**Порядок и сроки рассмотрения жалоб и обращений**

1. В случае возникновения у клиента жалобы к Организации, связанной с качеством и сроками обслуживания, клиент может направить сообщение одним из следующих способов:
   * + - * Лично в офисe Организации;
         * Почтой России;
         * По электронной почте clients@indeavour.ru.

2. Обращение должно содержать следующую информацию о клиенте:

* + - * + Фамилия, имя, отчество (при наличии) – для физического лица,
        + Полное наименование – для юридического лица,
        + Почтовый адрес, адрес электронной почты и телефон для связи
        + Иные идентификационные данные (например, номер договора, номер заявки, сумма и т.д.)

3. Лицом, ответственным за рассмотрение обращений и жалоб является Контролер Заместитель Генерального директора (далее – Контролер).

4. Контролер, при получении от клиента жалобы или обращения, посылает на электронную почту клиента, указанную в анкете, ответ, что жалоба получена и ей присвоен регистрационный номер.

5. Обращения, не требующие дополнительной проверки и изучения, рассматриваются в срок не более 15 (пятнадцати) календарных дней со дня поступления в Организацию.

6. Обращения, для подготовки ответа на которые требуется дополнительная информация и сведения рассматриваются в срок не более 30 (тридцати) календарных дней со дня поступления в Организацию

7. Организация отказывает в рассмотрении обращения или жалобы получателя финансовых услуг в следующих случаях:

- отсутствие идентификационных сведений получателя финансовых услуг;

- отсутствие подписи получателя финансовых услуг или его уполномоченного представителя;

- присутствуют нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу Организации, имуществу, жизни и (или) здоровью сотрудников Организации, а также членам их семей;

- текст письменного обращения или жалобы не поддается прочтению

- повторного вопроса от получателя финансовых услуг, на который Организацией ранее был представлен ответ по существу, и при этом в новом полученном обращении или жалобе не содержатся новые доводы или обстоятельства;

- рассматриваемый в обращении или жалобе вопрос не входит в компетенцию Организации. При этом Организация уведомляет лицо направившее такое обращение или жалобу.