

Прио-Внешторгбанк (ОАО)

У Т В Е Р Ж Д Е Н О

Правлением Прио-Внешторгбанка (ОАО)
Протокол № 13 от 18 апреля 2013 г.

Вводятся в действие с 11 июня 2013 г.
(Приказ № 122-Д от 07 июня 2013 г.)

ПОЛОЖЕНИЕ

О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ЗАЯВЛЕНИЙ КЛИЕНТОВ

В СВЯЗИ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ ИМИ

ЭЛЕКТРОННЫХ СРЕДСТВ ПЛАТЕЖА

г. Рязань
2013 год

Содержание

I. Общие положения

Статья 1. Термины и определения

Статья 2. Законодательство

Статья 3. Цели и задачи

Статья 4. Обязательность соблюдения порядка

Статья 5. Изменения и дополнения

Статья 6. Разъяснения по применению Положения

II. Порядок подачи и рассмотрения Заявления

Статья 7. Подача Заявления

Статья 8. Срок рассмотрения Заявления

Статья 9. Рассмотрение заявления. Экспертная комиссия.

Статья 10. Особенности рассмотрения Заявления юридического лица или индивидуального предпринимателя.

Статья 11. Принятие решения по Заявлению. Вручение решения

I. Общие положения

Статья 1. Термины и определения

1. **Заявление (претензия)** - соответствующий требованиям настоящего Положения, подписанный Клиентом документ на бумажном носителе, направленный в Банк заказным письмом с уведомлением или нарочным, содержащий описание спорной ситуации и требование Клиента к Банку о возмещении суммы операции, совершенной с использованием Электронного средства платежа Клиента без его согласия либо об устранении иных нарушений его прав, связанных с использованием ЭСП.

2. **Клиент** – физическое лицо, юридическое лицо, индивидуальный предприниматель, адвокат, нотариус и другие субъекты гражданско-правовых отношений, имеющие право осуществлять платежные операции с помощью ЭСП и заключившие с Банком Договор на использование Электронного средства платежа.

3. **Электронное средство платежа (ЭСП)** – средство и (или) способ, позволяющие Клиенту Банка составлять, удостоверять и передавать Распоряжения в электронном виде в целях осуществления перевода денежных средств, получения наличных денежных средств со Счета, зачисления на Счет наличных денежных средств с использованием информационно-коммуникационных технологий, электронных носителей информации, в том числе платежных карт, а также иных технических устройств.

4. **Договор** – заключенное между Банком и Клиентом письменное соглашение на бумажном носителе и (или) в электронной форме, содержащее условия использования Клиентом ЭСП.

5. **Доказательства** — полученные законным способом фактические данные, находящиеся в документальной (бумажной или электронной) или вещественной форме и позволяющие подтвердить или опровергнуть факты использования ЭСП без согласия Клиента, нарушения (соблюдения) Клиентом правил использования ЭСП, причинение Клиенту или Банку ущерба (убытков) и его размер, а также позволяющие установить иные обстоятельства, имеющие значение для урегулирования Спора.

6. **Спор** — поступление в Банк Заявления Клиента.

7. **Электронный документ** — документ, составленный с помощью ЭСП либо с помощью информационно — телекоммуникационной сети Банка и удостоверенный электронной подписью Клиента и (или) банка.

Статья 2. Законодательство

Настоящее Положение разработано в соответствии с требованиями Федерального закона от 27.06.2011 года № 161-ФЗ «О национальной платежной системе», Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей», Федерального закона «О банках и банковской деятельности», Гражданского кодекса Российской Федерации, Федерального закона «О центральном банке (Банке России)», других законов и принятых на их основе подзаконных нормативных актах (далее все вместе – «Законодательство»).

Статья 3. Цели и задачи

1. Целью настоящего Положения является выполнение требований Федерального закона от 27.06.2011 года № 161-ФЗ «О национальной платежной системе» при разрешении Споров.

