

Информация об общем порядке и сроках работы с обращениями

(в соответствии со статьей 30.1 Федерального закона от 02.12.1990 №395-1 «О банках и банковской деятельности»)

Обращение в ООО КБ «ГТ банк» Вы можете подать:

1. Нарочно на бумажном носителе в Банк по адресу:	350015, г. Краснодар, ул. Северная, дом 321.
2. Направив посредством почтовой связи по адресу:	350015, г. Краснодар, ул. Северная, дом 321.
3. Путем направления по электронной почте на адрес ¹ :	<i>gtb@gaztransbank.ru</i>

Наличие подписи заявителя в обращении не требуется.

Вы можете приложить копии документов или иные материалы, если они необходимы.

Ответ на обращение по существу не дается Банком в следующих случаях²:

- 1) в обращении не указан адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- 2) в обращении не указана фамилия (наименование) заявителя;
- 3) в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу Банка, угрозы жизни, здоровью и имуществу работника Банка, а также членов его семьи;
- 4) текст обращения не поддается прочтению;
- 5) текст обращения не позволяет определить его суть.

Обращение подлежит обязательной регистрации не позднее рабочего дня, следующего за днем его поступления в ООО КБ «ГТ банк».

Сроки рассмотрения и направления ответа на обращение:

Общий срок	в течение 15 рабочих дней со дня регистрации обращения, если иные сроки не предусмотрены законодательством
В случае необходимости запроса дополнительных документов и материалов	сроки рассмотрения могут быть увеличены, но не более чем на 10 рабочих дней (с уведомлением заявителя о продлении срока).

В случае, если в обращении содержится вопрос, на который заявителю неоднократно давались ответы по существу в связи с ранее направляемыми им обращениями, и при этом не приводятся новые доводы или обстоятельства, Банк вправе самостоятельно принять решение о обоснованности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу. Об этом решении заявитель уведомляется в течение 5 рабочих дней со дня регистрации обращения.

Ответ на обращение, а также уведомление о регистрации, уведомление о продлении срока и иные уведомления направляются заявителю в зависимости от способа поступления обращения в письменной форме по указанным в обращении адресу электронной почты или почтовому адресу либо способом, предусмотренным условиями договора, заключенного между Банком и заявителем.

В случае, если заявитель при направлении обращения указал способ направления ответа на обращение в форме электронного документа или на бумажном носителе, ответ на обращение направляется способом, указанным в обращении.

¹ В случае поступления обращения в форме электронного документа Банк уведомляет заявителя о регистрации обращения (далее - уведомление о регистрации) не позднее дня регистрации обращения.

² Если в указанных случаях Банк принимает решение оставить обращение без ответа по существу, то заявителю направляется уведомление об этом решении в течение 5 рабочих дней со дня регистрации обращения с указанием причин невозможности рассмотрения обращения по существу.