# ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ КЛИЕНТОВ О РАБОТЕ БАНКА С ЖАЛОБАМИ КЛИЕНТОВ

# СПОСОБЫ ОБРАЩЕНИЙ КЛИЕНТОВ И ТРЕБОВАНИЯ БАНКА К ОФОРМЛЕНИЮ ЖАЛОБ КЛИЕНТМИ

Каждый клиент имеет право обратиться в Банк по интересующим его вопросам, как в письменной, так и в устной форме:

* лично;
* путем внесения записи в Книгу отзывов и предложений;
* отправив обращение почтовой или курьерской службой;
* направив обращение по факсу;
* направив обращение по электронной почте в адрес Банка ([pochtobank@uralexpress.ru](mailto:pochtobank@uralexpress.ru));
* направив обращение через Web -сайт Банка России.

**ОФОРМЛЕНИЕ И СОДЕРЖАНИЕ ЖАЛОБ КЛИЕНТОВ**.

1. При направлении жалобы через Web -сайт Банка России обращение клиента оформляется в соответствии с требованиями Банка России.

При направлении обращений по электронной почте в адрес Банка ([pochtobank@uralexpress.ru](mailto:pochtobank@uralexpress.ru)), почтовой, курьерской службой, по факсу, путем внесения записи в Книгу отзывов и предложений или лично **жалоба клиента должна содержать**:

* наименование ВСП/структурного подразделения или фамилию работника Банка действия (бездействие) которого обжалуются (при наличии такой информации);
* изложение сути обращения (в т.ч. описание конфликтной ситуации, место и дата её возникновения, другие обстоятельства, необходимые для подтверждения и разрешения вопроса);
* фамилию, имя, отчество заявителя для физического лица;
* полное наименование для юридического лица;
* адрес, по которому должен быть направлен ответ с указанием номера телефона для уточнения информации. Если клиенту достаточно устного ответа Банка, то указывается только номер его телефона;
* личную подпись и дату.

1. Жалоба, в которой отсутствуют фамилия (наименование - для организации), адрес/телефон и подпись заявителя, признается анонимной, и рассмотрению не подлежит.
2. Жалоба, в которой содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, остается без ответа по существу поставленных в ней вопросов, а клиенту (организации), направившему жалобу, сообщается о недопустимости злоупотребления правом.
3. В случае если текст жалобы не поддается прочтению, ответ на жалобу не дается, о чем сообщается клиенту, направившему жалобу, если его фамилия и адрес поддаются прочтению.
4. Не принимаются к рассмотрению жалобы клиентов в следующих случаях:

* жалоба была подана ранее и повторное изложение не содержит новых данных, а по предыдущей жалобе уже был дан ответ. В таком случае клиенту направляется извещение об оставлении жалобы без рассмотрения со ссылкой на данный ранее ответ;
* по данному вопросу уже было принято решение судом;
* истекли сроки хранения документов, которых касается жалоба. В таком случае клиенту направляется извещение об оставлении жалобы без рассмотрения со ссылкой на отсутствие документов, позволяющих объективно рассмотреть указанную жалобу.

1. К жалобе могут быть приложены копии документов, подтверждающие предъявляемые претензии.
2. Если жалоба не допускается к рассмотрению по основаниям изложенным выше (пункты 2-5), Банк письменно (при наличии такой возможности) извещает клиента о невозможности рассмотрения жалобы, сообщает причины, на основании которых жалоба не допускается к рассмотрению, и способы устранения этих причин.
3. Если в жалобе клиента указан только номер его телефона, то ответ на жалобу доводится до него в устной форме. В случае если клиент захочет получить письменный ответ Банка, он обязан сообщить свой почтовый адрес или адрес электронной почты.
4. Общий срок принятой к рассмотрению жалобы устанавливается в пределах 30 календарных дней от даты ее регистрации в Журнале учета жалоб клиентов. Если окончательный ответ не дан в рамках общего срока рассмотрения жалобы, Банка доводит до клиента причину и срок, в который он может его дать.

# ПОРЯДОК ВЕДЕНИЯ И ОФОРМЛЕНИЯ КНИГИ ОТЗЫВОВ И ПРЕДЛОЖЕНИЙ

Книги отзывов и предложений находятся во всех ВСП Банка, и предоставляются по первому требованию клиента.

Правила оформления Книги отзывов и предложений:

* на первой странице должно быть размещено наименование Банка и ВСП, которое ведет данную Книгу отзывов и предложений (можно использовать штамп ВСП, который содержит необходимую информацию);
* Книга отзывов и предложений должна быть прошнурована, все страницы должны быть пронумерованы. Заверительная надпись о количестве листов заверяется начальником ОКО и скрепляется оттиском печати «Для документов №2».