



В ПАО «АК БАРС» БАНК основными принципами урегулирования претензий клиентов являются: профессионализм, ответственность, сотрудничество, вежливость, сдержанность. В Северо-Западном филиале приемом и урегулированием претензий клиентов занимаются 2 группы, в зависимости от типа обращения:

- дистанционные (оффлайн) каналы - претензии и сообщения;
- прямые (онлайн) каналы – обращения.

Время по работе с претензиями/сообщениями/обращениями клиентов строго регламентировано внутренними нормативными документами - 2-20 дней. После реализации всех мероприятий по рассмотрению претензий/обращения банк доводит до сведения клиента информацию любым из способов: электронный адрес, заказное письмо с уведомлением, уведомление лично по телефону, смс-сообщением.

Основная задача претензионной работы - помочь клиенту по факту обращения в офис, своевременной обработке всех жалоб. На еженедельной основе руководство филиала курирует претензионную работу для оценки качества работы Банка, выявления тенденций и оперативного устранения причин возникновения.