2. Настоящее Положение имеет своей задачей установление правил, направленных на скорейшее и качественное досудебное рассмотрение Заявлений, принятие по ним законных и обоснованных решений Банком, восстановление нарушенных прав и законных интересов Клиента, защиту прав и законных интересов Банка.

3. Настоящее Положение определяет порядок урегулирования Спора, включающий в себя процедуры рассмотрения Заявлений, проведения экспертных исследований и экспертиз, принятия решений по Заявлениям и вручения Клиентам принятых решений.

4. Ответственными исполнителями настоящего Положения являются подразделения: Управления ценных бумаг и пассивных операций (УЦБиПО), Операционного управления (ОПЕРУ), дополнительных офисов, филиала, Управления информационных технологий (УИТ), отдела информационной безопасности (ОИБ).

Статья 4. Обязательность соблюдения порядка

1. Определенный в настоящем Положении порядок предъявления и рассмотрения Заявлений Клиента является обязательным досудебным (претензионным) порядком урегулирования Спора.

Статья 5. Изменения и дополнения

1. Информация о действующей редакции Положения, а также информация о вносимых Банком изменениях и дополнениях в настоящее Положение размещается на информационных стендах в залах обслуживания и на Интернет сайте Банка – www.priovtb.com.

2. В случае противоречия настоящего Положения императивным нормам законодательства, Положение подлежит приведению Банком в соответствие с требованиями действующего Законодательства. До приведения Положения в соответствие с Законодательством оно применяется в части не противоречащей императивным нормам Законодательства.

3. Приведение настоящего Положения в соответствие с действующим законодательством осуществляется юридической службой Банка.

Статья 6. Разъяснения по применению настоящего Положения.

1. В случае возникновения у работников Банка неясностей по применению настоящего Положения, официальные разъяснения по применению настоящего Положения дает ответственный разработчик Положения - юридическая служба Банка.

II. Порядок подачи и рассмотрения Заявления

Статья 7. Подача Заявления

1. Заявление составляется в двух экземплярах. Один экземпляр для банка, второй остается у Клиента.

2. В Заявлении указывается предмет требования, то есть требование Клиента к Банку о совершении в пользу Клиента определенных действий, а также основания этих требований, то есть фактические обстоятельства, на которых Клиент обосновывает свои требования.

Если требования подлежат оценке, то в Заявлении дополнительно указываются сумма и расчет требования.

К Заявлению прилагаются Доказательства, подтверждающие обстоятельства, изложенные в Заявлении.

3. По требованию Банка Клиент обязан предоставить к Заявлению дополнительные объяснения и доказательства, если они у него имеются.

4. Поступившее в Банк заявление регистрируется. На копии Заявления, остающегося у Клиента, уполномоченным должностным лицом Банка проставляется отметка о дате принятия Заявления в Банк и подпись должностного лица, принявшего Заявление.

Статья 8. Срок подачи и рассмотрения Заявления

1. Срок для подачи Клиентом Заявления в Банк истекает через 10 (десять) дней после дня когда Клиент узнал или должен был узнать о нарушении его права.

2. При наличии ходатайства Клиента и представления им в Банк Доказательств наличия уважительных причин, препятствующих подаче Заявления в установленный срок, срок для подачи Заявления продлевается Банком на срок действия уважительных причин.

3. Заявление рассматривается и ответ направляется Клиенту в срок, не более 30 (тридцати) дней со дня подачи Заявления, а по трансграничным переводам - в срок, не более 60 (шестидесяти) дней со дня подачи Заявления.

4. Подача Клиентом Заявления в Банк по истечении установленного срока квалифицируется как недобросовестное поведение влекущее отказ в рассмотрении Заявления, если Клиент вместе с Заявлением не предоставит доказательств наличия уважительных причин, препятствующих подаче Заявления.

