

Информация о порядке подачи обращений физических и юридических лиц (далее – заявители) в ПАО «Донкомбанк»

1. Виды Обращений, поступающих в Банк:

- предложение – рекомендация заявителя по совершенствованию деятельности Банка;
- заявление - просьба заявителя о содействии в реализации его прав;
- жалоба - просьба заявителя о восстановлении или защите его нарушенных прав, законных интересов при обслуживании должностными лицами Банка, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе подразделения или должностных лиц Банка, либо критика деятельности подразделений и должностных лиц Банка;
- вопрос – обращение с целью получения интересующей информации, требующее ответа.

2. Порядок приема Обращений

2.1. Банк обеспечивает прием Обращений, направленных:

- посредством почтовой связи или нарочным на бумажном носителе, в местах обслуживания клиентов по адресу нахождения Банка (344068, г. Ростов-на-Дону, пр. Михаила Нагибина, 32а);
- на адрес электронной почты Банка (rstdkb@aanet.ru);
- через сайт Банка ([http://www.doncombank.ru/Помощь/Обратная связь](http://www.doncombank.ru/Помощь/Обратная_связь))

Обращения, поступающие по системе Клиент-Банк/Интернет-Банк либо иным способом (в т.ч. через структурные подразделения Банка), к исполнению не принимаются. В случае поступления Обращения по системе Клиент-Банк/Интернет-Банк Обращение возвращается заявителю сотрудником управления по развитию банка и банковских услуг с текстом следующего содержания: Обращение не может быть принято согласно «Порядка рассмотрения обращений физических и юридических лиц в ПАО «Донкомбанк». Просим направить его:

- посредством почтовой связи или нарочным на бумажном носителе, в местах обслуживания клиентов по адресу нахождения Банка (344068, г. Ростов-на-Дону, пр. Михаила Нагибина, 32а);
- на адрес электронной почты Банка (rstdkb@aanet.ru);
- через сайт Банка ([http://www.doncombank.ru/Помощь/Обратная связь](http://www.doncombank.ru/Помощь/Обратная_связь)).

2.2. Информация об адресах, указанных в п. 2.1., размещена в местах обслуживания клиентов Банка, а также на официальном сайте Банка в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

2.3. Наличие подписи заявителя в Обращении не требуется. В целях недопущения раскрытия информации, составляющей охраняемую законом тайну, Банк принимает необходимые меры для идентификации заявителя. Вместе с тем, при рассмотрении Обращения по существу в обстоятельствах объективного отсутствия возможности проведения Банком юридически значимой идентификации заявителя, Банк должен соблюдать предусмотренные законодательством требования о не раскрытии сведений, составляющих банковскую тайну, и заключенными с клиентами договорами ограничения на предоставление третьим лицам сведений о клиентах, их имуществе, условиях договоров с клиентами и иной конфиденциальной информации. Если заявитель является клиентом Банка, его идентификация может осуществляться на основании имеющихся в Банке документов (договора, карточки с образцами подписи и др.). Если ответ на Обращение содержит охраняемую информацию и заявитель не является клиентом Банка, ответ на Обращение можно будет получить в Банке в Канцелярии на бумажном носителе и только при предъявлении паспорта. При поступлении Обращения от представителя заявителя, в Банк предоставляется копия нотариально заверенной доверенности.

2.4. В случае поступления в Банк из Банка России Обращения, предусмотренного статьей 79.3 Федерального закона "О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)", Банк обязан рассмотреть Обращение в соответствии с требованиями настоящего Порядка, а также направить в Банк России копию ответа на Обращение и копии уведомлений (при наличии), предусмотренных настоящим Порядком, в день их направления заявителю. В случае получения Банком России от заявителя Обращения на бумажном носителе, ответ также предоставляется на бумажном носителе. Рекомендуется использовать общепринятые форматы файлов (DOCX, PDF, TIFF, JPEG, RAR и т.п).

2.5. Банк, его должностные лица не вправе использовать и разглашать в какой-либо форме полученные при рассмотрении Обращения персональные данные заявителя, а также информацию, составляющую коммерческую, служебную, банковскую тайну, тайну страхования и иную охраняемую законом тайну, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации.