

Уважаемые клиенты!

В каждой точке обслуживания банка имеется Книга жалоб и предложений, где можно оставить свое обращение. В банке действует «Процедура по рассмотрению обращений потребителей ЗАО «Коммерческий Банк КСБ».

1. Рассмотрение обращений потребителей осуществляется бесплатно. Отказ в принятии обращений не допускается.

2. Обращения потребителей могут быть как устными (по телефону и личном приеме), так и письменными, поступившими нарочно, почтовой связью, на электронную почту Банка, в чат на сайте Банка, в виде сообщений, поступивших на официальные аккаунты Банка в социальных и микроблоговых сетях, а также изложенные в книге жалоб и предложений.

3. Ответственный сотрудник по работе с обращениями потребителей предоставляет потребителю устные консультации по телефону, при необходимости соединяет его по телефону с другими работниками Банка по компетентности, оказывает содействие в составлении письменного обращения.

4. Во всех обращениях потребителей независимо от формы в обязательном порядке должны указываться фамилия, имя, отчество потребителя, адрес, контактные данные и изложена суть обращения. В письменных обращениях проставляется личная подпись потребителя (кроме поступивших на электронную почту Банка) и дата обращения.

5. Письменное обращение потребителя, в которой не указаны личные и контактные данные, а также почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, признается анонимным и рассмотрению не подлежит. Письменное обращение потребителя, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу работника Банка, а также членов его семьи, может быть оставлено без рассмотрения.

6. При личном приеме потребитель предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

7. При устном обращении по телефону, после предварительного уведомления потребителя, может быть проведена аудиозапись беседы для использования при рассмотрении обращения. В случае если изложенный в устном обращении потребителя вопрос не требует дополнительного изучения или проведения дополнительной проверки, ответ на обращение может быть дан оперативно, в устной форме, по телефону или в ходе личного приема. Если вопрос, изложенный в устном обращении, не может быть рассмотрен в оперативном порядке и требует дополнительного изучения, потребителю предлагается изложить обращение в письменной форме.

8. В случае поступления обращения по электронной почте Банк не позднее следующего рабочего дня направляет на адрес электронной почты потребителя подтверждение о получении обращения либо потребитель извещается по телефону.

9. Письменные обращения потребителей, поступившие в Банк, рассматриваются в срок не более тридцати календарных дней с предоставлением ответа в письменном виде.

10. В случае если в Банк письменно поступило коллективное обращение, то ответ направляется на тот адрес, который указан в обращении первым, если иное не указано в самом обращении.

11. В случае если в обращении содержатся вопросы, рассмотрение которых не входит в законную компетенцию Банка, потребителю дается разъяснение о том, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

12. Повторные обращения потребителей, в которых не приводятся новые доводы или обстоятельства, могут быть оставлены без рассмотрения при условии, что по предыдущим обращениям даны исчерпывающие ответы и приняты все необходимые меры.

