

Информация о порядке информирования клиентов о получении обращения (жалобы)

Клиенту информация предоставляется по каналу, по которому поступило обращение (жалоба):

1. При обращении клиента в офис Банка с целью подачи обращения (жалобы), после регистрации обращения, клиенту сообщается регистрационный номер обращения, возможные сроки его рассмотрения и способы получения результатов.
2. При обращении клиента по телефону в контактный центр Банка с целью подачи обращения (жалобы) после регистрации обращения, клиенту сообщается регистрационный номер обращения, возможные сроки его рассмотрения и способы получения результатов.
3. При поступлении обращения клиента через интернет-сайт/электронную почту Банка обращение регистрируется не позднее дня, следующего за днем подачи клиентом обращения, клиенту сообщается регистрационный номер обращения, возможные сроки его рассмотрения и способы получения результатов.
4. При поступлении от клиента обращения, подписанного электронной подписью, по системе дистанционного банковского обслуживания проверяется идентичность электронной подписи клиента (обращение поступило от авторизованного в системе клиента), производится регистрация обращения, по системе дистанционного банковского обслуживания и сообщается регистрационный номер обращения, клиент информируется о возможных сроках его рассмотрения.
5. При поступлении обращения в Банк по почте/курьером, обращение регистрируется в системе документооборота Банка после идентификации клиента. Письменный ответ по обращению предоставляется по адресу клиента, указанному в системе Банка, либо по адресу, указанному в обращении или договоре, заверенном подписью клиента, в срок, установленный договором с клиентом и в соответствии с законодательством Российской Федерации.