

## ПРОЦЕДУРА РАССМОТРЕНИЯ И УЧЕТА ОБРАЩЕНИЙ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ

УВАЖАЕМЫЕ КЛИЕНТЫ!

В случае возникновения у вас вопросов, жалоб или предложений по улучшению качества обслуживания в ЗАО «ФИНКА Банк», Вы можете обратиться к нам:

УСТНО	ПИСЬМЕННО	В ЭЛЕКТРОННОМ ВИДЕ
<ul style="list-style-type: none"><li>Любому сотруднику банка в офисе или вне офиса банка</li><li>По телефону: колл-центр 4400 (для моб. номеров - бесплатно) или (312) 440-440</li><li>По другим телефонам банка в филиалах</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>В книге жалоб и предложений</li><li>В заявлении</li><li>Заполнив бланк для анонимных обращений и опустив в ящик в офисе банка</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>На сайте банка: <a href="http://www.FINCA.kg">http://www.FINCA.kg</a></li><li>По электронной почте: <a href="mailto:finca@finca.org.kg">finca@finca.org.kg</a></li></ul>

Руководитель или иные уполномоченные члены исполнительного органа банка, а также руководители филиалов банка проводят личный прием потребителей в соответствии с утвержденным графиком: **каждый понедельник с 10:00 до 11:00**.

Личный прием потребителей проводится также ответственным работником банка на постоянной основе.

Срок рассмотрения письменных обращений клиентов - не позднее тридцати календарных дней с предоставлением ответа в письменном виде.

**БОЛЕЕ ПОДРОБНАЯ ИНФОРМАЦИЯ О ПРОЦЕДУРЕ РАССМОТРЕНИЯ И УЧЕТА ОБРАЩЕНИЙ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ ЗАО «ФИНКА Банк», РАЗМЕЩЕНА НА ИНФОРМАЦИОННЫХ СТЕНДАХ В ОФИСАХ БАНКА И НА САЙТЕ БАНКА!**

**ВЫБЕРИТЕ ДЛЯ СЕБЯ УДОБНЫЙ СПОСОБ ОБРАЩЕНИЯ В ЗАО «ФИНКА Банк».**

**ДЛЯ НАС ВАЖНО МНЕНИЕ КАЖДОГО КЛИЕНТА!**

Руководство ЗАО «ФИНКА Банк»