Статья 9. Рассмотрение Заявлений. Экспертная комиссия

1. После регистрации Заявление поступает Председателю Правления Банка или уполномоченному им лицу, который своей резолюцией направляет Заявление в юридическую службу Банка в целях определения наличия или отсутствия оснований для принятия заявления к рассмотрению по существу.

2. При отсутствии оснований для принятия Заявления юридическая служба Банка готовит проект ответа об отказе в принятии Заявления к рассмотрению. Который подписывается Председателем Правления Банка и направляется Клиенту в десятидневный срок с момента поступления Заявления.

3. При наличии основания для принятия Заявления к рассмотрению юридическая служба направляет Заявление в специально созданную Приказом Председателя правления Банка постоянно действующую Экспертную комиссию Банка по рассмотрению Заявлений.

4. Постоянно действующая Экспертная комиссия состоит из Председателя комиссии, его заместителей и членов.

5. Конкретный состав Экспертной комиссии по рассмотрению поступившего Заявления определяется из состава Постоянно действующей экспертной комиссии ее Председателем или лицом, исполняющим его обязанности исходя из предмета и оснований Заявления и не может составлять менее 4 человек, включая Председателя или заместителя председателя Экспертной комиссии.

6. Экспертная комиссия осуществляет свою работу на территории Банка, а в случае необходимости и на территории Клиента.

7. Предметом деятельности Экспертной комиссии является исследование фактических обстоятельств Спора, вынесение мотивированного заключения по результатам этого исследования.

8. Клиент вправе лично или через уполномоченного представителя присутствовать в исследованиях Экспертной комиссии, давать предложения, возражать, представлять доказательства. Клиент обязан оказывать содействие работе экспертной комиссии.

9. В заключении Экспертной комиссии отражается:

- существо Заявления (предмет и основание Заявления);
- действия экспертной комиссии;
- установленные обстоятельства со ссылкой на доказательства;
- выводы экспертной комиссии;
- рекомендации по принятию решения.

10. Заключение экспертной комиссии подписывается всеми участвующими в рассмотрении Заявления членами Экспертной комиссии и утверждается Председателем или заместителем Председателя постоянно действующей экспертной комиссии, которые участвовали в рассмотрении Заявления.

Статья 10. Особенности рассмотрения Заявления Клиента — юридического лица, индивидуального предпринимателя.

1. Клиент вправе заявить в состав экспертной комиссии своих компетентных представителей - экспертов в количестве не более 3 человек.

2. По взаимной договоренности стороны могут включить в состав экспертной комиссии независимого эксперта, либо полностью доверить проведение экспертного исследования независимому эксперту. В случае если экспертное исследование будет полностью доверено независимому эксперту каждая из сторон вправе направить эксперту свои вопросы, предоставить доказательства для исследования и акцентировать внимание эксперта на определенных обстоятельствах.

3. Оплата услуг независимого эксперта осуществляется в равных долях. По результатам Экспертного исследования виновная сторона обязана возместить другой стороне денежные средства затраченные на проведение экспертизы в течении 7 (семи) дней с момента получения требования от другой стороны.

4. Все эксперты обязаны подписать экспертное заключение. Эксперты не согласные с выводами большинства экспертов, подписывают экспертное заключение с приложением к нему своих мотивированных возражений, которые являются неотъемлемой частью экспертного заключения.

Статья 11. Принятие решения по Заявлению. Вручение решения.

1. Все материалы по Заявлению с заключением Экспертной комиссии направляются в юридическую службу Банка.

2. Юридическая служба Банка готовит проект окончательного правового решения Банка о полном или частичном удовлетворении Заявления в виде ответа на Заявление, которое подписывает Председатель Правления Банка.

3. Ответ на Заявление с прилагаемой к нему копией экспертного заключения вручается Клиенту нарочным под роспись, либо направляется ему заказным письмом с уведомлением.

4. Решение о частичном или полном удовлетворении требований Клиента исполняется не позднее 10 (десяти) дней с момента его принятия.