

## **Информация о порядке и сроках рассмотрения заявлений.**

1. В соответствии с Федеральным законом от 04.06.2018 №123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг» до направления финансовому уполномоченному обращения потребитель финансовых услуг должен направить в финансовую организацию Заявление в письменной или электронной форме.

2. Заявления составляются по стандартным формам, утвержденным «Положением о стандартной форме заявления, направляемого потребителем в финансовую организацию в электронной форме» (утв. решением Совета службы финансового уполномоченного от 12.04.2019, протокол № 4).

3. АО «НК Банк» рассматривает Заявление потребителя финансовых услуг и направляет ему мотивированный ответ об удовлетворении, частичном удовлетворении или отказе в удовлетворении предъявленного требования:

1) в течение пятнадцати рабочих дней со дня получения Заявления потребителя финансовых услуг в случае, если указанное заявление направлено в электронной форме по стандартной форме, которая утверждена Советом Службы финансового уполномоченного, и если со дня нарушения прав потребителя финансовых услуг прошло не более ста восьмидесяти дней;

2) в течение тридцати дней со дня получения Заявления потребителя финансовых услуг в иных случаях.

4. Ответ на Заявление потребителя финансовых услуг направляется по адресу электронной почты потребителя финансовых услуг, а при его отсутствии по почтовому адресу.

5. Потребитель финансовых услуг вправе направить обращение финансовому уполномоченному после получения ответа АО «НК Банк» либо в случае неполучения ответа от АО «НК Банк» по истечении соответствующих сроков рассмотрения Заявления потребителя финансовых услуг, установленных пунктом №3 настоящей информации.

Направление обращения финансовому уполномоченному осуществляется по установленным Федеральным законом от 04.06.2018 №123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг» процедурам.