

## **Уважаемые клиенты!**

Обращение в Банк может быть направлено посредством почтовой связи или нарочно на бумажном носителе<sup>1</sup> в местах обслуживания, а также направленное на адрес электронной почты путем заполнения электронного обращения размещенного на сайте Банка.

Адреса места обслуживания:

**ООО КБ «Дружба»** - [625048, г. Тюмень, ул. Максима Горького, д. 68, корп. 2/1](#)

**Московский филиал ООО КБ «Дружба»** - [109044, г. Москва, ул. Воронцовская, д. 4, стр. 1](#)

### **Обращение в обязательном порядке должно содержать:**

- фамилию, имя, отчество (если таковое имеется) либо инициалы гражданина;
- изложение сути обращения;
- способ направления ответа на обращение: адрес электронной почты или почтовый адрес, получение нарочно (в этом случае необходимо указать телефон для связи).

### **Порядок рассмотрения обращений:**

Ваше обращение будет рассмотрено в срок не позднее 15 дней со дня регистрации обращения, если иные сроки не предусмотрены Федеральными законами.

### **Обращение может быть оставлено без рассмотрения по существу в случаях, если:**

- 1) в обращении не указан адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- 2) в обращении не указана фамилия имя или инициалы;
- 3) в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу кредитной организации, угрозы жизни, здоровью и имуществу работника кредитной организации, а также членов его семьи;
- 4) текст обращения не поддается прочтению;
- 5) текст обращения не позволяет определить его суть;
- 6) обращение содержит информацию рекламного характера;

---

<sup>1</sup> При направлении на бумажном носителе, просьба заполнить согласие на обработку персональных данных – форма согласия размещена ниже

7) заявителем подано повторное обращение и в нем не содержатся новые обстоятельства или доводы, имеющие значение для рассмотрения обращения по существу.

*О принятом решении оставить обращение без ответа по существу, Банк направляет заявителю уведомление об этом решении в течение пяти рабочих дней со дня регистрации обращения, с указанием причин невозможности рассмотрения обращения по существу.*

## Согласие на обработку персональных данных

Я \_\_\_\_\_

(фамилия имя отчество)

Зарегистрирован(а) \_\_\_\_\_

Паспорт серия и номер \_\_\_\_\_, когда выдан \_\_\_\_\_

кем выдан \_\_\_\_\_

даю свое согласие ООО КБ «Дружба» - адрес: 625048, г. Тюмень, ул. Максима Горького, д. 68, корп. 2/1, Московскому филиалу ООО КБ «Дружба» - адрес: 109044, г Москва, ул. Воронцовская, д. 4, стр1 (далее — Банк) моих персональных данных (совершение любых действий с использованием средств автоматизации или без, в том числе на сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение, извлечение, использование, передачу (включая трансграничную), блокирование, удаление, уничтожение), указанных при оформлении обращения в Банк на бумажном носителе, а также иных сведений, ставших известными Банку и/или предоставленными мной Банку в процессе рассмотрения моего обращения в целях:

- проверки достоверности указанных мною сведений;
- запроса дополнительных сведений и документов, необходимых для всестороннего и объективного рассмотрения обращения, а также направления иных уведомлений, связанных с рассмотрением обращения;
- получения заключений и консультаций в любой форме, касающихся принятия решения по обращению;
- улучшения качества обслуживания, банковских продуктов, предлагаемых Банком;
- обеспечения функционирования сайта, в том числе для его улучшения, анализа использования, сбора статистической информации (в том числе сбора метрик), учета предпочтений пользователей.

Перечень персональных данных, на обработку которых дается согласие:

- фамилия имя отчество
- адрес электронной почты
- почтовый адрес
- контактный телефон.

Согласие на обработку персональных данных действует со дня указания данных в заполняемом обращении и действует до достижения целей обработки моих персональных данных и досрочно может быть мной отозвано путем предоставления в Банк письменного заявления в соответствии с законодательством Российской Федерации.

В случае отзыва согласия на обработку персональных данных Банк вправе продолжить обработку персональных данных без согласия субъекта персональных данных при наличии оснований, указанных в пунктах 2 — 11 части 1 статьи 6 Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»

Банк обязуется соблюдать конфиденциальность при обработке полученных персональных данных и обеспечить их надлежащую безопасность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

\_\_\_\_\_  
Подпись

\_\_\_\_\_  
Фамилия инициалы

« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_\_ г.