

Порядок работы с обращениями и жалобами

Способы и адреса направления обращений (жалоб) в «Вэйбанк» АО (далее – Банк):

- в местах обслуживания потребителей банковских услуг: г. Москва, ул. Пятницкая, д. 57, стр. 1. График работы размещен на сайте Банка в сети Интернет по адресу: <https://www.waybank.ru>.

Рекомендуемая форма обращения

- посредством почтовой связи на адрес Банка в: Российская Федерация, 115184, г. Москва, ул. Пятницкая, д. 57, стр. 1,

;

- на адрес электронной почты Банка: obr@waybank.ru;

- через форму обратной связи для обращений на официальном сайте Банка в сети Интернет (<https://www.waybank.ru>), размещенной на стартовой (главной) странице сайта Банка

- по телефону офиса Банка: +74959001045:

В данном случае, звонок переводится на отдел делопроизводства и кадрового учета, работник которого предлагает звонящему воспользоваться иными способами передачи обращения. В случае отказа, документирует Обращение в соответствии с полученной информацией от Заявителя

О порядке и сроках рассмотрения обращений (жалоб) Клиентов:

Порядок и сроки рассмотрения обращений (жалоб) установлены в разделе 4 «Регламента по работе с обращениями заявителей в «Вэйбанк» АО», размещенного на официальном сайте Банка в сети «Интернет».

Ответ на обращение по существу не дается Банком если в обращении не указан адрес, по которому должен быть направлен ответ; в обращении не указана фамилия (наименование) заявителя; в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу кредитной организации, угрозы жизни, здоровью и имуществу работника кредитной организации, а также членов его семьи; текст обращения не поддается прочтению; текст обращения не позволяет определить его суть.

Обращения могут быть оставлены без рассмотрения, если повторное обращение не содержит новых данных, а все изложенные в нем доводы ранее полно и объективно рассматривались, и заявителю был дан ответ.