

## **ВЫПИСКА ИЗ ПРАВИЛ ПО РАБОТЕ С ЖАЛОБАМИ, ОБРАЩЕНИЯМИ, ЗАЯВЛЕНИЯМИ КЛИЕНТОВ АО «ТАГИЛБАНК»**

Порядок приема и рассмотрения Банком жалоб клиентов (обращений, заявлений), поступивших в устной/письменной форме регламентирован «Правилами по работе с жалобами, обращениями, заявлениями клиентов АО «Тагилбанк», утвержденными Правлением Банка 10 октября 2016г. (протокол № 189).

Сотрудники Банка вправе в устной форме давать клиентам разъяснения по вопросам деятельности Банка в пределах своей компетенции (за исключением информации, составляющей банковскую, коммерческую тайну). В случае если клиент сообщает сотруднику Банка о своем несогласии с совершенным действием (допущенным бездействием) сотрудника Банка при осуществлении банковских операций (сделок) и/или получению услуг (в т.ч. по направлению запросов в бюро кредитных историй на получение кредитных отчетов субъекта кредитных историй) и/или о нарушении его прав, свобод или охраняемых законом интересов в устной форме (в том числе с использованием телефонной связи), и его жалоба не может быть рассмотрена сразу, сотрудник Банка обязан проинформировать клиента о порядке и сроке рассмотрения жалоб в Банке и предложить клиенту оформить жалобу в письменном виде.

Регистрацию жалобы (обращения, заявления) клиента по форме предусмотренной «Правилами по работе с жалобами, обращениями, заявлениями клиентов АО «Тагилбанк», утвержденными Правлением Банка 10 октября 2016г. (протокол № 189) производит бухгалтер отдела по работе с населением в Журнале регистрации обращений и жалоб клиентов.

Также претензии, обращения, жалобы можно отправить в письменной форме на имя Председателя правления АО «ТАГИЛБАНК», которые регистрируются в приемной Банка в Журнале учета входящих документов.

Поступившая жалоба (обращение, заявление) после ее (их) регистрации в указанном выше порядке (не позднее следующего рабочего дня) направляется в структурное подразделение, осуществляющее рассмотрение жалобы (обращения, заявления), подготовку ответа и направление его клиенту.

Получив жалобу (обращение, заявление), сотрудник (сотрудники), ответственный(е) за её (их) рассмотрение, изучает жалобу (обращение, заявление) и принимает решение о допустимости её (их) рассмотрения. Перечень оснований, по которым жалоба (обращение, заявление) не может быть рассмотрена, ограничен: жалоба (обращение, заявление) не поддается прочтению, жалоба (обращение, заявление) анонимна.

Если жалоба (обращение, заявление) не подается прочтению, сотрудник (сотрудники), ответственный(е) за их рассмотрение, письменно извещает заявителя о невозможности рассмотрения жалобы (обращения, заявления), сообщает причины, на основании которых жалоба (обращение, заявление) не может быть рассмотрена.

Если к жалобе (обращению, заявлению) клиента не приложены документы, необходимые для ее всестороннего и полного рассмотрения, и они отсутствуют в Банке, такие документы запрашиваются у клиента с указанием срока предоставления. В случае неполучения затребованных документов в указанный срок жалоба (обращение, заявление) рассматривается на основании имеющихся документов.

Срок рассмотрения письменных обращений, претензий, заявлений клиентов и подготовка ответов структурными подразделениями – не более 10 рабочих дней. В случае получения жалобы (обращения, заявления, претензии), требующей дополнительного изучения, проверки, общий срок рассмотрения может быть продлен по согласованию с руководством до 30 дней с даты их учета в Журнале регистрации обращений и жалоб клиентов – физических лиц, в Журнале регистрации входящих документов.

Банк рассматривает заявления клиентов по операциям, совершенным с использованием банковской карты в банкоматах, терминалах, устройствах Банка – эмитента, предназначенных для совершения операций с использованием платежных карт, в течение 30 календарных дней с даты подачи заявлений клиентами в письменном виде.

Банк рассматривает заявления клиентов АО «ТАГИЛБАНК» по операциям, совершенным с использованием банковской карты в банкоматах, терминалах, устройствах Банка – эквайера, предназначенных для совершения операций с использованием платежных карт, в течение 45 календарных дней с даты подачи заявлений в письменном виде.

Банк, как оператор по переводу денежных средств, рассматривает заявления клиента, в том числе при возникновении споров, связанных с использованием клиентом его электронного средства платежа (средство и (или) способ, позволяющие клиенту Банка составлять, удостоверить и передавать распоряжения в целях осуществления перевода денежных средств в рамках применяемых форм безналичных расчетов с использованием информационно – коммуникационных технологий, электронных носителей информации, в том числе платежных карт, а также иных технических устройств, включая банкоматы, дистанционное банковское обслуживание – Клиент-банк) в срок, установленный договором, но не более 30 дней со дня получения заявления, а также не более 60 дней со дня получения заявлений в случае использования электронного средства платежа для осуществления трансграничного перевода денежных средств.

Урегулирование разногласий в случае опротестования операций в Системе Интернет-банк осуществляется клиентом – физическим лицом в порядке, установленном «Правилами обслуживания клиентов – физических лиц по Системе «Интернет-банк» - АО «ТАГИЛБАНК» (приложение № 7 к «Общим условиям банковского обслуживания физических лиц в АО «ТАГИЛБАНК»); клиентом – юридическим лицом, индивидуальным предпринимателем в соответствии с требованиями, установленными в «Порядке разбора конфликтных ситуаций, связанных с подлинностью электронных документов в Системе» (приложение № 4 к «Порядку дистанционного банковского обслуживания юридических лиц и индивидуальных предпринимателей в АО «ТАГИЛБАНК» с использованием доступа через информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет»).

С данными локальными актами можно ознакомиться в местах обслуживания клиентов в и на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» <http://www.tagilbank.ru>.

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.

Если окончательный ответ не дан в рамках общего срока рассмотрения жалобы, (заявления, обращения) сотрудник (сотрудники), ответственный за рассмотрение жалоб (заявлений, обращений), объясняет клиенту причину и срок, в который он может подготовить ответ.

Окончательный ответ клиенту по жалобам, обращениям, заявлениям направляет сотрудник, ответственный за рассмотрение жалоб, с обязательной регистрацией в Журнале исходящих документов Банка (Журнале исходящих документов юридического отдела). Направление подготовленных юридическим отделом ответов осуществляется заказным почтовым отправлением.

В Заявлениях о захвате денег банкоматом, о несанкционированном снятии денежных средств и других заявлениях, принимаемых отделом по работе с населением, предусмотрены отметки:

- клиент проинформирован о результатах рассмотрения заявления;
- дата передачи ответа на заявление;
- форма передачи ответа на заявление;
- ФИО, подпись ответственного лица, подготовившего ответ на заявление;
- ФИО, подпись ответственного лица, проинформировавшего клиента;
- отметка клиента (подпись, дата, время) об ознакомлении с результатами рассмотрения заявления.