

Рассмотрение обращений клиентов

1. Способы подачи обращения:

- письменное заявление в офисе банка (нарочно)
- заявление, направленное посредством почтовой связи
- по электронной почте callcenter@bank-hlynov.ru

2. Какую информацию необходимо указать в обращении?

- фамилию заявителя/ наименование ЮЛ/ИП или представителя, от имени которого подается обращение
- адрес для направления ответа на обращение
- подробное описание вопроса
- обосновывающие документы в качестве приложения (при наличии)

В зависимости от тематики обращения банк может запросить номер банковской карты, номер договора, заключенного с банком, копии чеков, копии заявлений в иные организации, копии справок и т.п.

3. По каким причинам обращения не принимаются к рассмотрению и подготовке ответа?

- текст обращения не поддается прочтению
- текст обращения не позволяет определить его суть
- в обращении не указана фамилия (наименование) заявителя
- в обращении не указан адрес, по которому должен быть направлен ответ
- повторное обращение по тому же вопросу, если не приводятся новые доводы или обстоятельства
- обращение содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу банка, угрозы жизни, здоровью и имуществу работника банка, а также членов его семьи

4. Срок рассмотрения обращения:

- в зависимости от сложности вопроса ответ на обращение может занять от одного рабочего дня до пятнадцати рабочих дней с даты регистрации обращения банком
- по решению банка срок предоставления ответа может быть увеличен, о чем банк своевременно уведомляет заявителя