

ПАМЯТКА
по обработке обращений

1. Банк «ВБРР» (АО) (далее – Банк) принимает к рассмотрению письменные и устные обращения физических и юридических лиц, поступающие в виде:
 - почтового или курьерского отправления по адресу любого офиса Банка (адреса всех офисов Банка указаны на официальном сайте Банка в информационно-телекоммуникационной сети Интернет www.vbrr.ru (далее – Сайт Банка);
 - заявления, оформленного лично в офисе Банка;
 - сообщения в Книге отзывов и предложений;
 - факсимильного сообщения по номеру телефона любого филиала Банка (номера телефонов всех филиалов Банка указаны на Сайте Банка);
 - электронного сообщения по адресам корпоративной электронной почты (bank@vbrr.ru, info@vbrr.ru, skp@vbrr.ru, clientservice@vbrr.ru и электронные адреса филиалов Банка, указанные на Сайте Банка);
 - электронного сообщения через электронную форму обратной связи на Сайте Банка;
 - письма, направленного посредством системы Дистанционного банковского обслуживания;
 - телефонного звонка в Контакт-центр Банка, совершенного по номерам, указанным на Сайте Банка.
2. Обращение должно содержать следующие реквизиты:
 - город или офис Банка, в котором осуществляется обслуживание заявителя;
 - суть обращения;
 - фамилия, имя и отчество (при наличии), наименование заявителя;
 - адрес или иные реквизиты для направления ответа;
 - в случае оформления обращения в офисе Банка – личная подпись и дата составления обращения.
3. Подготовка ответа по обращению не осуществляется если:
 - невозможно достоверно подтвердить изложенные в обращении факты из-за недостаточности данных и/или связаться с заявителем (анонимные или недостоверные контактные данные);
 - контактные данные заявителя не поддаются прочтению;
 - поступило заявление об отзыве обращения;
 - заявитель в обращении не требует ответа.
4. Информация о номере и дате регистрации обращения направляется заявителю посредством сообщения по электронной почте (E-mail)/SMS-сообщения при указании заявителем адреса электронной почты/контактного номера телефона в обращении (наиболее предпочтительным заявителю способом).
5. Обращения рассматриваются в срок до 30 (Тридцати) календарных дней с даты получения обращения Банком. По решению Банка срок предоставления ответа может быть увеличен. При наличии технической возможности, заявителю направляется уведомление о продлении срока посредством сообщения по электронной почте (E-mail)/ДБО/SMS-сообщения.
6. Срок рассмотрения обращения составляет 15 рабочих дней в случае одновременного выполнения следующих условий:

- обращение направлено в электронной форме, по стандартной форме утвержденной Советом Службы финансового уполномоченного и размещенной на сайте <https://finombudsman.ru/>;
- в обращении указаны требования имущественного характера до 500 тысяч рублей (включительно);
- со дня указанных заявителем в обращении событий, по которым заявлены требования, прошло не более 180 (ста восьмидесяти) дней.