

Рассмотрение обращений Клиентов - физических лиц, юридических лиц, индивидуальных предпринимателей

Если у Вас появились вопросы или предложения, касающиеся продуктов и услуг Банка, если Вы не согласны с операцией по счёту или хотите оставить отзыв о работе Банка, Вы всегда можете обратиться в Банк и составить обращение.

Банк заинтересован в долгосрочном и взаимовыгодном сотрудничестве с Клиентами, поэтому любое обращение Клиента рассматривается в качестве полезной информации для повышения качества обслуживания и устранения возможных недостатков в работе Банка.

Обращения должны содержать следующую минимальную информацию:

- фамилия, имя, отчество/ наименование Заявителя или представителя Заявителя*;
- контактные данные обратившегося для уточнения информации;
- тему обращения;
- изложение сути обращения (в т. ч. описание возникшей ситуации, место и дату её возникновения, другие обстоятельства, необходимые для рассмотрения обращения);
- желаемый способ получения ответа на обращение.

** При направлении обращения представителем Заявителя (в том числе законным представителем физ.лица) к обращению необходимо приложить документы, подтверждающие полномочия представителя.*

Приём обращений осуществляется:

1) в электронной форме с помощью дистанционных сервисов:

- на адрес электронной почты Банка message@orbank.ru
- в Интернет-банке (web-версия и мобильное приложение)

2) в письменной форме на бумажном носителе:

- почтовым отправлением в офис Банка**
- при личной явке в офис Банка (в том числе путем заполнения книги для жалоб и предложений, хранящейся в офисе Банка)

**** Адреса офисов Банка в городе Оренбурге:**

460024, г. Оренбург, ул. Маршала Г. К. Жукова, зд. 25
460052, г. Оренбург, ул. Брестская, д. 5
460051, г. Оренбург, проспект Гагарина, д. 54/1
460022, г. Оренбург, ул. Пролетарская, д. 261
460060, г. Оренбург, ул. Салмышская, д. 43/5
460018, г. Оренбург, ул. Терешковой, д. 10/2

Адреса офисов Банка/УТО в Оренбургской области:

461830, Оренбургская область, Александровский район, с. Александровка, ул. Мичурина, д. 22
461330, Оренбургская область, Беляевский район, с. Беляевка, ул. Советская, д. 61в
461630, Оренбургская область, г. Бугуруслан, ул. Революционная, д. 16
461040, Оренбургская область, г. Бузулук, ул. Комсомольская, д. 113б
462635, Оренбургская область, г. Гай, пр. Победы, д. 7
461350, Оренбургская область, Илекский район, с. Илек, ул. Уральская, д. 61
462860, Оренбургская область, Кваркенский район, с. Кваркено, ул. 1-я Целинная, д. 20
462274, Оренбургская область, г. Медногорск, ул. Советская, д. 22
461200, Оренбургская область, Новосергиевский район, п. Новосергиевка, ул. Базарная, д. 8
462419, Оренбургская область, г. Орск, пр. Ленина, д. 30
461980, Оренбургская область, Первомайский район, п. Первомайский, ул. Советская, д. 37
461262, Оренбургская область, Переволоцкий район, п. Переволоцкий, ул. Ленинская, д. 125/1
461150, Оренбургская область, Красногвардейский район, с. Плешаново, пр. Гагарина, д. 32
462100, Оренбургская область, Саракташский район, п. Саракташ, ул. Ленина, д. 29а
461670, Оренбургская область, Северный район, с. Северное, ул. 40 лет Октября, д. 16в

461500, Оренбургская область, Соль-Илецкий район, г. Соль-Илецк, ул. Пушкина, д. 12
461900, Оренбургская область, г. Сорочинск, ул. Чапаева, д. 20
461170, Оренбургская область, Ташлинский район, с. Ташила, ул. Молодёжная, д. 2
462010, Оренбургская область, Тюльганский район, п. Тюльган, ул. Пионерская, д. 10
462781, Оренбургская область, г. Ясный, ул. Ленина, д. 9

При необходимости в подтверждение своих доводов Заявитель может приложить к обращению документы либо их копии. Форма подачи обращения в электронном виде посредством сервиса передачи информации в Интернет-банке предусматривает возможность прикрепить файл(ы) с изображением документов, подтверждающих суть обращения.

