



Положение по рассмотрению обращений (претензий и заявлений Клиентов)

АО «УРАЛПРОМБАНК»

(с изменением №1 от 26.04.2017г, с изменением №2 от 28.06.2024)

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение по рассмотрению обращений (претензий и заявлений Клиентов) АО «УРАЛПРОМБАНК» разработано Банком в соответствии с требованиями действующего законодательства Российской Федерации.

1.2. Основной целью рассмотрения обращений (претензий и заявлений) Клиентов является устранение нарушений и их последствий, которые явились основанием для обращения Клиента в Банк.

1.3. Устранение таких нарушений и их последствий осуществляется путем принятия соответствующих решений, основанных на полном рассмотрении претензий и заявлений Клиентов, их обоснованности и правомерности.

2. Термины

В рамках настоящего Положения используются следующие термины:

«Автоматизированная банковская система» (АБС) - автоматизированная система, используемая для учета и оформления операций, совершаемых в Банке.

«Банк» - «Уральский Промышленный Банк» (акционерное общество) (краткое наименование АО «УРАЛПРОМБАНК»), зарегистрированное в Центральном банке РФ 11.07.1994 года, регистрационный №2964, ОГРН 1027400001727, ИНН 7449014065, КПП 745301001, место нахождения: г.Челябинск, ул. Свободы, д.97, лицензия на осуществление банковских операций № 2964 от 12.01.2016 года.

«Исполнитель» - руководитель структурного подразделения, в адрес которого Ответственным лицом направлено Обращение Клиента. Обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение Обращений Клиентов, подготовку письменного ответа по Обращению.

«Клиент» - юридическое, физическое лицо, индивидуальный предприниматель, а также физическое лицо, занимающееся в установленном законодательством Российской Федерации порядке частной практикой, пользующийся услугами Банка.

«Кодовое слово» - последовательность символов, известная только Клиенту и Банку, используемая в качестве дополнительного средства идентификации Клиента при обслуживании через Центр поддержки клиентов.

«Центр поддержки Клиентов» - структурное подразделение Банка, работающее круглосуточно и принимающее Обращения Клиентов и потенциальных Клиентов по телефонам: (351) 239-65-65, (351) 239-65-55, 8-800-775-05-55 (звонок по России бесплатный), по электронной почте на адрес post@uralproinbank.ru.

«Обращения» - претензии, заявления Клиентов, предъявляемые Банку.

«Претензия» - требование Клиента к Банку об уплате долга, возмещении убытков, уплате штрафа, устранении недостатков по оказанной услуге, исполненному распоряжению.

«Заявление» - официальное обращение, сообщение в устной или письменной форме с изложением точки зрения по какому-либо вопросу.

«Ответственное лицо Банка» - ответственный исполнитель, ведущий работу с поступающими заявлениями, претензиями Клиентов по вопросам банковского обслуживания на основании обязанностей, закрепленных в его должностной инструкции и обеспечивающий своевременное исполнение поручений по Обращениям Клиентов.

3. Способ предъявления Клиентом обращений

Обращения Клиент предъявляет в Банк без излишнего промедления после того, как он узнал об ошибочном действии Банка, одним из следующих способов :

3.1. в устной форме, по телефонам АО «УРАЛПРОМБАНК», работающим круглосуточно: (351) 239-65-65, (351) 239-65-55, 8-800-775-05-55 (звонок по России бесплатный). При этом Клиент должен сообщить:

-физическое лицо - свои идентификационные данные (фамилия, имя, отчество обратившегося).

-юридическое лицо - наименование Клиента; номер договора на расчетно-кассовое обслуживание, кодовое слово (последнее - при наличии).

-почтовый адрес, номер телефона или адрес электронной почты для уточняющих вопросов Банка, направления ответа по Обращению.

Для получения официального ответа устное обращение должно быть подтверждено Банку письменным заявлением Клиента.

В случае отсутствия возможности лично представить письменное заявление Банку, оно должно быть передано Банку средствами электронной связи (факс, телекс, e-mail, и т.д.) с последующим обязательным письменным подтверждением при первой возможности.

3.2. в письменной форме:

-по адресу Центрального офиса - г. Челябинск ул. Свободы д.97 через секретаря;

-по адресу одного из офисов Банка - через сотрудников офиса;

-либо направлены через Почту России.

3.3. по электронной почте, на адрес post@uralprombank.ru.

3.4. с использованием программно-аппаратных средств (Клиент-Банк, Интернет-Банк и т.д.) в соответствии с договорными отношениями между Клиентом и Банком.

4. Реквизиты Обращений

4.1. Виды Обращений:

- индивидуальные, коллективные (Обращения от двух и более граждан),
- первичные и повторные (Обращения от одного и того же лица по одному и тому же вопросу),

Обращения, не содержащие фамилии, имени, отчества, данных о месте жительства (работы или учебы), личной подписи обратившегося признаются анонимными и не принимаются к рассмотрению.

4.2. В письменном Обращении в обязательном порядке указываются:

физическими лицами - идентификационные данные Клиента (фамилия, имя, отчество обратившегося);

юридическими лицами и индивидуальными предпринимателями - наименование фирмы, номер договора на расчетно - кассовое обслуживание либо номер открытого в Банке расчетного счета, кодовое слово (последнее- при наличии).

а также:

-почтовый адрес, номер телефона или адрес электронной почты для уточняющих вопросов Банка, направления ответа по Обращению.

- точное описание фактического состава случая и определение обстоятельств, в которых Клиент видит ошибочное действие со стороны Банка (например, определение банковской услуги, дата и время события, суммы, номер счета, номер платежной карты, имена работников Банка, которые предоставили услугу и т.п.).

- материалы/документы, подтверждающие претензию Клиента (оригиналы либо копии).

- описание требований и претензий, предъявляемых Клиентом к Банку.

- дата, подпись Клиента (для юридических лиц, индивидуальных предпринимателей - должность, Ф.И.О. руководителя, печать).

При регистрации письменного Обращения Клиент предъявляет документ, удостоверяющий его личность (паспорт).

5. Прием, регистрация, рассмотрение Обращений

5.1. Письменные обращения Клиентов регистрируются в журнале регистрации входящей корреспонденции в общем порядке (с присвоением входящего номера и указанием даты) в соответствии с внутренними документами Банка и подлежат обязательному рассмотрению.

Принимающий обращение Клиента сотрудник обязан предоставить Клиенту копию обращения, заверенную штампом Банка, подписью с указанием фамилии, имени и отчества лица, принявшего обращение.

5.2. Устные Обращения Клиентов рассматриваются Банком в течение текущего рабочего дня в тех случаях, когда изложенные в них факты и обстоятельства очевидны и не требуют дополнительной проверки, а личности обратившихся известны или установлены.

Эти Обращения регистрируются при поступлении в АБС, сотрудниками Центра поддержки Клиентов Банка. На устные Обращения Клиентов, не подтвержденные письменным заявлением, ответ Банком предоставляется Клиенту в устной форме.

5.3. Обращения Клиентов как письменные, так и поступившие в Банк по информационным системам общего пользования через Центр поддержки Клиентов Банка, через структурные подразделения Банка, передаются на рассмотрение Ответственному лицу Банка в срок не позднее следующего рабочего дня.

5.4. Ответственное лицо Банка рассматривает поступившие Обращение, определяет ход работы, исполнителей и сроки исполнения.

5.5. Обращения считаются разрешенными, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры. В результате рассмотрения Обращений принимается одно из следующих решений:

- о полном или частичном удовлетворении Обращения;
- об отказе в удовлетворении Обращения;
- о разъяснении по вопросам, поставленным в Обращении;
- или об информировании о результатах рассмотрения Обращения.

6.Личный прием Клиентов

6.1. Личный прием Клиентов в Банке проводится Ответственным лицом. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах

доводится до Клиентов путем размещения на информационных стендах в офисах Банка, на официальном сайте Банка в сети Интернет: www.uralprombank.ru.

6.2. При личном приеме Клиент предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

6.3. Письменное Обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в соответствии с настоящим Положением.

6.4. В ходе личного приема Клиенту может быть отказано в дальнейшем рассмотрении Обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в Обращении вопросов.

7.Сроки рассмотрения Обращений

7.1. Банк рассматривает Обращение Клиента и предоставляет Клиенту возможность получить информацию о результатах его рассмотрения, в том числе в письменной форме по требованию Клиента, в срок не более 15 календарных дней со дня регистрации такого заявления (если иной срок не предусмотрен законодательством для отдельной категории обращений). В случае необходимости запроса дополнительных документов и материалов срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более чем на 10 рабочих дней. О продлении срока рассмотрения обращения с указанием обоснования такого продления Банк направляет заявителю соответствующее уведомление.

7.2. Ответственное лицо Банка может устанавливать сокращенные сроки рассмотрения Обращений.

