

ПОРЯДОК предъявления и рассмотрения претензий физических лиц по операциям переводов денежных средств в КБ «Геобанк» (ООО)

Используемые сокращения:

Банк – Общество с ограниченной ответственностью коммерческий банк «Геобанк»

ВСП – Внутреннее структурное подразделение Банка.

Порядок предъявления и рассмотрения претензий клиентов по операциям переводов денежных средств в Банке (далее по тексту – Порядок) устанавливает правила, определяющие действия сотрудников Банка и клиентов в случае предъявления последних претензий по операциям переводов денежных средств.

В соответствии с Федеральным законом от 27.06.2011 №161-ФЗ "О национальной платежной системе" Банк является оператором по переводу денежных средств.

Клиент вправе предъявить претензию по операции перевода его денежных средств, осуществленную Банком, непосредственно в Головном офисе банка, а также в любом другом ВСП Банка, список ВСП Банка размещен на сайте Банка в сети Интернет www.geobank.ru, либо направить свою претензию на электронный адрес Банка: info@geobank.ru или mobile@geobank.ru.

Претензия может быть предъявлена в течение 6 (шести) месяцев со дня осуществления перевода денежных средств. Максимальный срок рассмотрения Банком претензии клиента – 14 рабочих дней со дня поступления. В случае необходимости, Банк вправе увеличить срок рассмотрения претензии, о чем информирует клиента, в том числе объясняет причины, повлиявшие на увеличение срока рассмотрения претензии клиента. Банк вправе запросить у клиента дополнительные документы и информацию для всестороннего рассмотрения претензии.

При подачи претензии в офисе Банка, претензия составляется в письменном виде в форме Заявления (предоставляется клиенту Банком), с обязательным указанием контактной информации клиента и реквизитов денежного перевода. Отказ в приеме претензии не допускается.

Ответственный сотрудник Банка или его ВСП принимает претензию клиента, проверяет ее на наличие в ней контактных данных клиента и реквизитов перевода денежных средств (документа, подтверждающего осуществление перевода через Банк), после чего на заявлении в графе «Принял» проставляет свою подпись, ФИО, дату, номер запроса в Контроле операций АБС Банка (Scala). По требованию клиента – для него изготавливается ксерокопия принятого заявления, на которой также проставляется отметка о принятии претензии за подписью ответственного сотрудника. Претензия, не содержащая контактных данных и/или реквизитов денежного перевода обратившегося лица, не принимается к рассмотрению.

В тот же день сканированная копия заявления клиента помещается в сформированный запрос в Контроле операций АБС Банка (Scala) описание «Заявление на розыск/уточнение/возврат платежей», для дальнейшего выяснения всех обстоятельств сотрудниками Операционного департамента.

Ответственные сотрудники Операционного департамента и Управления по контролю качества ежедневно проверяют наличие полученных от клиентов претензий, в т.ч. направленных посредством электронной почты. Сотрудник Операционного департамента отражает все действия по полученным претензиям в Контроле операций, где регистрируется дата, наименование ВСП (в случае ее направления из ВСП), оспариваемой суммы, сути претензии и его автора. В дальнейшем, там же указывается результат рассмотрения претензии.

Для принятия решения по претензии ответственный сотрудник Операционного департамента при необходимости запрашивает информацию в ВСП. Ответственный сотрудник Операционного департамента собирает информацию и документы, относящиеся к операции, указанной в претензии, осуществляет первичное разбирательство по делу, и не позднее 10 рабочих дней по результатам служебного расследования информирует Управление по контролю качества, в случаях поступления претензии не через ВСП Банка.

В случае, если необходима дополнительная информация/документы от клиента в отношении рассматриваемой претензии, сотрудник Операционного департамента связывается с клиентом посредством указанных контактных данных и запрашивает нужную информацию/документы.

Не позднее 14 рабочих дней со дня подачи клиентом заявления, если, в соответствии с настоящим Порядком, Банком не установлен иной срок рассмотрения претензии, Операционный департамент, по результатам проведенного служебного расследования, принимает решение относительно претензии. Клиенту оформляется ответ в письменном виде за подписью директора Операционного департамента или сотрудника департамента, действующего на основании доверенности, а также осуществляются действия по удовлетворению претензии клиента. Передача оригинала ответа клиенту может осуществляться следующими способами: заказным письмом с уведомлением по адресу, указанному в заявлении, лично в руки, при явке клиента в Банк или его ВСП, а также на электронный адрес, при получении заявления по электронной почте.

Банк в соответствии с требованиями Федерального Закона от 27.06.2011 №161-ФЗ "О национальной платежной системе" предоставляет клиентам возможность ознакомления с текстом настоящего Порядка до осуществления перевода денежных средств, в связи с чем, Порядок подлежит размещению в местах обслуживания клиентов и на официальном сайте Банка.