

Утверждено  
решением Правления  
«Северный Народный Банк» (АО)  
20.02.2025, протокол № 7

**Положение о рассмотрении обращений физических и юридических лиц,  
поступающих в «Северный Народный Банк» (АО) № 707**

**1. Общие положения**

1.1. Настоящее положение подготовлено в соответствии с Федеральным законом от 02.12.1990 №395-1 «О банках и банковской деятельности» (далее – ФЗ №395-1) и устанавливает порядок принятия и рассмотрения «Северный Народный Банк» (АО) (далее – Банк) обращений физических лиц и юридических лиц (далее – заявители), поступающих в Банк, в связи с осуществлением им деятельности, предусмотренной статьей 5 ФЗ № 395-1 и статьями 3, 7 Федерального закона от 22.04.1996 №39-ФЗ «О рынке ценных бумаг» (далее – ФЗ №39-ФЗ).

Установленный в настоящем положении порядок применяется при рассмотрении Банком обращений заявителей, в которых содержится информация о нарушении их прав или вопрос, касающийся правоотношений, ранее возникших с Банком, и не применяется к информационным запросам о предоставляемых Банком услугах.

**2. Порядок работы с обращениями**

2.1. Банк обеспечивает приём обращений заявителей на бумажном носителе, направленных посредством почтовой связи на адрес Банка/филиала Банка, или нарочным в местах обслуживания потребителей банковских услуг (дополнительных офисах), либо в электронном виде, направленных на адрес электронной почты Банка (snb@sevnb.ru), через сайт Банка ([www.sevnb.ru](http://www.sevnb.ru), раздел «Задать вопрос»).

Информация о почтовых адресах Банка/филиала Банка/ дополнительных офисов (адрес местонахождения Банка/филиала/ дополнительных офисов), по которым принимаются обращения, а также информация о возможности подачи обращения через сайт Банка размещается в местах обслуживания потребителей банковских услуг, а также на официальном сайте Банка.

2.2. Наличие подписи заявителя в обращении не требуется, за исключением случаев, когда ответ Банка на обращение предполагает предоставление заявителю информации, относящейся к банковской тайне.

2.3. Обращение заявителя подлежит обязательной регистрации не позднее рабочего дня, следующего за днём его поступления в Банк.

2.4. В случае поступления обращения в форме электронного документа Банк направляет уведомление заявителю о регистрации обращения (далее - уведомление о регистрации) не позднее дня регистрации обращения способом, предусмотренным пунктом 2.9. настоящего положения.



2.5. Банк рассматривает обращение и по результатам его рассмотрения направляет заявителю ответ на обращение в течение пятнадцати рабочих дней со дня регистрации обращения, если иные сроки не предусмотрены ФЗ №395-1, ФЗ №39-ФЗ и другими федеральными законами.

2.6. В случае, если обращение содержит требование имущественного характера, которое связано с восстановлением Банком нарушенного права заявителя – физического лица, являющегося стороной договора, либо лицом, в пользу которого заключён договор, либо лицом, которому оказывается финансовая услуга, в целях, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности (далее - потребитель финансовых услуг) и подлежит рассмотрению финансовым уполномоченным, направление обращения в кредитную организацию является соблюдением заявителем обязанности, предусмотренной частью 1 статьи 16 Федерального закона от 04.06.2018 г. №123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг», обращение подлежит рассмотрению Банком в следующем порядке и сроки:

1) в течение пятнадцати рабочих дней со дня получения заявления потребителя финансовых услуг о восстановлении нарушенного права в случае, если указанное заявление направлено в электронном виде по стандартной форме, которая утверждена Советом Службы финансового уполномоченного, и если со дня нарушения прав потребителя финансовых услуг прошло не более ста восьмидесяти календарных дней;

2) в течение тридцати календарных дней со дня получения заявления потребителя финансовых услуг о восстановлении нарушенного права в иных случаях. Если последний день срока приходится на нерабочий день, днём окончания срока считается ближайший следующий за ним рабочий день.

Ответ на заявление потребителя финансовых услуг о восстановлении нарушенного права направляется по адресу электронной почты потребителя финансовых услуг, а при его отсутствии по почтовому адресу.

