

Порядок оказания информационных услуг «Забота»

1. Порядок оказания информационных услуг

- 1.1 Услуги оказываются Заказчику Исполнителем лично (за исключением случаев обращения третьих лиц с заявками в интересах Заказчика, в случае если Заказчик не имеет возможности обратиться к Исполнителю напрямую лично в силу состояния здоровья, или иных препятствующих объективных обстоятельств). Услуги оказываются круглосуточно, 7 дней в неделю, 24 часа в сутки. Для целей формирования запроса Заказчику необходимо произвести телефонный звонок по номеру телефона, направленного Банком в СМС сообщении.
- 1.2 При каждом обращении услуги оказываются Исполнителем в рамках одного запроса Заказчика. В рамках запросов Заказчика, требующих глубокого анализа законодательства, правоприменительной практики, существенных трудозатрат, услуги оказываются в течение 24 часов с момента регистрации и обработки запроса Исполнителем.
- 1.3 Прием звонков, обработка заявок и оказание информационных услуг осуществляются операторами Исполнителя ежедневно круглосуточно. После обработки запроса Заказчика оператор формирует заявку. Заявка обрабатывается экспертом, который в разумные сроки, но не позднее дня, следующего за днем получения заявки оператором, связывается с Заказчиком, предоставляя проработанное решение или готовый ответ в рамках заявки Заказчика.
- 1.4 В случаях, когда заявка Заказчика требует глубокой проработки и существенных трудозатрат, Исполнитель вправе увеличить срок оказания услуг Заказчику. При этом оператор Исполнителя уведомляет Заказчика о необходимости увеличения срока, а также о приблизительных сроках оказания услуг.

2. Принципы формирования заявок Заказчиком

- 2.1 Заявка Заказчика должна быть сформулирована от первого лица в форме, позволяющей однозначно определить суть запроса. Заявка должна относиться персонально к Заказчику. Заявка Заказчика не должна быть сформулирована в интересах других лиц или от их имени.
- 2.2 Исполнитель оставляет за собой право истребовать от Заказчика документальное подтверждение того, что сформулированный им запрос имеет отношение к нему персонально. Все заявки должны быть сформулированы в ясной форме, позволяющей однозначно определить суть запроса, содержать информацию обо всех существенных обстоятельствах правоотношений, являющихся его предметом. В случае непредставления достаточных сведений для оказания услуг, Исполнитель вправе запросить у Заказчика дополнительные сведения. Заявки, сформулированные в иной форме, не допускаются. Заявки оформляются по телефону Исполнителя.