

## **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 письменного обращения (жалобы), после регистрации обращения, клиенту не позднее рабочего дня, следующего за днем регистрации обращения (жалобы), сообщается регистрационный номер обращения, сроки его рассмотрения (в течение 15 рабочих дней).
2. При обращении клиента по телефону в контактный центр Банка с целью подачи обращения (жалобы) после регистрации обращения, клиенту сообщается регистрационный номер обращения, сроки его рассмотрения (в течение 15 рабочих дней) и способы получения результатов.
3. При поступлении обращения клиента через интернет-сайт/электронную почту Банка обращение регистрируется не позднее рабочего дня, следующего за днем поступления обращения (жалобы), клиенту сообщается регистрационный номер обращения, сроки его рассмотрения (в течение 15 рабочих дней).
4. При поступлении от клиента обращения, подписанного электронной подписью, по системе дистанционного банковского обслуживания, производится регистрация обращения, клиенту не позднее рабочего дня, следующего за днем регистрации обращения, сообщается регистрационный номер обращения и сроки его рассмотрения (в течение 15 рабочих дней).
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 законодательством Российской Федерации (в течение 15 рабочих дней).
6. При поступлении обращений от клиентов, владельцев счёта депо (далее – Клиент-депонент) Банк обеспечивает регистрацию и информирование в соответствии с действиям перечисленными в пунктах 1-5. В случае поступления обращения от Клиента-депонента в форме электронного документа Банк производит уведомление о регистрации обращения не позднее дня регистрации обращения.