2.7. В случае необходимости запроса дополнительных документов и материалов в целях объективного и всестороннего рассмотрения обращения Банк вправе по решению Председателя Правления, заместителя Председателя Правления/директора филиала продлить срок рассмотрения обращения, но не более чем на десять рабочих дней, если иное не предусмотрено федеральными законами.

Банк направляет заявителю уведомление о продлении срока рассмотрения обращения с указанием обоснования такого продления.

2.8. Банк в ответе на обращение указывает информацию о результатах объективного и всестороннего рассмотрения обращения, ссылки на имеющие отношение к рассматриваемому в обращении вопросу требования законодательства Российской Федерации, документы и (или) сведения, связанные с рассмотрением обращения, а также на фактические обстоятельства рассматриваемого в обращении вопроса.

2.9. Ответ на обращение, уведомление о регистрации, уведомление о продлении срока рассмотрения обращения направляются заявителю в письменной форме: по указанному в обращении адресу электронной почты или почтовому адресу либо способом, предусмотренным условиями договора, заключённого между Банком и заявителем.

В случае, если заявитель при направлении обращения указал способ направления ответа на обращение в форме электронного документа или на бумажном носителе, ответ на обращение (уведомление о регистрации, уведомление о продлении срока рассмотрения обращения, уведомление о решении оставить обращение без ответа по существу, уведомление о решении о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу) должен быть направлен способом, указанным в обращении.



2.10. Ответ на обращение по существу не даётся Банком в следующих случаях:

- 1) в обращении не указан адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- 2) в обращении не указана фамилия (наименование) заявителя;
- 3) в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу Банка, угрозы жизни, здоровью и имуществу работника Банка, а также членов его семьи;
- 4) текст обращения не поддаётся прочтению;
- 5) текст обращения не позволяет определить его суть.

Если в случаях, предусмотренных подпунктами 2 - 5 пункта 2.10. настоящего положения, Банк принимает решение оставить обращение без ответа по существу, ответственный за рассмотрение обращения отдел Банка направляет заявителю уведомление об этом решении в течение пяти рабочих дней со дня регистрации обращения, с указанием причин невозможности рассмотрения обращения, по существу.

2.11. В случае, если в обращении содержится вопрос, на который Заявителю неоднократно давались ответы по существу в связи с ранее направляемыми им обращениями, и при этом не приводятся новые доводы или обстоятельства, Банк вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу. Об этом решении Банк уведомляет заявителя в течение пяти рабочих дней со дня регистрации обращения.

2.12. В случае поступления в Банк из Банка России обращения физического лица, Банк рассматривает обращение в соответствии с требованиями настоящего положения.

Уведомление о регистрации обращения, копию ответа на обращение и копии иных уведомлений, указанных в настоящем положении, (при наличии) Банк направляет в Банк России в день их направления заявителю.

2.13. В случае выявления Банком при рассмотрении обращения нарушения базового стандарта или внутреннего стандарта, разработанного, согласованного и утверждённого в соответствии с требованиями Федерального закона от 13 июля 2015 года №223-ФЗ «О саморегулируемых организациях в сфере финансового рынка», Банк как профессиональный участник рынка ценных бумаг направляет копию ответа на обращение и копию обращения в саморегулируемую организацию профессиональных участников рынка ценных бумаг, членом которой он является на момент направления указанных копий, в день направления ответа на обращение заявителю.

2.14. Банк хранит обращения заявителей, а также копии ответов на обращения и копии уведомлений в течение пяти лет со дня регистрации обращений.

2.15. Должностные лица Банка не вправе использовать иначе, чем в целях, предусмотренных ФЗ №395-1, и ФЗ №39-ФЗ, и разглашать в какой-либо форме полученные при рассмотрении обращения персональные данные заявителя, а также информацию, составляющую коммерческую, служебную, банковскую тайну, тайну страхования и иную охраняемую законом тайну, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

### **3. Заключительные положения**

3.1. Настоящее положение вступает в силу с 21.02.2025.

3.2. С даты вступления настоящего положения утрачивает действие Положение о рассмотрении обращений физических и юридических лиц, поступающих в «Северный Народный Банк» (АО) № 680, утверждённое решением Правления 26.06.2024, протокол №25.