Обратите внимание, что Банк вправе не давать ответ на обращение в случаях:

- если обращение носит анонимный характер. Обращения, в которых отсутствуют данные обратившегося (Фамилия/наименование и/или адрес Заявителя), признаются анонимными;
- если в обращении не указан адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу Банка, угрозы жизни, здоровью и имуществу работника Банка, а также членов его семьи;
- если текст письменного обращения не поддается прочтению;
- если текст обращения не позволяет определить его суть (например, письмо состоит из набора не связанных друг с другом слов и / или предложений);
- если в обращении Заявителя содержится вопрос, на который ему неоднократно (более 2 раз) давались ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в новом обращении не приводятся дополнительные доводы или обстоятельства.

В случае принятия Банком решения оставить обращение без ответа, Банк уведомляет*** Заявителя об этом в течение 5 рабочих дней с указанием причин невозможности рассмотрения обращения.

**** Уведомление о решении Банком оставить обращение без ответа не направляется в случае, если Заявителем не указан адрес для направления ответа.*

Порядок приёма обращений:

Прием обращений в электронном виде осуществляется круглосуточно; на бумажных носителях – в течение времени обслуживания Клиентов, установленного Банком.

Обращения, предоставленные в выходные и праздничные дни, Банк принимает к рассмотрению в рабочий день, следующий за выходным/праздничным днём.

Обращение регистрируется Банком не позднее рабочего дня, следующего за днем его поступления в Банк. В случае направления обращения в электронной форме, Заявителю направляется уведомление о регистрации не позднее дня регистрации обращения.

Сроки рассмотрения обращений:

- в течение 15 рабочих дней со дня регистрации обращения в Банке с учетом положений Федерального закона от 2 декабря 1990 г. № 395-1 «О банках и банковской деятельности».
- срок может быть продлен по решению председателя правления Банка, заместителя председателя правления Банка или уполномоченного ими лица, но не более чем на 10 дней, при необходимости запроса дополнительных документов и материалов, с уведомлением об этом Заявителя.

Ответ на обращение:

После регистрации обращения ответственный сотрудник приступает к его рассмотрению. Результаты рассмотрения сообщаются Заявителю в установленные сроки.

Ответ на обращение представляет собой понятно изложенное решение Банка, которое содержит информацию о результатах объективного и всестороннего рассмотрения обращения, является обоснованным и включает ссылки на имеющие отношение к рассматриваемому в обращении вопросу требования законодательства Российской Федерации, документы и (или) сведения, связанные с рассмотрением обращения, а также на фактические обстоятельства рассматриваемого в обращении вопроса.

Ответ на обращение, уведомление о регистрации, а также уведомление о продлении срока рассмотрения направляются способом, указанным в обращении. В случае если Заявитель не указал

способ направления ответа на обращение, ответ направляется Банком в зависимости от способа получения обращения на почтовый адрес/адрес электронной почты либо способом, предусмотренным условиями договора, заключенного между Клиентом и Банком.

В случае если ответ Банка Вас не устроит, Вы можете направить обращение в органы, осуществляющие полномочия по контролю и надзору за деятельностью кредитных организаций, а также в орган досудебного рассмотрения споров:

- **Центральный банк Российской Федерации (Банк России):**
 - в письменной форме на почтовый адрес: 107016, Москва, ул. Неглинная, д. 12;
 - в электронной форме через Интернет-приемную cbr.ru.
- **Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (Роспотребнадзор).** В формате передачи информации, предусмотренной на сайте <https://www.rospotrebnadzor.ru/>.
- **Федеральная антимонопольная служба.** В формате передачи информации, предусмотренной на сайте <https://fas.gov.ru/>
- **Уполномоченный по правам потребителей финансовых услуг (Финансовый уполномоченный):**
 - в электронной форме через личный кабинет потребителя финансовых услуг на официальном сайте финансового уполномоченного: <https://finombudsman.ru/>;
 - в электронной форме на портале Госуслуг (Единый портал государственных услуг Российской Федерации);
 - на бумажном носителе почтовым отправлением по адресу: 119017, г. Москва, Старомонетный переулок, д. 3, получатель — АНО «СОДФУ».