

Порядок информирования Клиента о получении Обращения Обществом

В случае поступления Обращения в форме электронного документа Общество уведомляет Клиента/Заявителя о регистрации Обращения (далее - Уведомление о регистрации) не позднее дня регистрации обращения.

Уведомление о регистрации направляется 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 Обществом и Клиентом (в том числе путем размещения в личном кабинете клиента по адресу my.sfn-am.ru, далее – ЛК). Если способ направления ответа не указан в Обращении, ответ и Уведомление о регистрации направляются по адресу электронной почты, с которого поступило Обращение.

В случае невозможности направления Уведомления о регистрации указанными выше способами Общество может предпринять попытку направления Уведомления о регистрации используя контактные данные, которыми располагает Общество (при их наличии).

Для Обращений, поступивших в адрес Общества, принятых Агентом и переданных Обществу, информирование Клиента о передаче Обращения Обществу производится Агентом в соответствии с процедурами приема и передачи Обращений, установленных внутренними документами Агента.

В случае поступления в Общество Обращения при личном визите Клиента/Заявителя, по просьбе Клиента/Заявителя может быть предоставлена копия Обращения с отметками о принятии, что является надлежащим информированием Клиента/Заявителя о получении Обращения.

В случае поступления в Общество Обращения, перенаправленного от Банка России, и полученного Банком России в электронном виде, Общество направляет Клиенту/Заявителю Уведомление о регистрации в день регистрации Обращения. В случае поступления в Общество Обращения, перенаправленного от Банка России, и полученного Банком России в бумажном виде, допускается не направлять Клиенту/Заявителю Уведомления о регистрации.