

Порядок и условия направления обращений в АО КБ «САММИТ БАНК»

С 01.07.2024 вступил в силу Федеральный закон от 04.08.2023 №442-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «О Центральном банке Российской Федерации» и отдельные законодательные акты Российской Федерации и о признании утратившими силу отдельных положений законодательных актов Российской Федерации», согласно которому Банк обязан рассмотреть обращение физического лица или юридического лица (далее - заявитель), связанное с осуществлением Банком деятельности, в порядке, установленном статьей 30.1. Федерального закона «О банках и банковской деятельности».

Банк осуществляет прием обращений в местах обслуживания Клиентов:

- по адресу места нахождения Банка 690106, Приморский край, г. Владивосток, проспект Красного Знамени, д. 3;

- по адресу места нахождения Дополнительного офиса АО КБ «САММИТ БАНК» №2 в г. Большой Камень 692806, Приморский край, г. Большой Камень, ул. Гагарина, д. 37;

- по адресу места нахождения Московского филиала АО КБ «САММИТ БАНК» 119435, г. Москва, ул. Малая Пироговская, д. 1, стр. 6.

Способы направления обращений в Банк:

- на бумажном носителе – направленные посредством почтовой связи или нарочным;

- в форме электронного документа - на адрес электронной почты Банка vopros@vl.kbsammit.ru.

Обращение может быть подано в Банк в произвольной форме.

Срок рассмотрения Банком обращения не более 15 рабочих дней со дня регистрации обращения. При этом, Банк имеет право продлить срок рассмотрения обращения, но не более чем на 10 рабочих дней.

Требования к обращению:

- 1) должно содержать адрес, по которому должен быть направлен ответ (способ направления обращения - в форме электронного документа или на

бумажном носителе);

2) должно содержать фамилию (наименование) заявителя.

3) не должны содержаться нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу кредитной организации, угрозы жизни, здоровью и имуществу работника кредитной организации, а также членов его семьи;

4) текст обращения должен быть читаем;

5) текст обращения позволяет определить его суть.

Ответ на обращение по существу не дается Банком в случае несоответствия обращения требованиям пунктов 2) – 5).

В случае, если обращение содержит требование имущественного характера, которое связано с восстановлением Банком нарушенного права заявителя и подлежит рассмотрению финансовым уполномоченным, Банк рассматривает его в порядке и сроки, установленные Федеральным законом от 04.06.2018 №123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг».