

## Требования при заполнении 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, которому она направляется, краткое изложение существа дела, обоснование просьбы, ходатайства или предложения. При необходимости должны быть указаны данные платежных и других документов, имеющих отношение к жалобе или предложению.

Письменное обращение Заявителя должно быть подписано с указанием фамилии, имени, отчества, 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, здоровья и имущества 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 «Элдик Банк» ценит своих клиентов и заинтересовано в представлении высококачественных банковских услуг.

***Жалобы и предложения Потребителей принимаются:***

- *в электронном виде на официальную почту Банка [info@rsk.kg](mailto:info@rsk.kg);*
- *на бумажном носителе в любом отделении Банка.*