

Схема регистрации и обработки обращений (жалоб), поступающих в АО «Отбасы банк»



- **ГОРЯЧАЯ ЛИНИЯ по вопросам мошенничества и коррупции ПРИНИМАЮТСЯ:** antifraud@otbasybank.kz; +7 (727) 330-94-82; почтовой связью с пометкой «лично в руки» руководителю безопасности.
- Обращения рассматриваются в течение 15 (пятнадцати) календарных дней со дня поступления в Банк.
- Промежуточный ответ на Обращение предоставляется если требуется дополнительный анализ фактов/доводов, указанных в обращении.
- Правила рассмотрения обращений клиентов, возникающих в процессе предоставления банковских услуг в АО «Отбасы банк» размещены на сайте Банка (<https://hcsbk.kz/ru/about-the-bank/corp-documents/>) для публичного ознакомления.