

Инструкция по заполнению Книги жалоб и предложений

При заполнении *Книги жалоб и предложений* (далее – Книга), заявитель должен заполнить все необходимые реквизиты Книги.

В жалобе или предложении должны содержаться название Банка или структурного подразделения Банка, которому она направляется, краткое изложение существа дела, обоснование просьбы, ходатайства или предложения, при необходимости должны быть указаны данные платежных и др. документов, имеющих отношение к жалобе и предложению.

Письменное обращение заявителя должно быть подписано с указанием фамилии, имени, отчества, и содержать помимо изложения существа жалобы или предложения, данные о месте его жительства, работы или учебы, контактный телефон/e-mail.

Жалоба или предложение заявителя, в котором не указаны его фамилия, имя, отчество и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, признается анонимным и рассмотрению не подлежит.

Банк имеет право оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов в случае, если в письменном обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу сотрудников Банка, а также членов их семей.

Подача заявителем обращения, в котором содержатся материалы клеветнического характера, заведомо ложные сведения, выражения, оскорбляющие честь и достоинство и порочащие деловую репутацию других лиц, влечет за собой ответственность в соответствии с законодательством Кыргызской Республики.

ОАО «РСК Банк» ценит своих клиентов и заинтересован в предоставлении высококачественных банковских услуг.