

Памятка для Клиентов по порядку работы с обращениями

1. Настоящая Памятка по порядку работы с обращениями клиентов ББР Банка (АО) (*далее — Банк*) направлена на своевременное и всестороннее рассмотрение обращений клиентов, а также на повышение качества обслуживания клиентов.

2. Под клиентами понимаются Физическое/ Юридическое лицо, индивидуальный предприниматель, физическое лицо, занимающееся в установленном законодательством Российской Федерации порядке частной практикой, которому Банк предоставляет услуги в соответствии с заключенными договорами, или лицо, намеревающиеся в перспективе воспользоваться услугами, предоставляемыми Банком (потенциальный Клиент), законный представитель Клиента Банка (доверенное лицо), а также иное Физическое/ Юридическое лицо, обратившееся в адрес Банка.

3. Обращения могут направляться в Банк следующими способами:

- Через электронную форму на главной странице web-сайта Банка (www.bbr.ru): форма «Направить обращение»;
- по круглосуточному телефону Контактного Центра **8 (800) 220-40-00**;
- лично в офисе Банка на бланке «Обращение Клиента» либо в свободной форме;
- письменное Обращение в Банк, полученное по Почте России;
- Обращение посредством электронного письма на корпоративный адрес электронной почты (e-mail: post@bbr.ru в разделе «Реквизиты Банка» web-сайта);
- Обращения (сообщения) через систему ДБО - «ББР Онлайн» для физических лиц и «Клиент-Банк», «ББР Бизнес Онлайн» для юридических лиц.

4. Для своевременного и всестороннего рассмотрения Банком обращения клиенту рекомендуется указывать следующую информацию:

- фамилия, имя, отчество (при наличии) клиента (*физического лица*), либо наименование клиента (*юридического лица*);
- дата рождения и паспортные данные клиента (*физического лица*);
- ИНН/ ОГРН клиента (*юридического лица*);
- адрес клиента (*или электронную почту*);
- контактный телефон для связи;
- номер кредитного договора/ договора банковской карты/ договора банковского счета (вклада);
- суть обращения.

5. При обращении по телефону клиенту для прохождения идентификации необходимо сообщить следующую информацию:

- фамилия, имя, отчество (при наличии) клиента (*физического лица*), наименование клиента (*юридического лица*), если обращение осуществляется от имени юридического лица);
- дата рождения;
- паспортные данные (*по желанию клиента*);
- адрес (*телефон для связи*);
- суть обращения.

6. Срок рассмотрения обращений клиентов устанавливается не более 15 (Пятнадцать) рабочих дней с даты принятия сотрудником Банка обращения клиента. В случае необходимости дополнительного изучения, проверки информации по обращению, в т.ч. с привлечением третьих лиц, общий срок рассмотрения может быть продлен еще на 10 (Десять) рабочих дней (максимальный срок рассмотрения обращений составляет не более 25 (Двадцать пять) рабочих дней. При продлении срока рассмотрения Банк уведомляет клиента о продлении сроков рассмотрения его обращения с указанием причины продления. В зависимости от способа поступления обращения в письменной форме по указанным в обращении адресу электронной почты или почтовому адресу либо способом, предусмотренным условиями договора, заключенного между Банком и клиентом.

7. Ответ на обращение клиента передается или направляется Клиенту в зависимости от способа поступления обращения в письменной форме по указанным в обращении адресу электронной почты или почтовому адресу либо способом, выбранным клиентом, либо предусмотренным условиями договора, заключенного между Банком и Клиентом.

8. Банк имеет право не отвечать на Обращение в следующих случаях:

- в обращении не указан адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- в обращении не указана фамилия (наименование) заявителя;
- в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу кредитной организации, угрозы жизни, здоровью и имуществу работника кредитной организации, а также членов его семьи;
- текст обращения не поддается прочтению;
- текст обращения не позволяет определить его суть.

Если в обращении содержится вопрос, на который клиенту неоднократно давались ответы в связи с ранее направляемыми им обращениями, и при этом не приводятся новые доводы или обстоятельства,

Банк вправе самостоятельно принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с клиентом по данному вопросу.