



Руководство по Жалобам

1. Основные требования к письменной Жалобе

1.1. Жалоба должна содержать следующую информацию:

- 1) Полное имя клиента;
- 2) Адрес, на который может быть доставлен письменный ответ Банка;
- 3) Контактный номер телефона;
- 4) Суть Жалобы, указание на нарушенные права или любое другое нарушение законодательства / договора;
- 5) Подпись Заявителя

1.2. Жалоба должна быть подана на казахском, русском или английском языках.

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

E-mail	<i>cc@alhilalbank.kz</i>
Юридический адрес головного офиса Банка	Республика Казахстан
Контактный центр	Алматы, 050040 пр. Аль-Фараби 77/7, 14 этаж 2330 - звонок бесплатный с мобильных телефонов Тел: +7 (727) 2330000
Адреса филиалов и представительств в Казахстане	
Филиал в городе Алматы	Республика Казахстан Алматы, 050040 пр. Аль-Фараби 77/7 Тел.: +7(727) 230 44 99
Филиал в городе Астана	Республика Казахстан Астана, 010000 ул. Сарайшык, 11 Тел: +7(7172) 602212,602214,602215
Филиал в городе Шымкент	Республика Казахстан Шымкент, 160021 ул. Мадели Кожа, 48«Б»Тел: +7 (7252) 300 404

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

4. Анонимная Жалоба не рассматривается Банком.