



PREMIUM BANK

КРАТКИЙ ОБЗОР ПРАВИЛ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

В ОАО «Premium Bank» создано специализированное подразделение – Отдел рассмотрения обращений, которое занимается приемом и ответами на обращения потребителей банковских услуг. Деятельность данного подразделения находится под непосредственным контролем Ответственного лица, являющегося членом Наблюдательного совета.

Клиенты имеют право подать жалобу или предложение в отношении продуктов или услуг Банка следующими способами:

Устное обращение

- Лично обратившись в Банк (в рабочие дни с 09:00 до 17:00);
- Позвонив на горячую линию Банка: (012) 931, (012) 404 80 00 или (055) 440 80 00; Внутренний номер: 9557.

Письменное обращение

- Путем подачи письменного заявления непосредственно в Банк;
- Посетив головной офис по адресу: **г. Баку, Наримановский район, ул. акад. Гасана Алиева, 131А**, либо любое отделение или филиал Банка.

Онлайн-обращение

- Отправив письмо на электронные адреса: info@premiumbank.az или S.Mammedova@premiumbank.az;
- Заполнив форму в разделе «Обращения» на официальном сайте Банка: www.premiumbank.az

Руководитель отдела рассмотрения обращений: Сонеханым Мамедова Фарид гызы.

Обращения потребителей рассматриваются и отвечаются в срок не более 10 рабочих дней, ответы направляются заявителям отделом. Ответы подписываются членом Правления, обладающим правом подписи. Лицо, действия которого обжалуются, не отвечает на обращение. Если обращение требует дополнительного расследования, срок ответа может быть продлен до 20 рабочих дней. В этом случае отдел четко информирует потребителя о причинах задержки, дальнейших шагах и окончательном сроке предоставления ответа.

Все зарегистрированные обращения анализируются специализированным подразделением, причины обращений тщательно изучаются и готовятся отчеты. Подготовленные отчеты ежемесячно представляются Ответственному лицу – члену Наблюдательного совета, а один раз в квартал – всему Наблюдательному совету.