

Права клиента ОАО «Халык Банк Кыргызстан»

Уважаемые клиенты, вы вправе:

1. Отказаться на безвозмездной основе (за исключением случаев, когда банком взимается комиссия по установленному тарифу за рассмотрение заявки клиента) от получения кредита с момента подписания кредитного договора до получения кредитных средств.
2. Получить на руки проект договора со всеми прилагаемыми к нему документами и обратиться за юридической консультацией за пределами банка, при этом время, предоставляемое клиенту на ознакомление с договором должно быть не менее трех дней.
3. Получить разъяснения по порядку расчетов платежей по кредиту, пени, штрафных санкций и порядку получения/погашения кредита с использованием банковских платежных карт.
4. Получить разъяснения о рисках, связанных с получением кредита в иностранной валюте, когда доходы ожидаются в национальной валюте.
5. Выбрать язык (государственный или официальный), на котором будет составлен (оформлен) договор.
6. В случае необходимости, и по требованию клиента, Банк должен предоставить Устав ОАО «Халык Банк Кыргызстан» для ознакомления.
7. Оставить отзыв, предложение или жалобу о работе Банка в письменном виде (в Книге жалоб и предложений) или в электронном виде (на электронную почту Банка: halykbank@halykbank.kg). При этом, во всех обращениях (независимо от формы) в обязательном порядке должны указываться ваша фамилия, имя, отчество, адрес, контактные данные, а также изложена суть обращения. В письменных обращениях проставляется личная подпись клиента (кроме поступивших на электронную почту Банка) и дата обращения.

Процедура рассмотрения обращений потребителей

Письменное обращение клиента, в котором не указаны личные и контактные данные, а также почтовый адрес, по которому должен быть отправлен ответ, признается анонимным и рассмотрению не подлежит. Письменное обращение потребителя, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу в адрес работника Банка, а также членов его семьи, может быть оставлено без рассмотрения.