

## Рассмотрение обращений (жалоб)

Обращения и жалобы в отношении финансовых услуг, оказываемых в рамках ИИР, можно направлять в письменной форме на бумажном носителе следующим образом:

при личном обращении в Private Banking по адресу 127051, Город Москва, Цветной бульвар, д. 32, стр. 1

Почтой России, курьерской почтой либо нарочным (персональной доставкой) по адресу 107045, Москва, Луков переулок, д. 2, стр. 1 и через офисы Банка;

в СРО НАУФОР в электронной форме обращения <https://naufor.ru/tree.asp?n=22773>, при личном обращении <https://naufor.ru/tree.asp?n=4339>;

а также в электронной форме обращения на сайте Банка: [www.mkb.ru](http://www.mkb.ru) ;

по адресу электронной почты: [info@mkb.ru](mailto:info@mkb.ru);

путем обращения через раздел «Связь с Банком» в интернет-банке «МКБ Онлайн» и в мобильном приложении: <https://online.mkb.ru/>.

Обращения и жалобы в Банк России посредством почтовой отправки по адресу г. Москва, ул. Неглинная, д. 12 либо при личном обращении в Общественную приемную Банка России по адресу г. Москва, Сандуновский пер., д. 3, стр. 1 либо в сети «Интернет» через Интернет-приемную Банка России на сайте [www.cbr.ru](http://www.cbr.ru).

Регистрация поступающих в Банк обращений (жалоб) осуществляется в день поступления обращения (жалобы) в Банк. Устанавливается следующий порядок информирования клиента о получении Банком обращения (жалобы):

- при регистрации обращения (жалобы) через сайт Банка [www.mkb.ru](http://www.mkb.ru) клиенту не направляется уведомление о регистрации, однако отображается информационное сообщение о том, что обращение успешно отправлено в Банк;
- при регистрации обращения (жалобы) через «МКБ Онлайн» (форма обратной связи) в личном кабинете клиента отображается тип, номер и дата подачи обращения (жалобы), дополнительное уведомление не направляется;
- при регистрации обращения (жалобы) через чат оператор сообщает номер обращения (жалобы) клиенту в ответном сообщении;
- при регистрации обращения (жалобы) сотрудниками ДО, КЦ, канцелярии клиенту на предоставленный Банку номер телефона направляется смс-уведомление или e-mail (в зависимости от выбранного клиентом способа получения ответа (по умолчанию - смс)) с содержанием номера обращения (жалобы) и сроков его рассмотрения;
- при подаче письменных обращений (жалоб) копия с оригинала обращения (жалобы) передается клиенту с информацией о дате приема и регистрационном номером обращения (жалобы).

Инвестиционный советник обязан письменно, на бумажном носителе или в электронной форме ответить на обращение (жалобу), за исключением запросов, предусмотренных пунктом 3.20 Указания 5014-У, в срок не позднее тридцати календарных дней со дня поступления обращения (жалобы). Ответ на обращение (жалобу) направляется клиенту тем же способом, которым было направлено обращение (жалоба), или одним из следующих способов:

- в письменной форме путем направления сообщения посредством Личного кабинета (при наличии технической возможности);
- в письменной форме путем направления сообщения на электронную почту клиента, указанную клиентом в обращении (жалобе);

- в письменной форме путем направления смс-сообщения на предоставленный Банку номер телефона;
- в письменной форме при личном обращении в Private Banking;
- в письменной форме путем направления ответа в Отделение Банка, указанное клиентом в обращении (жалобе), для передачи клиенту;
- почтовым отправлением (заказным письмом с уведомлением) по адресу, указанному клиентом в обращении.

Инвестиционный советник вправе не отвечать на поступившее к нему обращение (жалобу) в следующих случаях:

в обращении (жалобе) не указаны идентифицирующие признаки получателя финансовых услуг (в том числе, в отношении физического лица - фамилия, имя, отчество (при наличии), в отношении юридического лица - полное наименование и место нахождения юридического лица), а также адрес (реквизиты) для направления ответа;

текст письменного обращения (жалобы) не поддается прочтению;

в обращении (жалобе) отсутствует подпись (электронная подпись) получателя финансовых услуг или его уполномоченного представителя (в отношении юридических лиц).

Инвестиционный советник регистрирует каждое поступившее обращение (жалобу), каждый ответ на обращение (жалобу) и документарно фиксирует:

дату регистрации и входящий номер обращения (жалобы);

в отношении физических лиц - фамилию, имя, отчество (при наличии) получателя финансовых услуг, а в отношении юридических лиц - наименование получателя финансовых услуг, от имени которого направлено обращение (жалоба);

тематику обращения (жалобы);

дату регистрации ответа на обращение (жалобу).

При удовлетворении обращения (жалобы) ответ инвестиционного советника должен содержать разъяснение, какие действия предпринимаются инвестиционным советником по обращению (жалобе) и какие действия должен предпринять получатель финансовых услуг (если они необходимы). Если обращение (жалоба) не удовлетворено, то получателю финансовых услуг направляется ответ с указанием мотивированных причин отказа. Ответ инвестиционного советника о результатах рассмотрения обращения (жалобы) в любом случае должен содержать мотивированный (со ссылкой на соответствующие требования законодательства Российской Федерации, иных нормативных актов, базовых и внутренних стандартов саморегулируемой организации, внутренних документов инвестиционного советника, договора об инвестиционном консультировании, а также на фактические обстоятельства рассматриваемого вопроса) комментарий на каждый изложенный получателем финансовых услуг довод.