

**Выписка из Процедуры о порядке рассмотрения петиций в В.С. "ENERGBANK"
S.A., утвержденной на заседании Правления банка от 04.12.2019г.
(Протокол №67)**

Предложения и жалобы клиентов представляют собой важный источник совершенствования В.С. „ENERGBANK” S.A. и улучшения качества обслуживания клиентов, ориентированных на укрепление корпоративного управления в отношении банка со своими клиентами.

Петиция представляет собой любое заявление, жалобу или предложение, адресованное банку физическим или юридическим лицом.

Подачей заявления запрашиваются объяснения по некоторым фактам, данные и информация, касающиеся деятельности банка (за исключением предоставления выписок и сертификатов о состоянии счетов и информации, составляющей банковскую тайну).

Подачей жалобы запрашивается устранение или защита нарушенных прав клиента или его законных интересов, законных прав и интересов других лиц, переданных банку в письменной форме или в электронном формате.

Под предложениями понимается рекомендация клиента относительно улучшения качества предоставления услуг, улучшение организации деятельности банка в целом или отдельных его подразделений.

Петиции предоставляются в банк на государственном или русском языке и рассматриваются незамедлительно либо в срок до 14 рабочих дней со дня их регистрации, а при необходимости изучения и дополнительного рассмотрения – в срок до 30 рабочих дней, с информированием клиента о предпринятых мерах относительно решения петиции и срока получения окончательного ответа.

В случае, когда петиция касается иностранного законодательства, срок ее рассмотрения продлевается до 90 рабочих дней.

Срок рассмотрения петиций может быть продлен Председателем Правления банка, но не более, чем на 30 рабочих дней, с письменным уведомлением заявителя о продлении срока рассмотрения петиции, в случае, если необходим большой объем информации, изучение дополнительных материалов или необходимы дополнительные консультации для составления окончательного ответа.

В случае, если клиент/его представитель хочет высказать предложение банку относительно правильности, качества и/или сроков предоставления услуг, а также и в других случаях, клиент/его представитель может представить в банк заявление следующим образом.

а) письменно:

- лично предоставить в банк;
- отправить в адрес банка по почте или курьером;
- оставить запись в книге жалоб и предложений, доступной во всех подразделениях банка;

б) в электронном формате:

- отправка на электронный адрес банка с сайта www.energbank.com;

- отправка посредством социальных сетей (facebook.com, odnoklassniki.com);
- отправка сообщений по горячей линии или при помощи программы сообщений «alertă», которые принимаются в режиме 24/24 по электронным адресам: antifrauda@energbank.com или serviciulconformitate@office.energbank.com
- отправка сообщений посредством «Интернет-банкинга» (в случае, если между Клиентом и Банком заключен договор на предоставление данной услуги);

с) посредством телефонного звонка работникам или уполномоченным лицам Центрального офиса или руководителям филиалов банка.

Письменные заявления составляются на основании приложений №1 и №2 к настоящей Процедуре:

- Приложение №1 - для физических лиц. Если заявление предоставляется держателем банковской карты, в заявлении указывается номер открытого в банке счета;
- Приложение №2 - для юридических лиц. Приложение №2 – для любого юридического лица, любого индивидуального предпринимателя, любого крестьянского (фермерского) хозяйства, а также для любого физического лица, которое занимается предпринимательской деятельностью или любой профессиональной авторизированной/лицензированной деятельностью, регламентированной законодательством;

d) в свободной форме с обязательным указанием следующей информации:

- фамилия, имя и отчество физического лица/полное наименование юридического лица, любого индивидуального предпринимателя, любого крестьянского/фермерского хозяйства, а также для любого физического лица, которое занимается предпринимательской деятельностью или любой профессиональной авторизированной/лицензированной деятельностью, регламентированной законодательством (в случае предоставления заявления представителем клиента, указываются данные представителя и клиента);

