

ПАМЯТКА КЛИЕНТУ О ПРОВЕДЕНИИ ПРЕТЕНЗИОННОЙ РАБОТЫ В РНКБ БАНК (ПАО)

Претензия – обращение клиента Банка, связанное с восстановлением его нарушенных прав и/или законных интересов финансового характера (финансовое требование), установленных договорными обязательствами Банка и/или законодательством Российской Федерации.

Каналы поступления претензий в Банк:

- обращение в Контактный центр Банка по телефонам: 8 (800) 234-27-27, +7 (3652) 550-500, +7 (495) 232-90-00;
- дистанционные каналы обслуживания (системы дистанционного обслуживания Банка) - Клиент оформляет Обращение в электронном виде;
- сетевые подразделения – Клиент оформляет Обращение в письменном виде в Сетевом подразделении. Прием Обращений осуществляется Сетевыми подразделениями. Обращение оформляется на бланке Банка установленного образца или в произвольной форме;
- почтовая/курьерская связь – Клиент оформляет обращение в письменном виде в произвольной форме и направляет в Банк по почте/курьерской связью по адресу: 295000, Республика Крым, г. Симферополь, ул. Набережная имени 60-летия СССР, д. 34 или на почтовый адрес Сетевого подразделения Банка, осуществляющего обслуживание клиента;
- электронная почта Банка – Клиент отправляет обращение по электронной почте на адрес Банка rncb@rncb.ru.

При работе Банка с претензиями клиентов не допускается раскрытие третьим лицам банковской тайны – информации о банковских счетах, банковских вкладах, об операциях по счетам, сведений о клиенте Банка и иной информации, которая отнесена к банковской тайне в соответствии с законодательством РФ. Претензии принимаются Банком к рассмотрению от клиента Банка, или его законного представителя после проведения процедуры идентификации/верификации личности обращающегося.

Установление факта нарушения Банком законодательства Российской Федерации или договорных обязательств, либо установление вины сотрудников Банка производится по итогам расследования, проводимого Банком по Претензии клиента. Ответ Банка на Претензию направляется клиенту в письменной форме в следующих случаях:

- Претензия поступила по каналам, предусмотренным настоящей Памяткой, при условии, что Клиент не просит уведомить его о рассмотрении Претензии по телефону или на адрес электронной почты;
- ответ на Претензию содержит банковскую тайну.

Все обращения претензионного характера, поступившие от клиентов, в том числе при возникновении споров, связанных с использованием клиентом его электронного средства платежа, подлежат обязательному рассмотрению Банком в срок, установленный договором, но не более 30 календарных дней со дня регистрации обращения (включая подготовку и направление ответа). Банк обязан предоставить клиенту возможность получать информацию о результатах рассмотрения обращений, в том числе по требованию клиента в письменной форме.

Особенности претензионной работы относительно переводов, принятых в устройствах самообслуживания Банка:

1. Рассмотрение Претензий плательщиков, совершивших операции в устройствах самообслуживания Банка с использованием карт и без открытия банковского счета, осуществляется на основании обращения плательщика.
2. Претензионное обращение плательщика относительно перевода в устройстве самообслуживания Банка принимается Банком к рассмотрению в течение 3 (трех) лет со дня совершения оспариваемой операции при предоставлении плательщиком информации, достаточной для идентификации спорной транзакции. По истечении указанного срока Обращение плательщика Банком не рассматривается.
3. Рассмотрение претензий Клиентов, совершивших операции в УС Банка с использованием карт Банка по карточным счетам, осуществляется на основании обращения Клиента, оформленного по форме, установленной Банком.
4. При возникновении сбойных транзакций в устройствах самообслуживания Банка с использованием карт сторонних Банков, плательщику рекомендуется также обратиться с в банк-эмитент.