

ПАМЯТКА
по обработке обращений

1. ПАО «Норвик Банк» (далее – Банк) принимает к рассмотрению письменные и устные обращения физических лиц, поступающих 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 <https://norvikbank.ru/> (далее – Сайт Банка);
- заявления, оформленного лично в офисе Банка;
- сообщения в Книге отзывов и предложений;
- электронного сообщения по адресам корпоративной электронной почты (bank@norvikbank.ru, clientservice@norvikbank.ru);
- электронного сообщения через электронную форму обратной связи на Сайте Банка;
- телефонного звонка в Контакт-центр Банка, совершенного по номерам, указанным на Сайте Банка;
- мессенджера/чат.

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 и 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 (Тридцать) 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).