

Обращения в АО «Банк ДАЛЕНА»

Банк принимает Обращения Заявителей по адресам мест нахождения Центрального и
Дополнительных офисов Банка:

Центральный офис - 111024 Москва, ш. Энтузиастов, 17

Дополнительный офис «Смоленский» - 119121 Москва, Смоленский б-р, д. 17, стр.1

Дополнительный офис «Ходынский» - 125252 Москва, Березовой Рощи пр-д, 12

Дополнительный офис «Прожектор» - 111123 Москва, ш. Энтузиастов, д. 56, стр. 32

Дополнительный офис «Енисейский» - 129344 Москва, ул. Енисейская, 1, стр. 1

Дополнительный офис «Таганский» - 109004 Москва, Пестовский пер., 5

Дополнительный офис «Правдинский» - 141260 Московская обл., Пушкинский р-н,
Правдинский пос., ул. Герцена, 30, стр. 1

Банк принимает Обращения, направленные:

- посредством почтовой связи или нарочным на бумажном носителе;

- на адрес электронной почты Банка dln@dalenabank.ru;

- посредством заполнения Книги жалоб и предложений в Центральном или
Дополнительных офисах Банка;

- через Систему «Клиент-Банк» (в случае если у Клиента заключен соответствующий
договор и при наличии технической возможности).

Обращения Заявителей, направленные в Банк через Банк России, принимаются
посредством Личного кабинета.

Банк рассматривает Обращение и по результатам его рассмотрения направляет
Заявителю ответ в течение 15 рабочих дней со дня регистрации Обращения.

Прием Обращений Заявителей, касающихся осуществления Банком профессиональной
деятельности на рынке ценных бумаг, регламентируется пунктом 5 Регламента
взаимодействия работников банка с получателями финансовых услуг на рынке ценных бумаг
АО «Банк ДАЛЕНА».

В случае, если Обращение содержит требование имущественного характера, которое
связано с восстановлением Банком нарушенного права Заявителя и подлежит рассмотрению
финансовым уполномоченным, направление Обращения в соответствии с требованиями
настоящего Порядка является соблюдением Заявителем обязанности, предусмотренной
частью 1 статьи 16 Федерального закона от 4 июня 2018 года № 123-ФЗ «Об уполномоченном
по правам потребителей финансовых услуг» (далее - Федеральный закон № 123-ФЗ), и
обращение подлежит рассмотрению Банком в порядке и сроки, которые установлены
Федеральным законом № 123-ФЗ.

Действие настоящего Порядка не распространяется на:

- Обращения за получением информационных и консультационных услуг;

- Обращения Заявителей, поступившие в Банк в устной форме;

- Обращения, поступившие в виде спама;

- Обращения, в которых не указан адрес, по которому должен быть направлен ответ;

- Обращения, в которых не указана фамилия (наименование) Заявителя;

- Обращения, в которых содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения,
угрозы имуществу кредитной организации, угрозы жизни, здоровью и имуществу работника
кредитной организации, а также членов его семьи;

- Обращения, если его текст не поддается прочтению;

- Обращения, если текст не позволяет определить его суть.