

Памятка Клиенту о способах подачи обращения и сроках его рассмотрения

1. Обращение может быть подано:

- лично в отделении Банка;
- по электронной почте novokib@novokib.ru
- на официальном сайте Банка www.novokib.ru (на главной странице сайта кликнув на ссылку «написать отзыв или предложение» или в разделе «Контакты»);
- посредством сервиса дистанционного банковского обслуживания «Интернет-Банк» (для юридических лиц и индивидуальных предпринимателей);
- через отделение Почты России.

2. Обращение должно содержать следующую информацию:

- Наименование юридического лица, индивидуального предпринимателя;
- Фамилия, Имя, Отчество (при наличии) физического лица, уполномоченного представителя юридического лица;
- Дата рождения;
- Серия и номер документа, удостоверяющего личность;
- Адрес регистрации;
- Почтовый адрес или адрес электронной почты для направления ответа, номер телефона или иной способ уведомления о его готовности;
- В описание обращения рекомендуется указать максимальное количество информации, которая может оказаться полезной при рассмотрении претензии;
- Дата обращения;
- Подпись Клиента /Представителя по доверенности (в тех случаях, когда обращение передается в Банк на бумажном носителе).

В зависимости от тематики обращения, Банк может запросить предоставление номера банковской карты, номера договора, заключенного с Банком или номер лицевого счета, наименование продукта и/или тарифного плана, копии чеков, копии заявлений в иные организации, копии справок и т.п.

3. Не допускаются к рассмотрению обращения в следующих случаях:

- Отсутствуют реквизиты, указанные в п.2 Памятки;
- Обращение содержит информацию рекламного характера или иного характера, не связанного с работой Банка;
- Обращение не разборчиво;

4. Срок рассмотрения обращения/претензии:

Банк рассматривает заявления клиента, в том числе при возникновении споров, связанных с использованием клиентом его электронного средства платежа, а также предоставляет клиенту возможность получать информацию о результатах рассмотрения заявлений, в том числе в письменной форме по требованию клиента, в срок, установленный договором, но не более 30 дней со дня получения таких заявлений, а также не более 60 дней со дня получения заявлений в случае использования электронного средства платежа для осуществления трансграничного перевода денежных средств.