

Информация для клиентов о процедуре подачи жалобы руководству Банка на действия/бездействие сотрудников Банка, а также контактные данные органов внесудебного разрешения споров с Банком.

Уважаемые Клиенты!

Качество обслуживания клиентов является одним из приоритетных направлений в работе ООО КБ «Евроазиатский Инвестиционный Банк».

В данном разделе сайта Банк предоставляет Вам возможность оставить обращение о работе Банка, о качестве предоставляемого сервиса и о продуктах, услугах Банка либо направить жалобу в адрес руководства Банка на действия/бездействие сотрудников Банка. Также в данном разделе Вы всегда можете задать интересующий Вас вопрос о продуктах и услугах Банка. Ваш вопрос или отзыв будет направлен эксперту, который в короткие сроки подготовит на него ответ.

Вы можете оставить сообщение следующими способами:

- написать официальный запрос по [форме Банка](#) в любом удобном для Вас офисе ООО КБ «Евроазиатский Инвестиционный Банк»;
- направить письменное обращение по Почте России по адресу: 119021, г. Москва, Зубовский бульвар, д. 22/39;
- через сотрудника Административного Отдела по бесплатному телефону: 8 800 555 56 03;
- направить сообщение на электронный адрес info@eab.ru
- оформить сообщение в Книге Жалоб и предложений в офисах Банка
- Заполнить приведенную ниже [форму](#).

Рассмотрению подлежат только обращения Клиентов, содержащие контактную информацию заявителя (ФИО полностью, наименование организации (для юридических лиц), номер телефона для связи, адрес электронной почты и т.п.). Анонимные обращения Банком не рассматриваются.

Обращения, содержащие финансовые претензии, должны быть представлены в Банк только в письменном виде с личной подписью заявителя.

Вашу претензию следует передать в Административный Отдел при личном посещении офиса Банка, где оно будет зарегистрировано надлежащим образом и передано на рассмотрение руководству Банка.

Работникам Банка запрещается выступать в качестве посредника по передаче обращений от клиентов Банка.

Срок рассмотрения претензий – **согласно срокам, установленным внутренним порядком Банка**. Консультации по банковским продуктам и услугам предоставляются специалистами Банка в течение трех рабочих дней.

Обращаем Ваше внимание, что для решения конфликтных ситуаций, связанных с банковским обслуживанием, может потребоваться идентификация и уточнение Ваших персональных данных. В целях безопасности и сохранности Ваших персональных данных просим Вас направлять более подробную информацию по защищенным каналам обратной связи для клиентов.

Просим Вас внимательно ознакомиться с [порядком приема и рассмотрения обращений](#), направляемых в адрес Банка в электронном виде.

Порядок приема и рассмотрения обращений в электронном виде.

В соответствии со статьей 12 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» письменное обращение, поступившее в государственный орган, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации.

Датой электронного-обращения клиента является дата заполнения формы электронного сообщения на официальном сайте Банка (фиксируется автоматически в момент отправки сообщения).

1. Необходимо корректно заполнить поля формы электронного сообщения. Заполнение полей, отмеченных звездочкой, является обязательным.
2. Текст обращения не должен превышать 300 символов.
3. Не подлежат рассмотрению обращения,
 - 3.1. содержащие:
 - ненормативную лексику, некорректные высказывания;
 - текст, не поддающийся прочтению, в т.ч. написанный по-русски с использованием латиницы, набранный целиком заглавными буквами, не разбитый на предложения;
 - неполную или неточную информацию об отправителе, в т.ч. неполный или недостоверный почтовый адрес, в случае выбора автором варианта получения ответа на бумажном носителе;
 - информацию рекламного характера;
 - 3.2. не содержащие конкретных вопросов, жалоб, предложений.
4. Ответ автору обращения направляется по его выбору:
 - в электронной форме, если автором в форме обращения указан вариант «Ответ направить по электронной почте»;
 - на бумажном носителе, если автором в форме обращения указан вариант «Ответ направить на бумажном носителе».
5. Уведомления автору о регистрации и направлении ответа на его обращение направляются автоматически в электронном виде по адресу электронной почты (e-mail), указанному в форме электронного сообщения.
6. Вопросы, не относящиеся к компетенции Банка, не рассматриваются.
7. При регистрации в Банке электронного обращения клиенту-заявителю направляется уведомление. Если при заполнении формы электронного обращения были нарушены настоящие правила или не заполнены обязательные поля, то обращение к рассмотрению не принимается и уведомление не направляется.
8. Режим работы системы обратной связи Банка на данном этапе не предполагает направления клиентом-заявителем вложенных файлов. Для пересылки документов воспользуйтесь почтовым адресом или факсом Банка.
9. В соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных» Банк информирует о том, что электронные обращения граждан и ответы на них, направленные через сеть Интернет, передаются по незащищенным каналам связи. Банк не несет ответственности за сохранение конфиденциальности данных при их передаче через сеть Интернет.
10. Информация о персональных данных клиентов - авторов обращений, направленных в электронном виде, хранится и обрабатывается с соблюдением требований российского законодательства о персональных данных.

