

УТВЕРЖДЕНО:  
Решением Правления  
акционерного общества «Тагилбанк»

№ 189 от «10» октября 2016 года

Председатель правления

\_\_\_\_\_ Пестова Л. Г.

## **ПРАВИЛА ПО РАБОТЕ С ЖАЛОБАМИ, ОБРАЩЕНИЯМИ, ЗАЯВЛЕНИЯМИ КЛИЕНТОВ АО «ТАГИЛБАНК»**

### **1. Общие положения**

1.1. Настоящие Правила по работе с жалобами, обращениями, заявлениями клиентов (далее – Правила) регламентируют порядок приема и рассмотрения АО «Тагилбанк» (далее – Банк) жалоб клиентов (обращений, заявлений), поступивших в устной/письменной форме, позволяющий эффективно урегулировать полученные жалобы (обращения, заявления), делая это быстро, беспристрастно и объективно.

1.2. Эффективная работа с жалобами, обращениями, заявлениями клиентов - это неотъемлемый элемент качественного обслуживания клиентов, показатель клиентоориентированности Банка. Урегулирование спора в рамках Банка, без обращения в суд или иные органы, сокращает издержки и минимизирует репутационный риск Банка.

1.3. Порядок рассмотрения жалоб, обращений, заявлений клиентов доводится до сведения клиента – в доступной для ознакомления форме путем размещения информации в местах обслуживания клиентов.

### **2. Порядок предъявления клиентами жалоб, обращений и заявлений.**

2.1. Работники 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 работнику Банка о своем несогласии с совершенным действием (допущенным бездействием) работника 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, работник Банка обязан проинформировать клиента о порядке и сроке рассмотрения жалоб в Банке и предложить клиенту оформить жалобу в письменном виде.

2.2. Процедура регистрации жалоб в письменной форме осуществляется в соответствии с разделом 3 настоящих Правил по работе с жалобами, обращениями, заявлениями клиентов АО «Тагилбанк».

### **3. Порядок регистрации жалоб (обращений, заявлений) клиентов Банка.**

3.1. В отделе по работе с населением (в головном офисе) ведется Журнал регистрации обращений и жалоб клиентов - физических лиц с заполнением следующих граф:

- входящий номер жалобы (обращения, заявления);
- дата регистрации жалобы (обращения, заявления);
- ФИО клиента, предъявившего жалобу (обращение, заявления);
- краткое содержание жалобы (обращения, заявления);
- ФИО, подпись лица, осуществившего прием жалобы (обращения, заявления);
- дата передачи жалобы (обращения, заявления) в структурное подразделение, осуществляющее рассмотрение, направление ответа, передачу сведений клиенту;
- структурное подразделение, осуществляющее рассмотрение жалобы (обращения, заявления) направление ответа, передачу сведений клиенту;
- ФИО, подпись лица, принявшего жалобу (обращение, заявление).

3.2. Регистрацию жалобы (обращения, заявления) клиента по форме предусмотренной настоящими Правилами (Приложения №№1,2,3,4) производит бухгалтер отдела по работе с населением, к которому обращается клиент. Начальник отдела по работе с населением не позднее следующего рабочего дня передает жалобы (обращения, заявления) руководителям структурных подразделений Банка, осуществляющих рассмотрение жалобы (обращения, заявления), направление ответа, передачу сведений клиенту.

3.3. Претензии, обращения, жалобы клиентов, поступающие в приемную Банка, регистрируются в Журнале учета входящих документов, передаются для ознакомления Председателю правления (исполняющему его обязанности) либо его заместителям, которые определяют должностное лицо, ответственное за подготовку и направление письменного ответа.

3.4. В структурных подразделениях Банка заведены папки «Переписка по претензиям», куда подшиваются жалобы (обращения, заявления) клиентов и ответы на них.

### **4. Порядок рассмотрения Банком жалобы (обращения, заявления) клиента**

4.1. Поступившая жалоба (обращение, заявление) после ее 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.

4.2. В структурных подразделениях Банка назначены сотрудник (сотрудники), ответственный(е) за рассмотрение жалоб (обращений, заявлений) клиентов и подготовку ответов.

4.3. 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, должен быть ограничен: жалоба (обращение, заявление) не поддается прочтению, жалоба (обращение, заявление) анонимна.

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

4.5. 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.

