

ИНФОРМАЦИЯ ПО РАБОТЕ С ОБРАЩЕНИЯМИ ФИЗИЧЕСКИХ И ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ

1. КАК ОБРАТИТЬСЯ В БАНК

В электронном виде	<ul style="list-style-type: none">▪ через форму обратной связи на сайте банка (https://bank.bcs.ru/feedback)▪ сообщением по электронной почте на адрес банка bank@bcs.ru▪ сообщением в ЧАТ системы «БКС Онлайн» для физических лиц▪ письмом посредством системы «БКС Интернет-Банк» для юридических лиц
В устной форме по телефонам Контакт Центра	<p>Для физических лиц:</p> <ul style="list-style-type: none">▪ 8 (800) 500-16-18 Бесплатный звонок по России▪ +7 495 733-92-18 Для звонков из любой точки мира (по тарифам вашего оператора связи) <p>Для юридических лиц:</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Малому бизнесу: 8 (800) 500-03-05 Бесплатный звонок по России▪ Крупному бизнесу: 8 (800) 500-05-59 Бесплатный звонок по России
В письменном виде	<ul style="list-style-type: none">▪ Подать обращение в отделении банка лично или через вашего уполномоченного представителя▪ Направить обращение в банк почтовой/курьерской связью <p>Почтовый адрес банка: 630004, г. Новосибирск, ул. Салтыкова-Щедрина, д. 7</p> <p>Информация об адресах офисов для направления или подачи обращения размещена https://bank.bcs.ru/f/list-of-branches.pdf?v2</p>

2. СРОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ОТВЕТА

Общий срок предоставления ответа **15 рабочих дней** со дня регистрации обращения, если иные сроки не предусмотрены федеральными законами.

При необходимости получения дополнительных документов или материалов для разрешения ситуации, срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более чем **на 10 рабочих дней, если иное не предусмотрено федеральными законами.**