

ИНФОРМАЦИЯ О РАБОТЕ С ОБРАЩЕНИЯМИ ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ, ИНДИВИДУАЛЬНЫХ ПРЕДПРИНИМАТЕЛЕЙ/ ФИЗИЧЕСКИХ ЛИЦ, ЗАНИМАЮЩИХСЯ В УСТАНОВЛЕННОМ ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВОМ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ ПОРЯДКЕ ЧАСТНОЙ ПРАКТИКОЙ В ПАО АКБ «АВАНГАРД»

1. Предъявление обращений

1.1. Обращение может быть подано по следующим каналам:

1.1.1. на бумажном носителе путем:

- передачи в Банк лично;
- направления в Банк посредством почтовой/курьерской связи.

1.1.2. в электронном виде путем:

- передачи сообщения через Интернет-банк (если у Клиента заключен с Банком договор дистанционного банковского обслуживания юридических лиц с использованием программно-технического комплекса «Авангард Интернет-Банк», а также при наличии технической возможности). Банк не принимает к рассмотрению как обращения письма, направленные в Банк по Интернет-банку, приложенные к ответу на Запрос финансового мониторинга;
- передачи сообщения на официальный электронный адрес info@avangard.ru.

1.2. Обращения, поданные в Банк, должны содержать следующую информацию:

- наименование организации/ИП, ИНН, фамилию, имя и отчество (при наличии) лица, наделенного правом подписи и полномочиями в соответствии с уставными документами;
- суть обращения (указание на существо претензии, жалобы, запроса или предложения Клиента);
- дата обращения;
- подтверждение Клиентом одним из способов, предусмотренных системой Интернет-Банк (в тех случаях, когда обращение передается в Банк посредством Интернет-Банка и суть обращения предполагает действия со стороны Банка, влекущие взаимную ответственность Банка и Клиента);
- наименование офиса Банка, в котором клиент хотел бы получить ответ (при необходимости);
- адрес, включая электронной почты, по которому должен быть направлен ответ (при необходимости).

Для подтверждения правомерности направляемого в Банк обращения Клиент/Представитель Клиента может одновременно с подачей обращения представить документы (копии документов), подтверждающие предъявленные Клиентом требования. Если к обращению Клиента/Представителя Клиента не приложены документы, необходимые для их всестороннего и полного рассмотрения, такие документы могут быть запрошены у Клиента/Представителя Клиента с указанием срока предоставления.

2. Работа с обращениями

2.1. Все обращения, вне зависимости от способа поступления, подлежат обязательной регистрации не позднее рабочего дня, следующего за днем их поступления в Банк.

В случае поступления обращения в форме электронного документа (по электронной почте или по Интернет-банку) Банк регистрирует его и уведомляет Клиента/Заявителя о регистрации обращения (далее –

уведомление о регистрации) не позднее дня регистрации одним из следующих способов: по указанному в обращении адресу электронной почты, по почтовому адресу, указанному в обращении, по адресу регистрации Клиента указанному в АБС, по Интернет-банку (если имеется техническая возможность для направления соответствующего уведомления).

2.2. Банк имеет право оставить без ответа по существу обращение в следующих случаях:

- в обращении не указан адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- текст обращения не поддается прочтению;
- текст обращения не позволяет определить его суть;
- текст обращения содержит ненормативную лексику, фразы и выражения, порочащие честь и достоинство Банка и/или его работников, угрозы имуществу Банка, угрозы жизни, здоровью и имуществу работника Банка, а также членов его семьи;
- фамилия (наименование) Заявителя/Клиента/Представителя Клиента, не указаны в обращении, указаны неразборчиво, или содержание обращения не позволяет однозначно идентифицировать лицо, подавшее обращение;
- обращение носит рекламный характер, или иной характер, не связанный с работой Банка.

Если Банк принимает решение оставить обращение без ответа по существу, Банк направляет уведомление об этом решении в течение 5 (Пяти) рабочих дней со дня регистрации обращения с указанием причин невозможности рассмотрения Обращения по существу (далее – Уведомление об оставлении обращения без ответа по существу), за исключением случая, когда в обращении не указан адрес, по которому должен быть направлен ответ.

2.3. Если в обращении содержится вопрос, на который Клиенту/Заявителю неоднократно давались ответы по существу 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/Заявителем по данному вопросу. Об этом решении Банк так же уведомляет Клиента/Заявителя.

2.4. Уведомление о регистрации, Уведомление о продлении срока, Уведомление об оставлении обращения без ответа по существу направляются Клиенту/Заявителю в зависимости от способа поступления обращения в письменной форме одним из следующих способов:

- по электронной почте (в случае поступления обращения по электронной почте);
- по почте (в случае поступления обращения по почте);
- по Интернет-банку (если обращение поступило по Интернет-банку и имеется техническая возможность для направления соответствующего уведомления);
- почтой / через офис Банка / иным способом, предусмотренным условиями договора, заключенного с Клиентом (в иных случаях).

2.5. Передача Клиенту/Заявителю ответа на бумажном носителе на поступившее обращение на бумажном носителе производится:

- по почте заказным письмом с уведомлением о вручении по адресу, указанному в обращении;
- по почте заказным письмом с уведомлением о вручении по адресу регистрации, указанному в ЕГРЮЛ (для юридических лиц), в иных случаях - указанному в Системе Банка (в случае если в обращении не указан адрес получения ответа);
- путем вручения лично в руки при явке Клиента/Заявителя в Банк (если такой вариант передачи указан в обращении);
- по электронной почте (если такой вариант передачи указан в обращении).

2.6. Передача ответа на поступившее обращение в электронном виде производится:

- посредством Интернет-банка при наличии технической возможности или по почте заказным письмом с уведомлением о вручении при отсутствии технической возможности направления ответа по Интернет-банку (в случае если обращение Клиента поступило по Интернет-банку);
- в электронном виде на адрес электронной почты Клиента/Заявителя, указанный в обращении (в случае если обращение поступило по электронной почте), по почте заказным письмом с уведомлением о вручении по адресу, указанному в обращении (если такой вариант передачи указан в обращении);
- путем вручения лично в руки при явке Клиента/Заявителя в Банк (если такой вариант передачи указан в обращении).

2.7. При передаче ответа на обращение, должна обеспечиваться защита информации и сведений, составляющих охраняемую законом тайну.

3. Срок рассмотрения

Срок рассмотрения обращения Банком должен быть максимально коротким, достаточным для всестороннего Расследования, и не должен превышать 15 (пятнадцать) рабочих дней со дня регистрации обращения, если иные сроки не предусмотрены федеральными законами РФ. В случае необходимости проведения дополнительного расследования и запроса дополнительных документов в целях объективного и всестороннего рассмотрения обращения Банк по решению Председателя Правления Банка/его заместителя или уполномоченного ими лица вправе продлить срок рассмотрения обращения, но не более чем на 10 (десять) рабочих дней, направив соответствующее уведомление Клиенту/Заявителю с указанием обоснования такого продления.

4. Адреса для обращений

Информация об адресах Банка, на которые могут быть направлены обращения Клиентов/Заявителей, размещается на информационных стендах в операционных залах, а также на официальном сайте Банка.