



**SBERBANK**

# Порядок предъявления и рассмотрения претензий

По состоянию на 3 января 2018 г.

## ПОРЯДОК ПРЕДЪЯВЛЕНИЯ И РАССМОТРЕНИЯ ПРЕТЕНЗИЙ

Порядок предъявления и рассмотрения претензий компании «Sberbank CZ, a.s.» (далее по тексту – «Банк») регулирует правила коммуникации между (потенциальным) клиентом, (далее по тексту – «Клиент») и Банком в тех случаях, когда Клиент не доволен услугой, предоставленной/предоставляемой Банком, или в случаях возникновения сомнений, если действия Банка соответствуют условиям, оговоренным в договоре о предоставлении банковского продукта или услуги, или в Общих торговых условиях (далее по тексту – «Условия»), или обязанностям, возложенными на Банк соответствующими правовыми предписаниями и соответствующими Стандартами Чешской банковской ассоциации (далее по тексту – «Неудовлетворительное управление»).

### Предъявление претензии

Претензии и жалобы Клиент предъявляет без излишнего промедления после того, как он узнал о Неудовлетворительном управлении, а именно одним из следующих способов:

- a) в письменной форме по адресу центрального офиса «Sberbank CZ, a.s.», U Trezorky 921/2, 158 00 Praha 5 - Jinonice или по адресу Точки обслуживания,
- b) лично в любой Точке обслуживания,
- c) по телефону справочной службы (800 133 444, из-за границы +420 543 525 901),
- d) по электронной почте по адресу: reklamace@sberbankcz.cz,
- e) с помощью сообщения, оформленного в приложении Sberbank Online Banking,
- f) с помощью сообщения, оформленного в приложении Sberbank Homebanking.

### Реквизиты претензии

Претензия должна содержать следующие данные:

- a) идентификационные данные Клиента, т.е. ФИО и адрес (частные лица) / фирменное наименование, ИНН, адрес/местонахождение, включая идентификационные данные конкретного лица, предъявляющего претензию от имени индивидуального предпринимателя или юридического лица (юридические лица и индивидуальные предприниматели),
- b) контактный адрес, номер телефона или адрес электронной почты для уточняющих вопросов Банка к претензии,
- c) точное описание и определение обстоятельств, воспринимаемых Клиентом как Неудовлетворительное управление со стороны Банка (определение банковской услуги, дата или время события, сумма, номер счета, номер платежной карты, идентификация платежной операции или произведенной сделки, имена работников банка, которые предоставили услугу и т.п.),
- d) материалы, подтверждающие претензию Клиента (предоставленные копии документов должны быть по запросу Банка нотариально заверены, за исключением документов, выставленных Банком),
- e) описание требований и предъявляемых Клиентом претензий по отношению к Банку.

### Подтверждение о принятии претензии

Банк без излишнего промедления подтвердит Клиенту принятие претензии на рассмотрение, выставив Подтверждение о принятии претензии (далее по тексту – «Подтверждение»), которое будет доставлено Клиенту по электронной почте, если Клиент ясно не запросит от Банка подтверждение в документальной форме. Подтверждение в документальной форме Банк посылает также в случае, когда Клиент не указал контактный электронный адрес. Клиент обязан проверить достоверность и полноту данных, указанных в Подтверждении. Если Подтверждение содержит ошибочные или неточные данные, Клиент обязан без промедления сообщить этот факт Банку в письменном виде и потребовать произвести соответствующие исправления.

В Подтверждении о принятии претензии указаны контактные данные менеджера клиентского отдела, к которому может Клиент обращаться с вопросами. На Подтверждении указана информация о сроке, в течение которого будет претензия Клиента рассмотрена.

### Отклонение претензии

Банк вправе отклонить претензию в следующих случаях:

- a) при несоблюдении способа предъявления претензии или невыполнении реквизитов предъявления претензии, даже в дополнительный срок, предоставленный Банком Клиенту для дополнения или внесения поправок в претензию,
- b) если по поводу претензии вступило в законную силу решение суда или арбитража или рассмотрение дела по существу, предметом которого является претензия, уже было начато в суде или арбитраже,
- c) если истек срок ликвидации документов, необходимых для надлежащего рассмотрения претензии,
- d) если претензия необоснованна.

