

## Памятка Клиента о способах подачи обращения и сроках его рассмотрения

### 1. Обращение может быть подано:

- лично в отделении Банка;
- по электронной почте [novokib@novokib.ru](mailto:novokib@novokib.ru)
- на официальном сайте Банка [www.novokib.ru](http://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).

### 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 настоящей Памятки;
- Обращение содержит информацию рекламного характера или иного характера, не связанного с работой Банка;
- Обращение не читабельно;
- Обращение было подано заявителем ранее и не содержит новых данных. В таком случае заявителю направляется извещение об оставлении повторного обращения без исполнения;
- Если по данному вопросу уже было принято решение суда;
- Если истекли сроки хранения документов, которых касается обращение;
- Текст обращения содержит ненормативную лексику, фразы и выражения, порочащие честь и достоинство Банка и/или его работников, или сообщения, содержащие информацию провокационного характера;
- Обращение оформлено не Клиентом / Представителем Клиента Банка;

**4. Срок рассмотрения обращения/претензии:**

– по операциям, не требующим открытия претензионной работы на стороне Процессингового Центра – не более 30 рабочих дней с даты регистрации обращения в Банке и направления ответа Клиенту;

– по операциям с использованием карт платежных систем в устройствах самообслуживания, а также по вопросам мошеннических действий с расчетной (дебетовой) картой и несанкционированным списанием денежных средств с банковских счетов, требующих открытия претензионной работы на стороне Процессингового Центра, с учетом операционного цикла банкомата и подведения итогов изъятия денежных средств и рассмотрения претензий – не более 120 рабочих дней, включая время до разгрузки банкомата, разбора и анализа ситуации, согласование и реализации решения по претензии.