4.6. В целях эффективного осуществления рассмотрения жалоб (обращений, заявлений) сотруднику (сотрудникам), ответственному(ым) за рассмотрение жалоб (обращений, заявлений), предоставлены следующие права:

- запрашивать дополнительные документы и сведения у клиента;

- требовать у сотрудников Банка предоставления документов, необходимой информации, а также письменных объяснений по вопросам, возникающим в ходе подготовки письменного ответа на жалобу (обращение, заявление) клиента;

4.7. Сотрудник (сотрудники), ответственный за рассмотрение жалоб, всесторонне и полно исследует обстоятельства, изложенные в жалобе (обращение, заявление), и по результатам рассмотрения формирует окончательный ответ. В окончательном ответе содержится мотивированный, ясно изложенный ответ на письменную жалобу (обращение, заявление) со ссылкой на конкретные нормативные правовые акты Российской Федерации и/или внутренние документы Банка.

4.8. В случае обоснованности жалобы (обращения, заявления) клиента сотрудник (сотрудники), ответственный(е) за рассмотрение жалоб (обращение, заявление), (либо руководитель структурного подразделения, если на него возложены данные обязанности) должен принять решение об устранении нарушения и удовлетворении требований клиента. В случае если принятие такого решения не входит в компетенцию сотрудника, решение принимается Председателем правления или иным уполномоченным лицом.

## **5. Сроки рассмотрения Банком жалоб (обращений, заявлений)**

### **КЛИЕНТОВ**

5.1. 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.

5.2. 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.

5.3. Банк рассматривает заявления клиентов по операциям, совершенным с использованием банковской карты в банкоматах, терминалах, устройствах Банка - эквайрера, предназначенных для совершения операций с использованием платежных карт, в течение 45 календарных дней с даты подачи заявлений в письменном виде.

5.4. Банк, как оператор по переводу денежных средств, рассматривает заявления клиента, в том числе при возникновении споров, связанных с использованием клиентом 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.

5.5. 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.

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

## **6. Информирование клиента о рассмотрении Банком жалобы (обращения, заявления)**

6.1. 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.

6.2. 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 ответа на заявление;
- ФИО, подпись ответственного лица, проинформировавшего клиента;
- отметка клиента (подпись, дата, время) об ознакомлении с результатами рассмотрения заявления.

## **7. Контроль за рассмотрением жалоб, обращений, заявлений клиентов Банка.**

7.1. Контроль за работой по рассмотрению жалоб (обращений, заявлений), ведется Председателем правления (исполняющим его обязанности), заместителями Председателя правления, курирующими структурные подразделения, осуществляющие рассмотрение жалоб (обращений, заявлений).

7.2. Анализ показателей динамики жалоб (обращений, заявлений) клиентов, анализ соблюдения Банком прав клиентов возложен на руководителя службы внутреннего контроля.

## **8. Заключение**

8.1. Неотъемлемой частью настоящих Правил являются формы заявлений физических лиц, представленные в виде приложений №1-№ 4 к настоящим Правилам:

Приложение № 1 «Заявление о захвате денег банкоматом»;

Приложение № 2 «Заявление о снятии денежных средств с текущего счета с использованием банковской карты, совершенном без согласия клиента»;

Приложение № 3 «Заявление о переводе денежных средств по текущему счету с использованием банковской карты как электронного средство платежа при утрате банковской карты, совершенном без согласия клиента.

Приложение №4 «Заявление о нарушении порядка и сроков получения субъектами кредитных историй кредитных отчетов».

8.2. Настоящие Правила вступают в силу с 11 октября 2016 года.

8.3. Правила по работе с жалобами, обращениями, заявлениями клиентов ОАО «Тагилбанк», утвержденные решением Правления от 20. 01. 2014 года (протокол правления № 8) утрачивают силу с 11 октября 2016 года.

Вх. № \_\_\_\_\_

В АО «ТАГИЛБАНК»

От \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ (Зарегистрированного по адресу)

\_\_\_\_\_ (Фактически проживающего по адресу)

\_\_\_\_\_ (№ домашнего телефона)

\_\_\_\_\_ (№ рабочего телефона)

\_\_\_\_\_ (№ сотового телефона)

\_\_\_\_\_ (Адрес электронной почты)

\_\_\_\_\_ (Паспортные данные)

### Заявление

О захвате денег банкоматом.

Прошу вернуть захваченные банкоматом деньги:

На счет № \_\_\_\_\_

№ банковской карты \_\_\_\_\_

Запрашиваемая в банкомате сумма \_\_\_\_\_ рублей

Захваченная банкоматом сумма \_\_\_\_\_ рублей

Адрес банкомата \_\_\_\_\_

Дата захвата \_\_\_\_\_ время захвата \_\_\_\_\_

Дата подачи заявления \_\_\_\_\_

Время подачи заявления \_\_\_\_\_

Подпись клиента \_\_\_\_\_

### Отметка сотрудников отдела по работе с населением

Дата принятия заявления \_\_\_\_\_ Время принятия заявления \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
ФИО, подпись ответственного лица, принявшего заявления

**Отметки структурных подразделений  
о рассмотрении заявления**

**Отдел по работе с населением**

1. Возврат (реверс-автомат) денежных средств на счет клиента.

