|  |
| --- |
| **Информация для Клиентов Банка «ТРАСТ» (ПАО) – физических лиц** |
| **Информация о сумме задолженности (очередной платеж) по кредиту, получение справки/выписки по договору/счету** | Для получения информации необходимо:**лично обратиться с заявлением в Филиал Банка «ТРАСТ» (ПАО) по адресу:**109240, г. Москва, ул. Гончарная, д. 15, стр. 1,понедельник-пятница с 10:00 до 18:00, суббота и воскресенье – выходные дни;либо **направить письменное заявление в свободной форме почтовым отправлением по адресу:**121151, г. Москва, ул. Можайский Вал, д. 8Д.Адресат: Банк «ТРАСТ» (ПАО).Обращаем внимание, что запрошенная информация будет направлена по адресу расположения клиента, указанному в договоре или на адрес, указанный в заявлении, если заявление заверено нотариусом. Для изменения адреса клиенту необходимо направить в Банк «ТРАСТ» (ПАО) заявление на изменение персональных данных, заверенное нотариально. |
| **Информация о переуступке прав (требований) по кредитному договору и порядок действий в случае несогласия с переуступкой, суммой задолженности** | Для получения информации о переуступке прав (требований) по кредитному договору, а также в случае несогласия с переуступкой, суммой задолженности по кредитному договору клиент может:**лично обратиться с заявлением в Филиал Банка «ТРАСТ» (ПАО) по адресу:**109240, г. Москва, ул. Гончарная, д. 15, стр. 1,понедельник-пятница с 10:00 до 18:00,суббота и воскресенье – выходные дни;либо **направить письменное заявление в свободной форме почтовым отправлением по адресу:**121151, г. Москва, ул. Можайский Вал, д. 8Д.Адресат: Банк «ТРАСТ» (ПАО).Обращаем внимание, что запрошенная информация будет направлена по адресу расположения клиента, указанному в договоре или на адрес, указанный в заявлении, если заявление заверено нотариусом. Для изменения адреса клиенту необходимо направить в Банк «ТРАСТ» (ПАО) заявление на изменение персональных данных, заверенное нотариально.При необходимости получения дополнительных сведений клиенту рекомендуется обратиться в организацию, которой был переуступлен кредитный договор. |
| **Внесение изменений в кредитную истории БКИ (бюро кредитных историй)**  | Если необходима корректировка кредитной истории в АО «НБКИ», клиент может:**лично обратиться с заявлением в Филиал Банка «ТРАСТ» (ПАО) по адресу:**109240, г. Москва, ул. Гончарная, д. 15, стр. 1,понедельник-пятница с 10:00 до 18:00,суббота и воскресенье – выходные дни; либо **направить письменное заявление в свободной форме почтовым отправлением по адресу:**121151, г. Москва, ул. Можайский Вал, д. 8Д.Адресат: Банк «ТРАСТ» (ПАО).Обращаем Ваше внимание, что банк ТРАСТ сотрудничает исключительно с Национальным бюро кредитных историй.По вопросам актуальности сведений и при необходимости корректировки сведений в других БКИ клиент вправе самостоятельно обратиться в соответствующее БКИ. |
| **Способы погашения кредитов** | - с помощью банковского перевода в отделении любого банка;- в Филиале банка «ТРАСТ» (ПАО) в г. Москве по адресу: 109240, г. Москва, ул. Гончарная, д.15, стр.1; |
| **Реквизиты для погашения задолженности по кредитам перед Банком** | * Банк получателя: Ф-л банка «ТРАСТ» (ПАО) в г. Москва
* БИК: 044525576
* Кор. счет: К/с 30101810145250000576 в ГУ банка России по ЦФО
* ИНН банка получателя: 7831001567
* Номер счета получателя: 40817… (20-ти значный номер счета, указанный в Вашем договоре)
* Назначение платежа: пополнение счета № 40817… (20-ти значный номер счета)
 |
| **Действия при несогласии с тарифами комиссионного вознаграждения** |  В случае несогласия с тарифами комиссионного вознаграждения, примененными Банком к счету клиента при отсутствии операций, клиент/наследник клиента (при предоставлении соответствующих документов): - паспорт;- свидетельство о праве на наследство;- свидетельство о смерти умершего;- экземпляр договора банковского счета/договор банковского вклада, заключенного ранее умершим (при наличии);- свидетельство наследника о постановке на учет физического лица в налоговом органе на территории Российской Федерации (ИНН);-заявление на закрытие счета/вклада и/или перевод денежных средств.имеет право подать в Банк обращение в письменной форме, используя один из следующих каналов общения с Банком:          - личное обращение в Ф-л банка "ТРАСТ" (ПАО) в г. Москве по адресу: 109240, г. Москва, ул. Гончарная, д. 15, стр. 1.         - Почта России, отправив письменное обращение на адрес: 121151, город Москва, Можайский вал., д. 8 Д. банк «ТРАСТ» (ПАО). При этом если сумма удержанной комиссии свыше 100 тыс.руб. – заявление должно быть заверено нотариально.Все поступившие обращения будут приняты и рассмотрены специалистами Банка, клиенту/наследнику клиента в обязательном порядке будет предоставлена обратная связь по обращению |
| **Способы получения денежных средств со счетов/вкладов** | Получение денежных средств со счета/вклада.- При личном обращении в Филиал Банка "ТРАСТ" (ПАО) в г. Москве по адресу: 109240, г. Москва, ул. Гончарная, д. 15, стр. 1- При направлении Почтой России в банк заявления на закрытие счета/вклада и/или перевод остатка денежных средств по указанным в заявлении реквизитам. Заявление необходимо направить по адресу: 121151, город Москва, Можайский вал., д. 8 Д. банк «ТРАСТ» (ПАО).**Правила оформления Распоряжения о переводе денежных средств:*** Распоряжение Клиента о переводе денежных средств на свой счет(а) в стороннем банке в сумме, не превышающей 100 000,00 рублей РФ (эквивалент в иностранной валюте по курсу, установленному Банком России на дату совершения перевода) не требует обязательного нотариального удостоверения;
* Распоряжение о переводе денежных средств на счет(а) в стороннем банке, не принадлежащие физическому лицу, предоставившему Распоряжение в Банк, а также Распоряжение на перевод суммы более 100 000,00 рублей РФ (эквивалент в иностранной валюте по курсу, установленному Банком России на дату совершения перевода) должны быть удостоверены нотариально.

