

ИНФОРМАЦИЯ О ПОРЯДКЕ НАПРАВЛЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ В ПАО «ТОМСКПРОМСТРОЙБАНК»

УВАЖАЕМЫЕ КЛИЕНТЫ!



Высокое качество обслуживания клиентов является одним из приоритетных направлений деятельности ПАО «Томскпромстройбанк».



Свои Обращения вы можете направлять:

- ♦ в любое подразделение банка: по вашей просьбе вам предоставят бланк Обращения;
- ♦ на официальный сайт Банка www.tpsbank.tomsk.ru через форму обратной связи;
- ♦ по электронной почте tpsbank@tpsb.com.ru;
- ♦ письменно, в Главную организацию и Дополнительные офисы ПАО «Томскпромстройбанк» по адресам:
 - **Главная организация ПАО «Томскпромстройбанк»:** 634061, г. Томск, пр. Фрунзе, 90, тел. (3822) 26-59-31;
 - **Дополнительный офис №17:** 634009, г. Томск, пр. Ленина, 193, тел. 8 (3822) 40-09-28;
 - **Дополнительный офис «Северский»:** 636039, г. Северск, пр. Коммунистический, 143 а, тел. 8 (3823) 54-84-90;
 - **Дополнительный офис «Колпашевский»:** 636460, г. Колпашево, ул. Победы, 11/1, тел.: 8 (38254) 5-29-90, 8 (38254) 5-29-97;
 - **Дополнительный офис «Стрежевской»:** 636780, г. Стрежевой, ул. Ермакова, 1, тел.: 8 (38259) 5-05-42, 8 (38259) 5-09-25;
 - **Дополнительный офис «Асиновский»:** 636840, г. Асино, ул. имени Ленина, 2/1, тел.: 8 (38241) 2-11-50, 8 (38-241) 2-25-75;
 - **Дополнительный офис «Каргасокский»:** 636700, с. Каргасок, ул. Гоголя, 14, пом. 3, тел.: 8 (38253) 2-29-97, 8 (38-253) 2-29-95;
- ♦ в отделение по Томской области Сибирского Главного управления Центрального банка Российской Федерации: 634041, г. Томск, пр. Комсомольский, 68, тел. (3822) 52-15-21.



Для рассмотрения вашего Обращения сообщите следующие сведения:

- ♦ фамилия, имя, отчество заявителя;
- ♦ почтовый адрес, телефон заявителя;
- ♦ наименование подразделения, в котором произошло событие, послужившее основанием для Обращения;
- ♦ дата события;
- ♦ содержание Обращения.

Письменное Обращение должно содержать подпись заявителя.

Ответ на Обращение, не требующее дополнительного изучения и проверки, предоставляется в течение 15 (пятнадцати) рабочих дней с даты его поступления.

Срок рассмотрения Обращения может быть продлен до 10 (десяти) рабочих дней, если ответ требует дополнительного изучения и служебного разбирательства. При этом, в течение 15 (пятнадцати) рабочих дней с момента поступления Обращения, Клиенту направляется сообщение о продлении срока рассмотрения.



Рассмотрению не подлежат Обращения, содержащие:

- ♦ ненормативную лексику, некорректные высказывания;
- ♦ текст, не поддающийся прочтению;
- ♦ неполную или неточную информацию об отправителе;
- ♦ информацию рекламного характера;



Досудебное урегулирование спора

Согласно Федеральному закону от 04.06.2018 №123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг» для урегулирования спора до обращения в суд вы имеете право обратиться к финансовому уполномоченному. Финансовый уполномоченный рассматривает ваше Обращение, если кредитная организация отказывается удовлетворить ваши требования к ней, при этом размер требований не должен превышать 500 000 (пятьсот тысяч) рублей.

Подать Обращение финансовому уполномоченному можно на сайте www.finombudsman.ru или направить в письменной форме по адресу: 119017, г. Москва, Старомонетный переулок, дом 3, АНО «СОДФУ».



Задать вопрос можно по телефону: 8 (800) 200-00-10, звонок по России бесплатный.