

Информация для клиентов о процедуре подачи жалобы руководству Банка на действия/бездействие сотрудников Банка, а также контактные данные органов внесудебного разрешения споров с Банком.

Уважаемые Клиенты!

Качество обслуживания клиентов является одним из приоритетных направлений в работе ОАО «НБК-Банк». В данном разделе сайта Банк предоставляет Вам возможность оставить обращение о работе Банка, о качестве предоставляемого сервиса и о продуктах, услугах Банка либо направить жалобу в адрес руководства Банка на действия/бездействие сотрудников Банка. Также в данном разделе Вы всегда можете задать интересующий Вас вопрос о продуктах и услугах Банка. Ваш вопрос или отзыв будет направлен эксперту, который в короткие сроки подготовит на него ответ.

Вы можете оставить сообщение следующими способами:

- написать официальный запрос по форме Банка в любом удобном для Вас офисе ОАО «НБК-Банк»;
- направить письменное обращение по Почте России по адресу:
Российская Федерация, 119017, г.Москва, ул.Малая Ордынка, дом 20, строение 1,
- через сотрудника Канцелярии по телефону: +7 (495) 961-24-70(71)
- направить сообщение на электронный адрес: info@nbkbank.ru
- заполнить приведенную ниже форму.

Рассмотрению подлежат только обращения Клиентов, содержащие контактную информацию заявителя (Ф.И.О., наименование организации (для юридических лиц), номер телефона для связи, адрес электронной почты и т.п.). Анонимные обращения Банком не рассматриваются.

Обращения, содержащие финансовые претензии, должны быть представлены в Банк только в письменном виде с личной подписью заявителя.

Вашу претензию следует передать в сотруднику Операционного Управления Банка (Операционного отдела в Филиале Банка, либо руководителю обособленного структурного подразделения (вне Головного офиса Банка или офиса Филиала) при личном посещении офиса Банка, где оно будет зарегистрировано надлежащим образом и передано на рассмотрение руководством Банка.

Работникам Банка запрещается выступать в качестве посредника по передаче обращений от клиентов Банка.

Срок рассмотрения претензий - **не более 30 календарных дней**. Консультации по банковским продуктам и услугам предоставляются специалистами Банка в течение трех рабочих дней.

Для решения **срочных** вопросов просьба обращаться по телефону.

Обращаем Ваше внимание, что для решения конфликтных ситуаций, связанных с банковским обслуживанием, может потребоваться идентификация и уточнение Ваших персональных данных. В целях безопасности и сохранности Ваших персональных данных просим Вас направлять более подробную информацию по защищенным каналам обратной связи для клиентов.

Просим Вас внимательно ознакомиться с порядком приема и рассмотрения обращений, направляемых в адрес Банка в электронном виде.

Порядок приема и рассмотрения обращений в электронном виде

Обращения Клиентов рассматриваются в течение **30 дней со дня регистрации**, аналогично порядку, установленному ст.12 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» для письменных обращений, поступившее в государственный орган.

Датой Интернет-обращения Клиента является дата заполнения формы электронного сообщения на официальном сайте Банка (фиксируется автоматически в момент отправки сообщения).

1. Необходимо корректно заполнить поля формы электронного сообщения. Заполнение полей, отмеченных звездочкой, является обязательным.
2. Текст обращения не должен превышать 5000 символов.

3. Не подлежат рассмотрению обращения,
 - 3.1. содержащие:
 - ненормативную лексику, некорректные высказывания, предложения рекламного характера;
 - текст, не поддающийся прочтению, в т.ч. написанный по-русски с использованием латиницы, набранный целиком заглавными буквами, не разбитый на предложения;
 - неполную или неточную информацию об отправителе, в т.ч. неполный или недостоверный почтовый адрес, в случае выбора автором варианта получения ответа на бумажном носителе;
 - информацию рекламного характера;
 - 3.2. не содержащий конкретных вопросов, жалоб, предложений.
4. Ответ автору обращения направляется по его выбору:
 - в электронной форме, если автором в форме обращения указан вариант «Ответ направить по электронной почте»;
 - на бумажном носителе, если автором в форме обращения указан вариант «Ответ направить на бумажном носителе».
5. Уведомления автору о регистрации и направлении ответа на его обращение направляются автоматически в электронном виде по адресу электронной почты (e-mail), указанному в форме электронного сообщения.
6. Вопросы, не относящиеся к компетенции Банка, не рассматриваются.
7. При регистрации в Банке электронного обращения клиенту-заявителю направляется уведомление. Если при заполнении формы электронного обращения были нарушены настоящие правила или не заполнены обязательные поля, то обращение к рассмотрению не принимается и уведомление не направляется.
8. Режим работы системы обратной связи Банка на данном этапе не предполагает направления клиентом-заявителем вложенных файлов. Для пересылки документов воспользуйтесь почтовым адресом или факсом Банка.
9. В соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных» Банк информирует о том, что электронные обращения граждан и ответы на них, направленные через сеть Интернет, передаются по незащищенным каналам связи. Банк не несет ответственности за сохранение конфиденциальности данных при их передаче через сеть Интернет.
10. Информация о персональных данных клиентов - авторов обращений, направленных в электронном виде, хранится и обрабатывается с соблюдением требований законодательства РФ о персональных данных.

Куда и как можно пожаловаться на Банк

В Банк России

Если вы недовольны сотрудничеством с Банком, вы можете пожаловаться на неправомерные действия Банка на сайте Центрального Банка России. Центральный банк следит за тем, соблюдает ли банк законодательство. При обращении, Центральный Банк рассмотрит ваш вопрос и направит вам ответ, который поможет решить проблему.

Подать жалобу (претензию) на Банк можно на официальном сайте Банка России (страница Интернет-приемной Банка России) по адресу:

<http://www.cbr.ru/ireception/>

Жалобы на Банк в других регионах России следует направлять в соответствующие Территориальные учреждения Банка России, перечень и контакты которых указаны по адресу:

http://www.cbr.ru/today/structure/territorial_subdivisions.aspx<http://www.cbr.ru/today/?PrId=tubr>

В РОСПОТРЕБНАДЗОР

(Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека).

Если у вас возникли споры с Банком, и вы не знаете, как решить свою проблему, вы можете отправить жалобу на Банк в Федеральную службу по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека. Изложите свою претензию к Банку и оставьте ваши координаты для того, чтобы вам помогли разрешить возникший спор с Банком. Роспотребнадзор рассмотрит ваше обращение и направит ответ о принятом решении по вашей претензии к Банку.

Отправить жалобу можно по следующему адресу: <http://rospotrebnadzor.ru/feedback/new.php>

В целях сокращения сроков рассмотрения жалобы следует обратиться непосредственно в соответствующее Управление Роспотребнадзора по субъекту Российской Федерации, координаты которого Клиент может найти на странице Управления в субъектах Российской Федерации. Ссылаться на нарушения банком норм закона Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 05.05.2014) «О защите прав потребителей» (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.07.2014).

В Федеральную антимонопольную службу (ФАС)

Если вы считаете, что Банк нарушает ваши права, то стоит обратиться в Федеральную антимонопольную службу. Вы можете направить жалобу на Банк, и при необходимости, в подтверждение своих доводов, приложить к письменному обращению документы и материалы либо их копии. ФАС рассмотрит проблему, возникшую между вами и Банком, и направит вам ответ. Так же ФАС может провести проверку в Банке и выдать предписания об устранении нарушений.

Отправить жалобу можно по следующему адресу:

<http://fas.gov.ru/citizens/feedback/>

Перед этим следует ознакомиться с порядком обращения, указанным на сайте.