

Порядок предъявления претензий, жалоб и предложений Клиентов в Банк

1. Обращение может быть подано лично Заявителем, либо Представителем по доверенности.
2. Обращение может быть предъявлено:
3. в письменной форме путем:
4. передачи в Банк лично;
5. направления в Банк посредством почтовой/курьерской службы;
6. описания в «Книге жалоб и предложений» находящейся в приемной Банка и операционном зале дополнительного офиса.
7. В электронном виде путем:
8. направления по электронной почте novokib@novokib.ru
9. обращения на официальном сайте Банка www.novokib.ru
10. посредством сервиса дистанционного банковского обслуживания «Интернет-Банк» (для юридических лиц и индивидуальных предпринимателей);
11. направления отзыва о работе Банка на финансовых сайтах, которые предоставляют информацию по продуктам Банка.
12. Обращение должно содержать следующую информацию:
13. Наименование юридического лица, индивидуального предпринимателя;
14. Фамилия, Имя, Отчество (при наличии) физического лица, уполномоченного представителя юридического лица;
15. Дата рождения;
16. Серия и номер документа, удостоверяющего личность;
17. Адрес регистрации;
18. Почтовый адрес или адрес электронной почты для направления ответа, номер телефона или иной способ уведомления о его готовности;
19. В описание обращения рекомендуется указать максимальное количество информации, которая может оказаться полезной при рассмотрении претензии;
20. Дата обращения;
21. Подпись Клиента /Представителя по доверенности (в тех случаях, когда обращение передается в Банк на бумажном носителе).
22. 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.;
23. Не допускаются к рассмотрению обращения в следующих случаях:
24. Отсутствуют реквизиты, указанные в п.5.3 настоящего Порядка;
25. При отсутствии даты оформления обращения Банк принимает в качестве даты-дату регистрации обращения в Банке;
26. Обращение содержит информацию рекламного характера или иного характера, не связанного с работой Банка;
27. Обращение не читабельно;
28. Обращение было подано заявителем ранее и не содержит новых данных. В таком случае заявителю направляется извещение об оставлении повторного обращения без исполнения;
29. Если по данному вопросу уже было принято решение суда;
30. Если истекли сроки хранения документов, которых касается обращение;

31. Текст обращения содержит ненормативную лексику, фразы и выражения, порочащие честь и достоинство Банка и/или его работников, или сообщения, содержащие информацию провокационного характера;
32. Обращение оформлено не Клиентом / Представителем Клиента Банка;
33. Все поступившие обращения подлежат обязательной регистрации в Журнале регистрации заявлений клиентов, который находится на К:\Info\Обмен информацией\ОТДЕЛЫ БАНКА\Журналы регистрации.
34. Обращения оформляются по форме Приложения 1 к настоящему Порядку.