

## **Порядок предъявления клиентами (заявителями) претензий, жалоб и предложений в Банк**

Прием обращения (жалобы, претензии, предложения), поступившего от клиента (заявителя) в письменной форме, при его личном посещении Банка, осуществляется по адресу: г. Мурманск, ул. Челюскинцев, 17/24.

Обращения можно направить в письменной форме на имя Председателя Правления через Почту России по адресу: 183038, г. Мурманск, ул. Челюскинцев, 17/24, либо в электронном виде в электронный почтовый ящик [office@bank-mscb.ru](mailto:office@bank-mscb.ru) или обратиться по следующим телефонам:

(8815 2) 231-469, 230-327

Обращение должно содержать информацию о клиенте-заявителе, для его идентификации:

- Фамилия, имя, отчество - для физического лица;
- Полное наименование, ИНН - для юридического лица;
- Почтовый адрес или адрес электронной почты, телефон для связи и направления ответа.

Наличие подписи заявителя в обращении не требуется.

Обращение рассматривается и по результатам его рассмотрения Банком направляется заявителю ответ на обращение в течение 15 рабочих дней со дня регистрации обращения.

Ответ на обращение по существу не дается Банком, если:

- 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.

В случае принятия Банком решения оставить обращение без ответа по существу, заявителю направляется уведомление об этом решении в течение пяти рабочих дней со дня регистрации обращения.

В случае если на поставленный в обращении вопрос уже давались ответы конкретному заявителю, то может быть принято решение о прекращении переписки с ним, при условии, что подготовленные ранее ответы направлялись в адрес этого заявителя и содержали ответы на все поставленные вопросы. Уведомление о прекращении переписки направляется заявителю в течение пяти рабочих дней со дня регистрации обращения.

В случае необходимости запроса дополнительных документов и материалов Банк вправе продлить срок рассмотрения обращения, но не более чем на 10 рабочих дней, о чем обязан уведомить заявителя.