Приложение 1.

**Каналы обращений и часы приема**

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** |
| * Любому сотруднику Банка в офисе или вне офиса Банка
* По телефону: колл-центр 4400 (для моб. номеров - бесплатно) или (312) 440-440
* По другим телефонам Банка в филиалах
 | * В Книге жалоб и предложений;
* В заявлении;
* Заполнив бланк для анонимных обращений и опустив в ящик в офисе Банка.
 | * На сайте банка: http://[www.fincabank.kg](http://www.fincabank.kg)
* По электронной почте: finca@finca.kg
 |

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 сотрудником 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 ПОТРЕИТЕЛЕЙ 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»