Приложение № 5

**Информация о приеме Банком обращений**

**потребителей финансовых услуг**

1. Направить обращение можно следующими способами:

1.1. По вопросам информационного характера

* по каналам дистанционного банковского обслуживания (при наличии договора на дистанционное банковское обслуживание);
* посредством сайта Банка [https://www.gorbank.spb.ru](https://www.gorbank.spb.ru/) в разделе «Прием обращений»;
* обратиться в офис Банка лично.

Адрес для обращений: 191186, г. Санкт-Петербург, ул. Итальянская, д. 15, лит. А.

1.2. По разногласиям и спорам:

* по каналам дистанционного банковского обслуживания (при наличии договора на дистанционное банковское обслуживание);
* в письменной форме.

Адрес для обращений: 191186, г. Санкт-Петербург, ул. Итальянская, д. 15, лит. А.

1. Срок рассмотрения обращений:
* 15 рабочих дней со дня получения обращения, направленного по каналу дистанционного банковского обслуживания;
* 30 календарных дней - для иных обращений (за исключением претензий по операциям с банковскими картами, срок рассмотрения которых установлен в Правилах предоставления и обслуживания банковской карты АО «ГОРБАНК»).