Акционерный коммерческий банк «НООСФЕРА»
(акционерное общество)
Российская Федерация, 141109,
Московская область, г.о. Щёлково,
г.Щёлково, ул. Талсинская, д. 59 стр. 3А
тел. 8 (388-22) 5-11-77, e-mail: info@noosferabank.ru
ИНН 0411006129, ОГРН 1020400000059
Универсальная лицензия Банка России 2650
www.noosferabank.ru

БАНК НООСФЕРА

Памятка для Клиентов по порядку работы с обращениями

1. Настоящая Памятка по порядку работы с обращениями клиентов АКБ «НООСФЕРА» (АО) *(далее — Банк)* направлена на своевременное и всестороннее рассмотрение обращений Клиентов, а также на повышение качества обслуживания клиентов.

2. Под Клиентами понимаются юридическое лицо, индивидуальный предприниматель или физическое лицо, имеющее договорные отношения с Банком, пользующееся услугами Банка или имеющее намерение заключить договорные отношения с Банком, и/или воспользоваться услугами Банка (потенциальный клиент).

3. Обращения могут направляться в Банк следующими способами:
   - Через электронную форму на главной странице сайта Банка: www.noosferabank.ru. Обращение заполняется по форме в электронном виде в окне «связаться с нами»
   - посредством письма на адрес электронной почты: info@noosferabank.ru или clients@noosferabank.ru;
   - заполнения на сайте Банка формы в сервисе «Онлайн-консультант»;
   - передачи сообщения через систему «Интернет Банк» (*если у Клиента заключен с Банком договор о подключении к системе, а также при наличии технической возможности*)
   - по телефону Контактного Центра **8 (800) 533-36-03**;
   - в офисе Банка на бланке «Обращение Клиента» либо в свободной форме (актуальный перечень адресов отделений указан на сайте Банка www.noosferabank.ru;

4. Для своевременного и всестороннего рассмотрения Банком обращения Клиенту необходимо указывать следующую информацию:
   - фамилия, имя, отчество (при наличии) Клиента *(физического лица)*, либо полное наименование юридического лица / индивидуального предпринимателя*;*
   - контактную информация (почтовый адрес / адрес электронной почты / телефон) Клиента /адрес для направления ответа
   - дату обращения;
   - суть обращения.

   Клиенту рекомендуется указывать следующую дополнительную информацию:
   - номер счета, открытого в Банке, или номер договора для физических лиц, юридических лиц или индивидуальных предпринимателей (при наличии);
   - наименование и реквизиты банковского продукта Клиента (например, номер кредитного договора, номер банковского счета, наименование продукта и/или тарифного плана), *в случае если Обращение касается продуктов Банка*

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

- фамилия, имя, отчество (при наличии) клиента *(физического лица)*, наименование клиента *(юридического лица, если обращение осуществляется от имени юридического лица)*;
- дата рождения (*по желанию клиента*);
- паспортные данные *(по желанию клиента);*
- адрес *(телефон для связи), адрес для направления ответа;*
- суть обращения.

6. Срок рассмотрения обращений клиентов устанавливается не более 15 (Пятнадцать) рабочих дней с даты принятия сотрудником Банка обращения клиента. В случае необходимости дополнительного изучения, проверки информации по обращению, в т.ч. 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 клиента 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 клиентом.

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

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 клиенту 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 клиентом по данному вопросу.