



Памятка для Заявителей по Порядку работы с обращениями

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

2. Заявитель - физическое/ юридическое лицо, индивидуальный предприниматель, физическое лицо, занимающееся в установленном законодательством Российской Федерации порядке частной практикой, обратившееся в Банк в связи с осуществлением Банком своей деятельности.

3. Обращения могут направляться в Банк следующими способами:

- через электронную форму на главной странице web-сайта: форма «Направить обращение»;
- по круглосуточному телефону Контактного Центра **8 (800) 220-40-00**;
- в офисе Банка на бланке «Обращение Заявителя» либо в свободной форме (актуальный перечень

адресов отделений указан на сайте Банка www.bbr.ru, раздел «Офисы и банкоматы»);

- посредством письма на адрес электронной почты: post@bbr.ru;

- через форму обратной связи на сайте Банка(www.bbr.ru) или через ДБО;

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

- фамилия, имя, отчество (при наличии) Заявителя (*физического лица*), либо наименование Заявителя (*юридического лица*);

- дата рождения и паспортные данные Заявителя (*физического лица*);

- ИНН/ ОГРН Заявителя (*юридического лица*);

- адрес Заявителя (*или электронную почту*)

- контактный телефон для связи;

- номер кредитного договора/ договора банковской карты/ договора банковского счета (вклада);

- суть обращения.

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

- фамилия, имя, отчество (при наличии) Заявителя (*физического лица*), наименование Заявителя (*юридического лица, если обращение осуществляется от имени юридического лица*);

- дата рождения;

- паспортные данные (*по желанию заявителя*);

- адрес (*телефон для связи*);

- суть обращения.

6. При поступлении обращения в электронной форме банк уведомляет Заявителя о его регистрации не позднее дня регистрации. Срок рассмотрения обращений Заявителей устанавливается не более 15 (Пятнадцать) рабочих дней с даты принятия сотрудником Банка обращения Заявителя. В случае необходимости дополнительного изучения, проверки информации по обращению, в том числе 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 Заявителя 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 Заявителем.

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

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 Заявителю 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 Заявителем по данному вопросу.