

Руководство по Жалобам

Основные требования к письменной Жалобе

Жалоба должна содержать следующую информацию:

- Полное имя клиента;
- Адрес, на который может быть доставлен письменный ответ Банка;
- Контактный номер телефона;
- Суть Жалобы, указание на нарушенные права или любое другое нарушение законодательства / договора;
- Подпись Заявителя
- Жалоба должна быть подана на казахском, русском или английском языках.

Клиенты могут подать Жалобу в Банк или любой его филиал или позвонить в Контактный центр Банка, используя следующие каналы связи:

- Тел.: +7 (727) 233 00 00
- E-mail: adcbk.reception@adcb.com

Юридический адрес головного офиса Банка	Республика Казахстан, Алматы, 050040, пр. Аль-Фараби 77/7, 14 этаж, БЦ Esentai Tower Тел.: +7 (727) 233 00 00
Филиал в городе Алматы	050040, пр. Аль-Фараби 77/7, 14 этаж, БЦ Esentai Tower Тел.: +7 (727) 230 44 99
Филиал в городе Астана	010000, район Нура, проспект Кабанбай батыра, здание 1 Бизнес-центр "St. Regis" 3 этаж Тел: +7 (727) 233-00-00

Срок рассмотрения Жалобы составляет до 15 календарных дней и может быть продлен до 30 календарных дней.

Анонимная Жалоба не рассматривается Банком.