- номер счета, открытого в банке, или номер контракта (если заключен) для юридических лиц или любого индивидуального предпринимателя, любого крестьянского/фермерского хозяйства, а также для любого физического лица, которое занимается предпринимательской деятельностью или любой профессиональной авторизированной/лицензированной деятельностью, регламентированной законодательством;

- тип документа, удостоверяющего личность (в случае предоставления петиции представителем клиента – указываются данные и представителя и клиента), серия, номер, наименование органа, выдавшего документ, дата выдачи (для физических лиц);

- адрес регистрации, почтовый адрес для отправки корреспонденции;

- наименование и банковские реквизиты продукта/услуги, предоставляемой клиенту (например, номер кредитного договора, номер кредитной карты, номер банковского счета, наименование продукта, в случае, если петиция относится к продуктам/услугам банка);
- суть петиции (с указанием конкретных фактов);
- контактные данные (почтовый адрес/e-mail/номер телефона) клиента (в случае подачи представителем клиента, указываются данные и представителя и клиента);
- дата подачи петиции;
- подпись клиента — физического лица/представителя клиента (в случаях, когда петиция подается на бумажном носителе клиентом/его представителем);
- подпись лица, указанного с Карточке с образцами подписей, как первая подпись, и оттиском печати (при наличии) — для юридических лиц или любого индивидуального предпринимателя, любого крестьянского/фермерского хозяйства, а также для любого физического лица, которое занимается предпринимательской деятельностью или любой профессиональной авторизированной/лицензированной деятельностью, регламентированной законодательством;

Петиция подписывается Клиентом/представителем клиента.

Для подтверждения фактов, изложенных в петиции Клиент вправе, одновременно с подачей петиции, предоставить документы (копии документов), относящихся к заявляемому случаю. Если подтверждающие документы не были приложены к петиции, таковые могут быть запрошены банком у Клиента/представителя клиента с указанием срока предоставления. В случае непредоставления запрошенных документов в указанные сроки, петиция будет рассмотрена на основании имеющихся документов.

Ответ на петицию, адресованную банку, отправляется на адрес клиента/представителя клиента, на выбор банка, следующим образом:

- через почту, простым или заказным письмом с уведомлением о получении;
- вручается лично, в случае нахождения клиента/представителя клиента в банке;
- посредством электронной почты (в случае, если петиция была получена по электронной почте и предоставляемый ответ не содержит конфиденциальной информации и информации, составляющей банковскую тайну);
- Посредством социальных сетей (facebook, odnoklassniki) в случае, если петиция поступила таким же образом;
- Посредством системы "Интернет-банкинг" (в случае, если петиция поступила таким же образом).

Также отмечаем, что В.С. „ENERGBANK” S.A. предоставляет максимальную доступность всем клиентам банка и обеспечивает предоставление качественных услуг каждому из них, и готов решить любое возникшее недопонимание или неясность, поэтому сотрудники/уполномоченные лица банка всегда готовы встретиться с клиентами банка и предоставить реальную помощь в разрешении возникших проблем.

ЗАЯВЛЕНИЕ
(для физических лиц)

Фамилия, имя

Адрес регистрации

Адрес клиента, по которому будет направлен ответ банка

Документ, удостоверяющий личность _____

серия

номер

дата выдачи

Наименование органа, выдавшего документ

Телефон/Факс:электронная почта (e-mail)

Тип петиции: предложение, заявление, жалоба

Содержание:

При предоставлении личных данных:

- Подтверждаю, что предоставил их добровольно;
- Выражаю свое согласие на то, чтобы В.С. „ENERGBANK" S.A. запросил, проверил/обработал информацию о персональных данных, предоставленную Агентством государственных услуг или другой информационной системы.

Данное согласие на проверку персональных данных предоставлено с целью проверки моих персональных данных, с необходимым сроком для того, чтобы информация из представленных документов была проверена и подтверждена ее достоверность.

Дата/Подпись: _____ / _____

