

**ПОРЯДОК  
работы с обращениями клиентов  
Прио-Внешторгбанка (ПАО)**

**1. Общие условия приема и рассмотрения обращений.**

**1.1.** Обращения, поданные клиентом в установленном порядке, подлежат обязательному приему и рассмотрению.

**1.2.** Общий срок рассмотрения обращения с даты его регистрации и до отправки письменного ответа клиенту не должен превышать 30 календарных дней.

**1.3.** Обращения должны содержать:

- информацию, позволяющую однозначно идентифицировать клиента;
- для физического лица — фамилию, имя, отчество, номер телефона, адрес для направления ответа, адрес электронной почты (при желании);
- для юридического лица — полное наименование и регистрационный номер, адрес, должность, фамилию, имя, отчество представителя, номер телефона, адрес для направления ответа, адрес электронной почты (при желании);
- суть обращения (описание ситуации, места и даты ее возникновения, указание получаемой услуги и т. п.). Суть обращения может быть изложена клиентом в произвольной форме;
- предпочтительный способ информирования о результатах рассмотрения обращения.

К обращению могут быть приложены копии документов, подтверждающие предъявляемые требования.

Рекомендуемая форма обращения приведена в Приложении 1 к данному Порядку.

**2. СПОСОБЫ ПОДАЧИ ОБРАЩЕНИЙ В БАНК.**

**2.1. Клиент может подать обращение в Банк следующими прямыми способами:**

- при личном визите, заполнив специальный бланк обращения или сделав запись в Книге отзывов и предложений;
- выслать обращение на почтовый адрес Банка: 390023, г.Рязань, ул. Есенина, 82/26;
- на адрес электронной почты: [post@priovtb.com](mailto:post@priovtb.com);
- на официальном сайте Банка в разделе «Обратная связь»;
- по телефону (4912)20-00-03 через специалиста Контакт-центра;
- посредством дистанционных сервисов «Приобанк Онлайн» и «Интернет-Банк», включая их мобильные версии, (в Личном кабинете ДБО для юридических и физических лиц).

Не осуществляется регистрация обращений, принятых по телефону, в тех случаях, когда необходимо личное присутствие клиента в Банке (когда требуется идентификация клиента и предоставление подтверждающих операцию документов - паспорта, выписок со счета, чеков, квитанций и прочих):

- *Клиент ошибся в реквизитах и платеж не был зачислен по назначению.*
- *Клиенту не зачислены средства на его расчетный счет в установленные сроки.*
- *Клиенту не поступили средства по быстрому переводу.*

**3. Информирование клиента** производится в соответствии с выбранным им способом. Если конкретный способ не был указан клиентом, банк выбирает любой удобный способ информирования.

Приложение 1. Бланк обращения.

