиенту копии обращения с регистрационным номером и датой приема.

Прием обращения, поступившего от клиента в письменной форме при его личном посещении структурного подразделения Банка (дополнительного офиса; операционного офиса; ОКВКУ) производит сотрудник указанного подразделения, при этом регистрационные действия в отношении поступившего обращения осуществляются Секретариатом Банка. Регистрационный номер и дата регистрации обращения могут быть предоставлены заявителю по телефону или на адрес электронный почты, указанный в обращении.

Жалобы на действия работников Банка и другие письма по бухгалтерскому учету принимаются в Головном офисе Банка сотрудником Секретариата.

Претензии, обращения, жалобы, заявления можно направить в Банк также с использованием следующих средств связи:

- в письменной форме на имя Председателя Правления АО «РУНА-БАНК» через Почту России по адресу: 101000, г. Москва, ул. Мясницкая, д.42/2, стр.2;
- в виде электронного сообщения по адресу: [info@runabank.ru](mailto:info@runabank.ru)

Обращения в отношении операций с банковскими картами можно направить в Банк следующим способом:

- в виде отсканированной копии обращения по адресу: [cards@runabank.ru](mailto:cards@runabank.ru);
- передать лично в письменной форме в Операционный отдел (Дополнительный офис).

Поступившее и зарегистрированное в установленном порядке обращение не позднее следующего рабочего дня передается ответственному исполнителю (структурному подразделению), осуществляющему в соответствии с распоряжением Председателя Правления рассмотрение обращения и подготовку ответа.

Перечень оснований, по которым обращение не может быть принято и / или рассмотрено:

- отсутствуют реквизиты заявителя (данные, позволяющие идентифицировать клиента; контактная информация клиента);
- подписи клиента не соответствуют имеющимся в Банке образцам (при наличии);

- обращение содержит ненормативную лексику, а также выражения, оскорбляющие честь и достоинство сотрудников Банка, других лиц;
- обращение не относится к компетенции Банка и/или не содержит сути вопроса;
- обращение содержит информацию рекламного характера;
- обращение не поддается прочтению;
- обращение подано не непосредственным участником инцидента Банка или его законным представителем;
- обращение уже подавалось клиентом ранее и повторное обращение не содержит новых данных, а по предыдущему обращению уже был дан ответ. В таком случае клиенту направляется извещение об оставлении обращения без рассмотрения со ссылкой на данный ранее ответ;
- если по данному вопросу уже было принято решение судом;
- если истекли сроки хранения документов, которых касается обращение.

Обращения, содержащие предложения клиента по совершенствованию деятельности Банка, развитию продуктов и услуг, улучшению качества обслуживания рассматриваются Банком без подготовки ответа на обращение.

Банк имеет право дополнительно запросить у клиента документы, необходимые для всестороннего и полного рассмотрения обращения (при их отсутствии в Банке или если они не были приложены к обращению).

В случае непредставления клиентом в Банк необходимых документов в указанный срок, Банк рассматривает обращение на основании имеющихся в его распоряжении информации и документов.

Срок рассмотрения письменных обращений клиентов и подготовка ответов составляет не более 30 календарных дней с даты их регистрации.

Если Банку требуется получение дополнительной информации из международной или российской платежной системы срок рассмотрения заявлений клиента увеличивается, но не более чем на срок рассмотрения заявлений, предусмотренный правилами международной или российской платежной системой. В случае если по заявлению клиента Банк направил запрос в международную или российскую платежную систему, то Банк сообщает клиенту о продлении срока рассмотрения заявления.

Окончательный ответ клиенту по обращению направляет сотрудник, ответственный за рассмотрение жалоб, с регистрацией в Журнале исходящих документов Банка.

Направление подготовленных ответов осуществляется способом, согласованным с клиентом.