

ПРАВИЛА ПОДАЧИ И РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ КЛИЕНТОВ В ЦМРБанк (ООО)

1. Банк принимает к рассмотрению письменные Обращения Клиента на русском языке, поступающие в виде:
 - обращения, оформленного лично Клиентом в офисе Банка. Адреса всех офисов и часы работы указаны на официальном сайте Банка <https://www.cmrbank.ru> в разделе «Контакты».
 - почтового или курьерского отправления по адресу офиса Банка. Адреса всех офисов указаны на официальном сайте Банка <https://www.cmrbank.ru> в разделе «Контакты».
 - электронного сообщения на официальный адрес электронной почты Банка **cmr@cmrbank.ru**.
2. Обращение должно содержать следующие сведения:
 - фамилия, имя и отчество – для физического лица
 - фамилия, имя и отчество – для представителя физического лица;
 - фамилия, имя и отчество – для представителя юридического лица;
 - наименование, ОГРН (ИНН) – для юридического лица;
 - фамилия, имя, отчество, ОГРНИП (ИНН) – для индивидуального предпринимателя, физического лица, занимающегося в установленном законодательством Российской Федерации порядке частной практикой);
 - контактная информация для направления ответа – почтовый адрес / адрес электронной почты, иной способ (способ, предусмотренный условиями договора, заключенного между Клиентом и Банком);
 - изложение сути Обращения (в том числе описание конфликтной ситуации, место и дата ее возникновения, другие обстоятельства, необходимые для подтверждения и разрешения ситуации).
 - наименование структурного подразделения или его адрес, фамилия, имя и отчество, должность работника Банка, действиями (бездействием) которого вызвано Обращение (при наличии такой информации);
 - копии документов, подтверждающих изложенные в Обращении обстоятельства (при необходимости);
 - иную информацию, которую Клиент (его представитель) считает необходимым сообщить.
3. Обращения принимаются в часы работы Офисов обслуживания.
4. Лицами, уполномоченными на принятие Обращения, являются работники Банка, взаимодействующие с Клиентами.
5. Если Клиенту (его представителю) ранее неоднократно давались ответы на Обращение по существу, Банком может быть принято решение о прекращении переписки с ним, при условии, что подготовленные ранее ответы направлялись в адрес этого Клиента (его представителя) и содержали ответы на все поставленные вопросы.
6. Отказ в рассмотрении Обращений не допускается, за исключением случаев, когда:

- в Обращении не указан адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- в Обращении не указана фамилия (наименование) Клиента;
- текст Обращения не поддается прочтению;
- текст Обращения не позволяет определить его суть;
- в Обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу Банка, угрозы жизни, здоровью и имуществу работника Банка, а также членов его семьи.

7. Если Обращение не допускается к рассмотрению по одной из причин, указанных в п.6 настоящих Правил (за исключением абзаца второго п.6), Банк письменно извещает Клиента (его представителя) о невозможности рассмотрения Обращения с указанием причин невозможности рассмотрения Обращения по существу.

8. Если к Обращению Клиента (его представителя) не приложены документы, необходимые для его всестороннего и полного рассмотрения, и они отсутствуют в Банке, такие документы запрашиваются у Клиента (его представителя) с указанием срока представления. В случае неполучения затребованных документов в указанный срок, Обращение рассматривается на основании имеющихся документов.

9. Срок рассмотрения Банком Обращений и подготовки ответа на него составляет не более 15 (пятнадцати) рабочих дней со дня регистрации Обращения в Банке.

10. Банк вправе продлить срок рассмотрения Обращения не более чем на 10 (десять) рабочих дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения Клиента (его представителя), направившего Обращение.

11. В случае, если Клиент при направлении Обращения в Банк не указал способ получения ответа на Обращение, ответ Клиенту на такое Обращение направляется способом, аналогичным способу поступления Обращения в Банк.