

**Памятка для клиентов:
порядок направления и рассмотрения обращений**

1. Обращение (претензия, жалоба или заявление) Клиента должно быть составлено в письменном виде (на бумажном носителе) или в виде электронного документа, в произвольной форме либо по форме Банка.
2. Обращение направляется в Банк путем передачи сотруднику Банка (в операционном зале, на ресепшн), почтовым отправлением, либо по электронным каналам связи - электронной почте info@in-bank.ru, по системе дистанционного банковского обслуживания или посредством заполнения формы обратной связи на официальном сайте Банка.
3. К Обращению прилагаются копии либо оригиналы документов, обосновывающих позицию Клиента (при наличии).
4. Обращение (претензия, жалоба или заявление) должно содержать следующую информацию:
 - фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии),
 - дата рождения,
 - место рождения,
 - вид документа, удостоверяющего личность, его серия, номер и дата выдачи,
 - место жительства или место пребывания (все вышеперечисленное – для физических лиц),
 - полное наименование организации (для юридических лиц),
 - дата государственной регистрации (для юридических лиц и индивидуальных предпринимателей),
 - ИНН (для юридических лиц и индивидуальных предпринимателей),
 - почтовый адрес,
 - номер телефона,
 - адрес электронной почты,
 - суть Обращения с указанием на конкретное событие, доводы, требования, действие или бездействие работника Банка, послужившие основанием для Обращения Клиента в Банк;
 - подпись заявителя,
 - дата направления Обращения.
5. Обращения в устной форме не принимаются.
6. Обращения, в которых не представляется возможным однозначно идентифицировать заявителя, признаются Банком анонимными и также подлежат рассмотрению и принимаются к сведению для выявления рисков и недостатков в банковских процессах. Исходя из характера обращения, оно в обязательном порядке передается в соответствующее структурное подразделение для сведения и устранения недостатков. Ответ на такое Обращение не дается.
7. Банк обязан рассмотреть Обращение Клиента и направить ему мотивированный ответ об удовлетворении, частичном удовлетворении или отказе в удовлетворении предъявленного требования:
 - a) в течение **15 (пятнадцати) рабочих дней** со дня получения Обращения Клиента в случае, если указанное Обращение направлено в электронном виде и если со дня нарушения прав Клиента прошло не более 180 (ста восьмидесяти) дней;
 - b) в течение **30 (тридцати) дней** со дня получения Обращения Клиента в иных случаях.
8. Отказ в приеме Обращений не допускается за исключением случаев, когда:
 - Обращение не является Претензией, Жалобой, Заявлением;
 - Обращение не удовлетворяет вышеуказанным требованиям;

- текст Обращения содержит ненормативную лексику, фразы и выражения, порочащие честь и достоинство Банка и/или его работников, или сообщения, содержащие информацию провокационного характера;
- наименование Клиента (фамилия, имя, отчество физического лица / наименование юридического лица) указаны в Обращении неразборчиво или содержание Обращения не позволяет однозначно идентифицировать лицо, подавшее Обращение;
- текст Обращения не поддается прочтению;
- Обращение носит рекламный характер, или иной характер, не связанный с работой Банка;
- Обращение оформлено от лица, не являющегося Клиентом Банка или официальным Представителем Клиента;
- передача Обращения была осуществлена через третье лицо, не являющееся Представителем Клиента;
- Обращение поступило на личный адрес электронной почты работника Банка;
- Обращение уже было подано Клиентом и повторное Обращение не содержит новых данных, а по предыдущему Обращению уже был дан ответ. В этом случае Клиенту направляется извещение об оставлении Обращения без рассмотрения со ссылкой на данный ранее ответ;
- по данному вопросу уже принято решение судом или рассмотрение дела по существу, предметом которого является Обращение, уже было начато в суде;
- истек срок хранения документов, необходимых для рассмотрения Обращения.