



УТВЕРЖДЕНО  
Протоколом № 26 Правления  
Банка от 20.04.2016

Пер.№ 50-22-143

**Положение по рассмотрению  
обращений (претензий и заявлений Клиентов)  
АО «УРАЛПРОМБАНК»  
(с изменением №1 от 26.04.2017г.)**

**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](mailto: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](mailto: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](http://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 30 календарных дней со дня регистрации такого заявления, в случае использования ЭСП для осуществления трансграничного перевода денежных средств - в срок не более 60 календарных дней со дня получения заявления.

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

## **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 безосновательности 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](http://www.uralprombank.ru). и на информационных стендах Банка.