

Утверждаю:
Председатель Правления
«Северный Народный Банк» (АО)

Б.Е. Перваков
12.04.2021 г.



Порядок рассмотрения обращений, поступающих от потребителей в «Северный Народный Банк» (АО) №587

Рассмотрение обращений физических лиц, поступающих в «Северный Народный Банк» (АО) (далее – Банк), осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, внутренними нормативными документами Банка.

1. Банк принимает к рассмотрению обращения физических лиц (далее – Заявители), поступившие в канцелярию Банка, либо электронные обращения, направленные на адрес электронной почты Банка через сайт Банка (www.sevnb.ru, раздел «Задать вопрос»).

Заявитель в своем обращении в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), адрес электронной почты, излагает суть предложения, заявления или жалобы. В подтверждение своих доводов Заявитель вправе приложить необходимые по его усмотрению документы и материалы.

2. Все поступившие обращения регистрируются в день их поступления.

Обращение, поступившее вторично от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, считается повторным, если с начала рассмотрения обращения прошло больше месяца или заявитель не удовлетворен данным ему ответом. Повторному обращению при его поступлении присваивается очередной регистрационный номер.

3. Обращения не рассматриваются в следующих случаях:

3.1. Если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, Банк вправе оставить без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить Заявителю, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом;

3.2. Если текст обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы;

3.3. Если в обращении Заявителя содержится вопрос, на который ему неоднократно давались ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства. В таком случае Банк вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу, при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в одно и то же структурное подразделение Банка или одному и тому же должностному лицу.

3.4. Если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих банковскую, коммерческую или иную охраняемую законом тайну.

4. Заявитель уведомляется Банком о причинах невозможности рассмотрения его обращения, указанных в п.3 настоящего Порядка, в течение семи рабочих дней со дня регистрации указанного обращения.

5. Обращения рассматриваются в срок не более 30 дней со дня поступления их в Банк, при этом обращения, не требующие дополнительного изучения и проверки – в течение 10 рабочих дней со дня их поступления. Если для рассмотрения обращений необходимо проведение углубленной проверки, истребование дополнительных материалов, или принятие других мер, сроки рассмотрения могут быть продлены, но не более чем на 20 рабочих дней, с извещением об этом Заявителя.

6. Ответ на обращение направляется Заявителю в течение сроков рассмотрения обращений, но не позднее следующего рабочего дня с даты истечения сроков, установленных п.5 настоящего Порядка. Ответ на обращение направляется Банком способом, аналогичным способу получения обращения.