

Порядок предъявления и рассмотрения претензий физических лиц в Открытом акционерном обществе «Углеметбанк»

1 Общие положения

Настоящее положение определяет порядок предъявления и рассмотрения претензий от физических лиц к ОАО «Углеметбанк» с целью досудебного урегулирования возникших претензий и разногласий, возникающих в ситуациях, когда Клиент не доволен предоставленной и/или предоставляемой услугой, либо в случаях возникновения сомнений, что действия Банка соответствуют условиям заключенного договора о предоставлении услуги и/или банковского продукта.

2 Способы предъявления претензий клиентом

2.1. При возникновении у Клиента претензий, связанных с его обслуживанием Банком, использованием ЭСП или проведением операции по переводу/выдаче денежных средств, при обнаружении данного факта Клиент незамедлительно сообщает в письменном виде заказной почтой, либо курьером и вручаются под расписку в Банк путем:

- 2.1.1. Личного обращения в офис Банка;
- 2.1.2. Направления по факсу: +7 (351) 247-49-89;
- 2.1.3. Направления по электронной почте: info@umbank.ru.

3 Требования к оформлению претензий

- 3.1. Заявление (претензия) заполненное по форме Банка направляется в письменном виде на бумажном носителе, подписанное собственноручно Клиентом (уполномоченным лицом). Заявления (претензии) предъявленные/оформленные в ином формате (на публичном интернет ресурсе, по телефону и любым иным способом), к рассмотрению не принимаются.
- 3.2. Заявление (претензия) должна содержать следующие обязательные сведения:
 - 3.2.1. Кому адресовывается заявление (претензия);
 - 3.2.2. Идентификационные данные Клиента (при направлении претензии уполномоченным лицом клиента дополнительно указываются сведения о доверенном лице): полные фамилия, имя, отчество (при наличии), адрес регистрации, номер телефона, e-mail;
 - 3.2.3. Контактный номер телефона, адрес, e-mail для связи Банка с Клиентом для выяснения уточняющих вопросов по заявлению (претензии);
 - 3.2.4. Наименование ЭСП (номер ЭСП (при наличии)), наименование услуги или банковского продукта;
 - 3.2.5. Дату и время возникновения спорной ситуации;
 - 3.2.6. Тип операции;
 - 3.2.7. Оспариваемая сумма;
 - 3.2.8. Копии расчетных документов, подтверждающие и обосновывающие претензию Клиента;
 - 3.2.9. Подробное описание произошедшей ситуации;
 - 3.2.10. Описание требований и предъявляемых Клиентом претензий по отношению к Банку;
 - 3.2.11. Дата, подпись, расшифровка подписи Клиента;
 - 3.2.12. Отметки сотрудника Банка о принятии заявления (претензии).
- 3.3. В заявлении (претензии) не должно содержаться:
 - 3.3.1. Эмоциональной оценки спорной ситуации;
 - 3.3.2. Оскорбительные высказывания;
 - 3.3.3. Ненормативной лексики.

4 Отклонение Банком заявления (претензии)

- 4.1. Банк вправе отклонить претензию Клиента в случае:
 - 4.1.1. несоблюдения условий оформления и отправки претензии, указанных в п.3.1., 3.2., 3.3.;
 - 4.1.2. если по предмету претензии вступило в законную силу решение суда или арбитража или рассмотрение дела по существу, предметом которого является претензия, уже было начато в суде или арбитраже;

4.2. если истек срок исковой давности или срок хранения документов, необходимых для надлежащего рассмотрения заявления (претензии).

5. Подтверждение о принятии заявления (претензии)

5.1. Заявление (претензия) оформленное Клиентом при личном обращении в Банк передается сотруднику Банка для проверки достоверности и полноты указанных сведений в заявлении. После внесения дополнений/корректив (при необходимости) сотрудник Банка подтверждает принятие претензии на рассмотрение путем указания: «Подтверждаю», ФИО сотрудника Банка, подписывает и удостоверяет оттиском печати структурного подразделения Банка.

5.2. Заявление (претензия) переданное Клиентом в Банк по электронной почте и/или факсу подтверждается принятием претензии на рассмотрение, путем указания: «Подтверждаю», ФИО сотрудника Банка, подписывает и удостоверяет оттиском печати структурного подразделения Банка, копия заявления (претензии) с отметками Банка направляется Клиенту по электронной почте и/или факсу.

5.3. В подтверждении о принятии заявления (претензии) указываются данные сотрудника (ФИО, контактный телефон, электронная почта), к которому Клиент может обратиться с вопросами, а также срок, в течение которого претензия Клиента будет рассмотрена.

6. Срок рассмотрения претензий

6.1. Банк обязуется:

- ✓ рассмотреть полученное заявление (претензию);
- ✓ предоставить Клиенту возможность получать информацию о результатах рассмотрения заявления (претензии): в письменной форме по требованию Клиента или с помощью электронной почты, (если Клиентом не были индивидуально согласован иной способ передачи информации), обратившись к сотруднику Банка, по данным указанным в Подтверждении;
- ✓ вынести решение по спорной ситуации (при наличии к претензии всех необходимых данных);
- ✓ направить мотивированный ответ в следующие сроки:

6.1.1. не более 30 дней со дня выдачи подтверждения о принятии заявления (претензии);

6.1.2. не более 60 дней со дня выдачи подтверждения о принятии заявления (претензии) об использовании ЭСП для осуществления трансграничного перевода денежных средств;

6.1.3. в сложных ситуациях или в ситуациях, когда в рассмотрении заявления (претензии) участвует третья сторона, Банк имеет право продлить срок рассмотрения заявления (претензии), уведомив об этом Клиента.

6.2. В случаях, если для рассмотрения заявления (претензии) у Клиента запрашиваются дополнительные сведения и/или документы, то началом срока рассмотрения претензии считается момент получения Банком от Клиента всех запрошенных сведений и/или документов.

7. Урегулирование претензий

7.1. Споры и разногласия по рассмотренному заявлению (претензии) разрешаются путем проведения переговоров. При наличии неурегулированных разногласий споры решаются в установленном законодательством Российской Федерации порядке в судебных органах. При рассмотрении споров применяется право Российской Федерации.

8. Заключительные положения

8.1. Данный порядок действителен и вступает в силу с 01.01.2014г.

8.2. Порядок предъявления и рассмотрения претензий физических лиц опубликован на сайте Банка www.coalmetbank.ru и размещен во всех отделениях Банка.