



Памятка клиентам о порядке и сроках предъявления предложений, заявлений, жалоб в БСТ-БАНК АО

1. Обращение в Банк может быть подано:

- лично в отделении Банка;
- на официальном сайте Банка www.bstbank.ru;
- через отделение Почты России.
- по электронной почте root@bstbank.ru

2. Обращение должно содержать следующую информацию:

- Наименование клиента - юридического лица;
- Фамилия, Имя, Отчество (при наличии) физического лица, дата рождения;
- Серия и номер документа, удостоверяющего личность;
- Адрес регистрации;
- Почтовый адрес и способ связи для уведомления клиента о готовности ответа;
- Суть обращения/претензии с подробным описанием необходимым, для рассмотрения данного обращения;
- Приложения (при наличии).

В зависимости от сущности обращения, Банк может запросить дополнительную информацию (договор, заявление, справки и т.п.) для детального изучения обращения.

3. Обращения не рассматриваются в следующих случаях:

- Отсутствуют реквизиты, указанные в п. 2 Памятки;
- В обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения;
- Обращение содержит информацию рекламного или иного характера, не связанного с работой Банка;
- Текст обращения не поддается прочтению и/или не позволяет определить суть обращения.

4. Срок рассмотрения обращения:

Банк рассматривает обращение клиента, а также предоставляет клиенту возможность получить информацию о результатах рассмотрения обращения, в том числе в письменной форме по требованию клиента, в срок не более 15 рабочих дней со дня получения такого обращения. В случае запроса дополнительных сведений или документов срок рассмотрения может быть продлен не более чем на 10 рабочих дней.