

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 в письменной форме путем передачи в Банк лично, посредством почтовой/курьерской службы, описания в «Книге жалоб и предложений» (находится в приемной Головного офиса Банка и операционном зале Дополнительного офиса «Междуреченский»), а также по электронной почте novokib@novokib.ru, на официальном сайте Банка www.novokib.ru, а также финансовых сайтах, которые предоставляют информацию по продуктам Банка.

3. Юридические лица и индивидуальные предприниматели могут направить обращение посредством сервиса дистанционного банковского обслуживания «Интернет-Банк».

4. 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 описании 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.;

5. Не допускаются к рассмотрению обращения в следующих случаях:

- Отсутствуют реквизиты, указанные в п.4 настоящего Порядка;
- При отсутствии даты оформления обращения Банк принимает в качестве даты-дату регистрации обращения в Банке;
- Обращение содержит информацию рекламного характера или иного характера, не связанного с работой Банка;
- Обращение не разборчиво;
- Обращение было подано заявителем ранее и не содержит новых данных. В таком случае заявителю направляется извещение об оставлении повторного обращения без исполнения.

6. Обращения оформляются по форме Приложения 1 к настоящему Порядку.

ЗАЯВЛЕНИЕ

От:

Ф.И.О					
Вид документа, удостоверяющего личность:					
Серия, номер:		Дата выдачи:		Код подразделения:	
Выдан:					
Гражданство ¹ :					
Дата рождения:					
Место рождения:					
Адрес регистрации:					
Адрес места жительства:					
ИНН:		СНИЛС:			
Адрес эл. почты (e-mail)		Телефон:			

Заявитель:

Дата: _____ (подпись) _____ (ФИО)

ОТМЕТКИ БАНКА

Заявление Клиента проверено и принято к исполнению.

Дата: _____ (подпись работника) _____ (ФИО работника)

Заключение _____

¹ В случае если Вы являетесь гражданином иностранного государства, имеете вид на жительство в иностранном государстве, необходимо заполнить Анкету – дополнительные сведения, предоставляемые физическими лицами.