### Способ урегулирования претензий

Претензии рассматриваются менеджером клиентского отдела или им назначенным работником.

Если с Клиентом не согласован другой способ передачи информации, то Банк информирует Клиента о рассмотрении претензии с помощью электронной почты, или если Клиент ясно не запросит от Банка информацию в документальной форме. Информацию об урегулировании претензий в документальной форме

Банк посылает также в случае, если Клиент не указал контактный электронный адрес. Сообщение должно содержать однозначное и объективное заключение относительно Неудовлетворительного управления и претензий, предъявленных Клиентом.

### Обязательные сроки урегулирования претензий

Стандартный срок рассмотрения претензии составляет 15 рабочих дней со дня доставки претензии в Банк. В этот срок не включается срок, предоставленный Банком Клиенту для исправления или дополнения претензии.

Несмотря на положения, относящиеся к срокам, содержащимся в особых торговых условиях для соответствующих

## ПОРЯДОК ПРЕДЪЯВЛЕНИЯ И РАССМОТРЕНИЯ ПРЕТЕНЗИЙ

продуктов Банка, Банк в случае, когда ему в выдаче своевременного ответа мешает препятствие, независимое от воли Банка (например, если в рассмотрении участвует третья сторона) имеет право продлить срок рассмотрения претензии до 35 рабочих дней. Банк информирует Клиента о продлении срока рассмотрения в и о причинах такого продления стандартные сроки, предусмотренные для рассмотрения претензии.

### Средства обжалования способа урегулирования претензий

Если Клиент не удовлетворен способом рассмотрения претензии, он имеет право подать повторную претензию с указанием причин и регистрационного номера предыдущей претензии.

В соответствии с законом № 229/2002 СЗ, «О финансовом арбитраже», в действующей редакции, Клиенты (потребители) вправе в законе в случае возникновения спора между Клиентом и Банком при предоставлении расчетного-кассового обслуживания, выдаче и последующем обмене электронных денег, предложении и предоставлении потребительского кредита или иного кредита, ссуды или подобной финансовой услуги, проведении обмена валюты, предоставлении инвестиционных услуг и коллективного инвестирования, ведении счетов и в других случаях согласно данному закону обратиться к Финансовому арбитражу Чешской Республики, Legerova 69/1581, 110 00 Praha 1. Более подробную информацию можно найти на [www.finarbitr.cz](http://www.finarbitr.cz).

Клиент далее вправе инициировать в Банке внутреннее рассмотрение соответствия действий Банка применяемым Стандартам Чешской банковской ассоциации (далее по тексту – «ЧБА»), т.е. соответствие Стандарту ЧБА № 18/2005 – Принципы предоставления преддоговорной информации, связанной с кредитами на жилье, Кодексу предоставления преддоговорной информации, связанной с кредитами на жилье, и Стандарту ЧБА № 19/2005 – Кодекс поведения между банками и клиентами. На применение этой инициативы распространяются правила, предусмотренные в настоящем Порядке предъявления и рассмотрения претензий, применяемые при рассмотрении претензий. Жалоба рассматривается менеджером клиентского отдела.

Если у Клиента возникнут сомнения относительно результата выше указанного внутреннего рассмотрения, то он может обратиться в ЧБА Česká bankovní asociace, Vodičkova 30, 110 00 Praha 1, [cba@czech-ba.cz](mailto:cba@czech-ba.cz).

Клиент имеет право подать жалобу Чешскому национальному банку как органу надзора, юридический адрес Na Příkopě 28, 115 03 Praha 1. Более подробную информацию можно найти на [www.cnb.cz](http://www.cnb.cz).

В случае если договорная документация была заключена онлайн, то можно воспользоваться интернет-порталом для решения споров онлайн, основанным Европейской комиссией. Более подробную информацию можно найти на [www.ec.europa.eu/consumers/odr/](http://www.ec.europa.eu/consumers/odr/).

Клиент также может обратиться в предметный и местный компетентный суд.

### Заключительные положения

Настоящий Порядок предъявления и рассмотрения претензий вступает в силу с 3 января 2018 г.

Порядок предъявления и рассмотрения претензий опубликован на сайте Банка [www.sberbank.cz](http://www.sberbank.cz) и доступен во всех Точках обслуживания.