Сумма \_\_\_\_\_ дата \_\_\_\_\_ время \_\_\_\_\_

2. Служебная записка \_\_\_\_\_ дата \_\_\_\_\_

3. Акт в отдел сопровождения банковских операций

Обнаружен излишек при инкассации банкомата № \_\_\_\_\_

Сумма \_\_\_\_\_ Дата \_\_\_\_\_

ФИО, подпись ответственного лица \_\_\_\_\_

**Отдел сопровождения банковских операций**

Отметка о возврате денежных средств на счет клиента

Сумма \_\_\_\_\_ дата \_\_\_\_\_ время \_\_\_\_\_

Возвращено на счет клиента № \_\_\_\_\_

По документу \_\_\_\_\_

ФИО, подпись ответственного лица \_\_\_\_\_

**Отдел информационных систем УИТ**

Возврат (реверс-вручную) денежных средств на счет клиента

Сумма \_\_\_\_\_ дата \_\_\_\_\_ время \_\_\_\_\_

ФИО, подпись ответственного лица \_\_\_\_\_

**Служба безопасности**

Отметка \_\_\_\_\_

ФИО, подпись ответственного лица \_\_\_\_\_

**Отметка об информировании клиента**

Форма информирования \_\_\_\_\_

Дата \_\_\_\_\_ время \_\_\_\_\_

ФИО. Подпись ответственного лица \_\_\_\_\_

**Отметка клиента об ознакомлении с результатами рассмотрения заявления**

Подпись клиента \_\_\_\_\_ Дата \_\_\_\_\_ Время \_\_\_\_\_

В АО «ТАГИЛБАНК»

От \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

(Зарегистрированного по адресу)

(Фактически проживающего по адресу)

(№ домашнего телефона)

(№ рабочего телефона)

(№ сотового телефона)

(Адрес электронной почты)

(Паспортные данные)

### ЗАЯВЛЕНИЕ

О снятии денежных средств с текущего счета с использованием банковской карты,  
совершенном без согласия клиента.

Со счета № \_\_\_\_\_

№ банковской карты \_\_\_\_\_

С использованием банкомата (электронного средства платежа), расположенного  
по адресу: \_\_\_\_\_

Было осуществлено **снятие** денежных средств на сумму \_\_\_\_\_

Дата \_\_\_\_\_ Время \_\_\_\_\_

Мною была утрачена банковская карта № \_\_\_\_\_

Предположительное место утраты банковской карты: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ дата \_\_\_\_\_

- Мною был осуществлен телефонный звонок оператору с просьбой о  
блокировании карты
- Мною отправлено SMS-сообщение на номер 89037672001 о блокировке карты с  
одним из символов "D, d, Д, д"
- Заявление об утрате или блокировке карты представлено в АО «Тагилбанк»

Дата \_\_\_\_\_ Время \_\_\_\_\_

Дата подачи заявления \_\_\_\_\_ Время подачи заявления \_\_\_\_\_

Подпись клиента \_\_\_\_\_

### Отметка сотрудников отдела по работе с населением

Дата принятия заявления \_\_\_\_\_ Время принятия заявления \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
ФИО, подпись ответственного лица, принявшего заявления



Дата блокирования карты \_\_\_\_\_ Время \_\_\_\_\_

---

*ФИО, подпись ответственного лица, заблокировавшего банковскую карту*

**Отметки структурных подразделений  
о рассмотрении заявления**

Структурное подразделение \_\_\_\_\_  
*наименование отдела*

**Отметка** \_\_\_\_\_

Дата \_\_\_\_\_ Время \_\_\_\_\_

---

*ФИО, подпись ответственного лица, подготовившего ответ по заявлению*

**Отметка о возврате денежных средств на счет клиента**

Сумма \_\_\_\_\_ дата \_\_\_\_\_ время \_\_\_\_\_

Возвращено на счет клиента № \_\_\_\_\_

По документу \_\_\_\_\_

ФИО, подпись ответственного лица \_\_\_\_\_

**Отметка об информировании клиента**

Форма информирования \_\_\_\_\_

Дата \_\_\_\_\_ время \_\_\_\_\_

ФИО. Подпись ответственного лица \_\_\_\_\_

**Отметка клиента об ознакомлении с результатами рассмотрения заявления**

---

Подпись клиента \_\_\_\_\_ Дата \_\_\_\_\_ Время \_\_\_\_\_

В АО «ТАГИЛБАНК»

От \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

(Зарегистрированного по адресу)

(Фактически проживающего по адресу)

(№ домашнего телефона)

(№ рабочего телефона)

(№ сотового телефона)

(Адрес электронной почты)

(Паспортные данные)

### ЗАЯВЛЕНИЕ.

О переводе денежных средств с текущего счета с использованием  
банковской карты как электронного средства платежа при утрате банковской  
карты, совершенном без согласия клиента.

С моего счета № \_\_\_\_\_  
был осуществлен **перевод** денежных средств, в адрес \_\_\_\_\_

на сумму \_\_\_\_\_ дата \_\_\_\_\_ время \_\_\_\_\_

- Посредством банкомата, расположенного по адресу: \_\_\_\_\_
- В пункте выдачи наличных, расположенном по адресу: \_\_\_\_\_
- В организации торговли (наименование) \_\_\_\_\_  
по адресу: \_\_\_\_\_

Мною была утрачена банковская карта № \_\_\_\_\_

Предположительное место утраты банковской карты: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ дата \_\_\_\_\_

- Мною был осуществлен телефонный звонок оператору с просьбой о  
блокировании карты
- Мною отправлено SMS-сообщение на номер 89037672001 о блокировке карты с  
одним из символов "D, d, Д, д"
- Заявление об утрате или блокировке карты представлено в АО «Тагилбанк»  
Дата \_\_\_\_\_ Время \_\_\_\_\_

Дата подачи заявления \_\_\_\_\_ Время подачи заявления \_\_\_\_\_

Подпись клиента \_\_\_\_\_

## Отметка сотрудников отдела по работе с населением

Дата принятия заявления \_\_\_\_\_ Время принятия заявления \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
*ФИО, подпись ответственного лица, принявшего заявления*

Дата блокирования карты \_\_\_\_\_ Время \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
*ФИО, подпись ответственного лица, заблокировавшего банковскую карту*

## Отметки структурных подразделений о рассмотрении заявления

Структурное подразделение \_\_\_\_\_

*наименование отдела*

Отметка \_\_\_\_\_

Дата \_\_\_\_\_ Время \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
*ФИО, подпись ответственного лица, подготовившего ответ по заявлению*

## Отметка о возврате денежных средств на счет клиента

Сумма \_\_\_\_\_ дата \_\_\_\_\_ время \_\_\_\_\_

Возвращено на счет клиента № \_\_\_\_\_

По документу \_\_\_\_\_

ФИО, подпись ответственного лица \_\_\_\_\_

## Отметка об информировании клиента

Форма информирования \_\_\_\_\_

Дата \_\_\_\_\_ время \_\_\_\_\_

ФИО. Подпись ответственного лица \_\_\_\_\_

## Отметка клиента об ознакомлении с результатами рассмотрения заявления

\_\_\_\_\_  
Подпись клиента \_\_\_\_\_ Дата \_\_\_\_\_ Время \_\_\_\_\_

В АО «ТАГИЛБАНК»

От \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

(Зарегистрированного по адресу)

(Фактически проживающего по адресу)

(№ домашнего телефона)

(№ рабочего телефона)

(№ сотового телефона)

(Адрес электронной почты)

(Паспортные данные)

### ЗАЯВЛЕНИЕ

О нарушении порядка и сроков получения субъектами кредитной истории  
кредитных отчетов

Причина обращения \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Дата подачи заявления \_\_\_\_\_ Время подачи заявления \_\_\_\_\_

Подпись клиента \_\_\_\_\_

### Отметка сотрудников отдела по работе с населением

Дата принятия заявления \_\_\_\_\_ Время принятия заявления \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
*ФИО, подпись ответственного лица, принявшего заявления*

### Отметки структурных подразделений о рассмотрении заявления

Структурное подразделение \_\_\_\_\_

*наименование отдела*

Отметка \_\_\_\_\_

---

Дата \_\_\_\_\_ Время \_\_\_\_\_

---

*ФИО, подпись ответственного лица, подготовившего ответ по заявлению*

**Отметка об информировании клиента**

Форма информирования \_\_\_\_\_

Дата \_\_\_\_\_ время \_\_\_\_\_

ФИО. Подпись ответственного лица \_\_\_\_\_

**Отметка клиента об ознакомлении с результатами рассмотрения заявления**

---

Подпись клиента \_\_\_\_\_ Дата \_\_\_\_\_ Время \_\_\_\_\_

