

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 котором 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.
 - 9.1.** Жалобы на цифровые сервисы Банка рассматриваются в срок не более 5 (пяти) рабочих дней. В случае если для устранения нарушения необходим больший срок, Банк уведомляет клиента об этом в течение тех же 5 рабочих дней с указанием обоснования и ожидаемого срока. О принятых мерах Банк информирует клиента тем же каналом, по которому поступила жалоба, если клиент не указал иной способ информирования.
 - 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.
-