



АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО
БАНК ПЕРМЬ

Утверждаю

Председатель Правления

Акционерного общества Банк «Пермь»



/ Л.В. Саранская /

26 февраля 2021 г.

ИНФОРМАЦИЯ О ПОРЯДКЕ, СРОКАХ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ В БАНКЕ ПЕРМЬ (АО)

В целях обеспечения условий для функционирования системы обратной связи, предоставления возможности направления Заявителями Обращений в удобное время и в удобной форме, в Банке организуются и сопровождаются следующие каналы приема Обращений:

- Личное обращение Заявителя в Банк;
- Почтовая доставка или курьерская служба связи;
- Официальный интернет-сайт Банка;

Обращения от физических лиц в формате электронного документа направляются посредством специальной формы для Обращений на сайте Акционерного Общества Банк «Пермь» (далее- Банка Пермь (АО)) по адресу: <https://bankperm.ru/people/feedback/>

Перед отправкой электронного обращения (запроса) необходимо корректно заполнить форму.

Ответ автору обращения (запроса) направляется по его выбору:

- в форме электронного документа, если им выбран соответствующий способ направления ответа «Отправить по электронной почте»;
- в письменной форме, если им выбран соответствующий способ направления ответа «Отправить в виде письма»

Обращение в форме электронного документа может содержать вложенные документы и материалы в электронной форме в виде одного файла без архивирования. Для вложений допустимы следующие форматы файлов: *.doc, *.docx, *.pdf, *.odt, *.txt, *.rtf, *.jpg, *.jpeg, *.png, *.sig, *.sign

Обращения, поступающие в Банк Пермь (АО), принимаются к рассмотрению только при наличии в них обязательных реквизитов, достаточных для однозначной идентификации Заявителя.

Банк Пермь (АО) вправе не давать ответ по существу в следующих случаях, если:

- В Обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, порочащие деловую репутацию Банка и/или честь и достоинство его сотрудников, акционеров;
- Обращение содержит информацию провокационного характера;
- Наименование ФИО написаны неразборчиво, содержание Обращения не позволяет однозначно идентифицировать лицо, подавшее Обращение;
- Обращение носит рекламный и/или маркетинговый характер, или иной характер, не связанный с работой Банка;
- Обращение поступило на адрес электронной почты сотрудников Банка.
- Обращение содержит положительные отзывы о работе конкретного сотрудника Банка не требуют обязательного ответа.
- Одному заявителю были предоставлены два ответа на Обращения идентичного содержания
- Обращение является анонимным.
- Обращение от представителя Юридического лица поступило посредством канала связи предназначенного для Обращений физических лиц (<https://bankperm.ru/people/feedback/>)

Информация о персональных данных авторов обращений и запросов, направленных в электронном виде, хранится и обрабатывается с соблюдением требований российского законодательства о персональных данных.

Обращения заявителей, поступающие в адрес Банка Пермь (АО), ставятся на контроль и рассматриваются уполномоченными сотрудниками Банка.

Сроки рассмотрения Обращений:

на Обращения, не требующие дополнительного расследования для физических лиц – не более 10 (десяти) рабочих дней.

на Обращения, требующие дополнительного расследования; для физических лиц – до 15 (пятнадцати) рабочих дней.

В случае продления срока рассмотрения обращения, Банк Пермь (АО) обеспечивает обязательное уведомление Заявителя о продлении срока рассмотрения его Обращения посредством электронной почты.