Перевод средств на Ваш счет в стороннем банке по Вашему заявлению будет совершен без комиссии. |
| **Получение денежных средств по свидетельству о праве на наследство** | Для получения денежных средств наследнику необходимо предоставить по месту расположения Филиала Банка (109240, г. Москва, ул. Гончарная, д. 15, стр. 1) следующие документы:- паспорт;- свидетельство о праве на наследство;- свидетельство о смерти умершего;- экземпляр договора банковского счета/договор банковского вклада, заключенного ранее умершим (при наличии);- свидетельство наследника о постановке на учет физического лица в налоговом органе на территории Российской Федерации (ИНН);-заявление на закрытие счета/вклада и/или перевод денежных средств.В случае представления указанных документов по почте России – документы должны быть заверены нотариально |
| **Контактная информация финансового уполномоченного** | В соответствии с Федеральным законом от 04.06.2018 № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг» потребитель финансовых услуг вправе направить обращение финансовому уполномоченному после получения ответа финансовой организации либо в случае неполучения ответа финансовой организации по истечении соответствующих сроков рассмотрения финансовой организацией заявления потребителя финансовых услуг:- в течение пятнадцати рабочих дней со дня получения заявления потребителя финансовых услуг в случае, если указанное заявление направлено в электронной форме по стандартной форме и если со дня нарушения прав потребителя финансовых услуг прошло не более ста восьмидесяти дней; - в течение тридцати дней со дня получения заявления потребителя финансовых услуг в иных случаях.Контактная информация финансового уполномоченного:Сайт: https://finombudsman.ru/Телефон: 8 (800) 200-00-10Адрес: 119017, г. Москва, Старомонетный пер., дом 3**Получатель корреспонденции:**АНО «СОДФУ» **Часы приёма корреспонденции:**понедельник - четверг с 9:00 до 18:00пятница с 9:00 до 16:45 |
| **Адреса Банка** | Головной Офис* Фактический адрес:

121151, г. Москва, ул. Можайский вал, д. 8* Почтовый адрес банка:

121151, г. Москва, ул. Можайский вал, д. 8дФилиал Банка «ТРАСТ» (ПАО) * Фактический адрес:

109240, г. Москва, ул. Гончарная, д. 15, стр. 1 |