

ПАМЯТКА
об обработке жалоб клиентов

1. АКБ «ПЕРЕСВЕТ» (ПАО) принимает к рассмотрению письменные жалобы клиентов (физических и юридических лиц), поступающие в виде:

- почтового или курьерского отправления по адресу Банка (адреса указаны на официальном сайте www.bank-peresvet.ru);
- заявления, оформленного лично в офисе Банка;
- сообщения в Книге отзывов и предложений;
- факсимильного сообщения по номеру телефона Банка (номера телефонов указаны на официальном сайте www.bank-peresvet.ru);
- электронного сообщения по адресу корпоративной электронной почты post@bank-peresvet.ru;
- электронного сообщения через электронную форму обратной связи на официальный сайт Банка www.bank-peresvet.ru;
- письма, направленного посредством сервиса «Дистанционное банковское обслуживание».

2. Жалоба должна содержать следующие обязательные реквизиты:

- город или офис Банка, в котором осуществляется обслуживание клиента;
- существо обращения;
- фамилия, имя и отчество (при наличии), наименование клиента;
- адрес или иные реквизиты для направления ответа;
- в случае оформления обращения в офисе Банка – личная подпись и дата составления обращения.

3. Подготовка ответа не осуществляется по Жалобе:

- по которой невозможно достоверно подтвердить изложенные в Жалобе факты и/или связаться с автором Жалобы (анонимные);
- автор которой не является клиентом Банка;
- в которой контактные данные клиента не поддаются прочтению;
- в отношении которой поступило заявление об отзыве Жалобы.

4. Жалобы рассматриваются в течение 30 (тридцати) календарных дней с даты получения Жалобы Банком.

В АКБ «ПЕРЕСВЕТ (ПАО)

ФИО клиента _____

Место обслуживания _____

Продукт/услуга _____

ЖАЛОБА

Адрес для ответа: _____

Подпись клиента _____ (_____)

Дата составления

Отметки Банка