Куда и как можно пожаловаться на Банк в Банк России

Если вы недовольны сотрудничеством с Банком, вы можете пожаловаться на неправомерные действия Банка на сайте Центрального Банка России. Центральный банк следит за тем, соблюдает ли банк законодательство. При обращении, Центральный Банк рассмотрит ваш вопрос и направит вам ответ, который поможет решить проблему.

Подать жалобу (претензию) на коммерческий банк можно на официальном сайте Банка России (страница Интернет-приемной Банка России) по адресу: <http://www.cbr.ru/IReception/>.

Жалобы на банк в других регионах России следует направлять в соответствующие Территориальные учреждения Банка России, перечень и контакты которых указаны по адресу: <http://www.cbr.ru/today/bankstructure/tubr/>

В РОСПОТРЕБНАДЗОР (Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека).

Если у вас возникли споры с Банком, и вы не знаете, как решить свою проблему, вы можете отправить жалобу на Банк в Федеральную службу по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека. Четко изложите свою претензию к Банку и оставьте ваши координаты для того, чтобы вам помогли разрешить возникший спор с банком. Роспотребнадзор рассмотрит ваше обращение и направит ответ о принятом решении по вашей претензии к банку.

Отправить жалобу можно по следующему адресу:

<http://petition.rospotrebnadzor.ru/petition/>

В целях сокращения сроков рассмотрения жалобы следует обратиться непосредственно в соответствующее Управление Роспотребнадзора по субъекту Российской Федерации, координаты которого Клиент может найти на странице Управления в субъектах Российской Федерации.

Ссылаться на нарушения банком норм закона Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей".

В Федеральную антимонопольную службу (ФАС). Если вы считаете, что Банк нарушает ваши права, стоит обратиться в Федеральную антимонопольную службу. Вы можете направить жалобу на Банк, и при необходимости, в подтверждение своих доводов, приложить к письменному обращению документы и материалы либо их копии. ФАС рассмотрит проблему, возникшую между вами и Банком, и направит вам ответ. Так же ФАС может провести проверку в Банке и выдать предписания об устранении нарушений.

Отправить жалобу можно по следующему адресу <http://faswalk.fas.gov.ru/citizens/treatment/>
Перед этим следует ознакомиться с порядком обращения, указанным на сайте.

Подать обращение Финансовому омбудсмену, к компетенции которого отнесено добиться внесудебного решения спора между банками и клиентами-физическими лицами, при этом стоимость предмета спора, входящего в компетенцию омбудсмана, не может превышать 300 000 рублей.

Обращаем Ваше внимание, что Регламент общественного примирителя на финансовом рынке (Финансового омбудсмана) требует, чтобы прежде, чем Вы обратитесь к нему, Вы направили письменный запрос в Банк, с которым у Вас возник спор. **Ваше обращение к Финансовому омбудсмену может быть рассмотрено только при наличии копии обращения в Банк** и, желательно, нашего ответа Вам. Необходимо также, составляя Ваше заявление, **максимально точно описать сложившуюся ситуацию и предельно конкретно сформулировать Ваше пожелание.**

Для понимания Вашей проблемы целесообразно приложить к Вашему обращению копии **финансовых документов**: кредитного договора или договора об открытии банковской карты на Ваше имя, копии платежных документов или распечатка движения средств по Вашему счету - все, что проясняет предмет Вашего спора.

Подать обращение финансовому омбудсмену Вы можете, в частности, на сайте Ассоциации российских банков (АРБ) по адресу: <http://arb.ru/b2c/abuse/>