7.3. По решению Председателя Правления Банка либо лица его замещающего вправе продлить срок рассмотрения обращения, но не более чем на 10 рабочих дней. В случае продления срока рассмотрения обращения Банк уведомляет заявителя о продлении срока рассмотрения обращения с указанием обоснования такого продления, направив заявителю соответствующее уведомление.

8.Оставление Обращения Клиента без рассмотрения

8.1. Банк вправе оставить Обращение Клиента без рассмотрения в случаях:

- подачи анонимных Обращений.
- подачи Обращений, которые являются некорректными и бессмысленными по содержанию.
- если по поводу Обращения вступило в законную силу решение суда или рассмотрение дела по существу, предметом которого является Обращение, уже было начато в суде.
- если истек срок хранения документов, необходимых для рассмотрения Обращения.
- если в письменном Обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица Банка, а также членов его семьи. Копия данного Обращения направляется в службу безопасности Банка.
- если текст письменного Обращения не поддается прочтению, о чем сообщается Клиенту, направившему Обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.
- если в письменном Обращении Клиента содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми Обращениями, и при этом в Обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства. Ответственное лицо Банка вправе принять решение о

бесосновательности очередного Обращения и прекращении переписки с Клиентом по данному вопросу. О данном решении уведомляется Клиент, направивший Обращение.

- если ответ по существу поставленного в Обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральными законами тайну. Клиенту, направившему Обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

8.2. В случае оставления Обращения без рассмотрения Ответственное лицо Банка в трехдневный срок извещает Клиента с обязательным указанием причин.

9. Информирование Клиентов о результатах рассмотрения Обращений

Информирование Клиентов о результатах рассмотрения Обращений происходит одним из следующих способов:

- в устной форме, путем исходящего звонка Ответственного лица Банка при возможности устного информирования о результатах рассмотрения Обращения;

- в письменной форме, путем:

* направления Исполнителем письменного ответа с уведомлением о вручении по почте;

* передачи Исполнителем письменного ответа лично в руки Клиенту.

Оперативное взаимодействие с Клиентами осуществляет Ответственное лицо Банка по адресу, номеру телефона или адресу электронной почты, указанным Клиентом в Обращении.

10. Права и обязанности сотрудников Банка при рассмотрении Обращений Клиентов

10.1. Ответственное лицо Банка имеет право:

- Самостоятельно направлять на рассмотрение в структурные подразделения Банка Обращения, касающиеся их деятельности, а также справочного и разъяснительного характера, получать в необходимых случаях ответы, разъяснения.

- Организовать по поручению руководителей структурных подразделений Банка (по необходимости) проверку фактов, изложенных в Обращениях, с выездом на место (с участием специалистов Банка).

- Запрашивать у структурных подразделений Банка необходимые материалы, имеющие значение для разрешения соответствующего Обращения.

- Подписывать служебную документацию в пределах своей компетенции.

- Контролировать своевременность рассмотрения и информирования Исполнителем Клиентов по их Обращениям.

- Проверять организацию работы с Обращениями граждан в структурных подразделениях Банка.

- Принимать меры по сокращению служебной переписки по вопросам, которые могут быть решены путем личного разъяснения или по телефону.

- Обобщать и анализировать Обращения Клиентов (не менее 2 раз в год) с целью изучения общественного мнения, совершенствования работы структурных подразделений, своевременного выявления и устранения причин нарушения прав и законных интересов граждан.

- Анализировать работу с Обращениями Клиентов в Банке в тесном взаимодействии со структурными подразделениями.

10.2. Исполнитель:

- Обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение Обращения, в случае необходимости - с участием Клиента, направившего Обращение.

- Запрашивает необходимые для рассмотрения Обращения документы и материалы в структурных подразделениях Банка. Структурное подразделение обязано в течение 2-х рабочих дней предоставить Исполнителю документы и материалы, необходимые для рассмотрения Обращения.

- Формирует письменный ответ по существу поставленных в Обращении вопросов и передает на подпись должностному лицу Банка, уполномоченному подписывать ответы на официальные запросы Клиентов.

11.Порядок обжалования способа урегулирования претензий

Если Клиент не был удовлетворен способом рассмотрения его претензии, заявления, он имеет право подать повторную претензию с указанием причин и указанием регистрационного номера предыдущего Обращения.

12. Заключительные положения

12.1. Настоящее Положение вступает в силу с момента его утверждения Правлением Банка.

12.2. Настоящее Положение подлежит размещению на сайте Банка www.uralprombank.ru и на информационных стендах Банка.