

Лейла Храпунова
15, Avenue Eugène-Pittard
1206 Genève

Госпоже Марианне Киллмайер
Assistant Vice President
Crédit Suisse Privat Banking
Place de Bel-Air 2
1204 Genève

Женева, 14 мая 2010

Уважаемая госпожа Кильмайер,

Написать Вам это письмо меня заставила ситуация, которую Вы лично создали между клиентом банка и непосредственно банком, интересам которого, как нам казалось, Вы служите. На самом деле, с первого момента обслуживания нас в этом банке Вы вели с нами совершенно непонятные бесконечные разговоры о политической ситуации в мире. О том, что у нас, как оказалось, не так много денег, как Вы ожидали и, видимо, это и послужило поводом для Ваших дальнейших действий.

Вы очень медленно отработывали поручения клиентов по оплате тех или иных услуг, часто забывали вовремя оплатить. Вы начали применять практику блокирования кредитных карточек, причем в самый неподходящий момент, когда мы находились в поездке или в отпуске, что создавало нам определенные трудности. Ваши изощренные действия по унижению личности продолжались на всем протяжении обслуживания нас в этом банке, хотя финансовых ресурсов всегда хватало на выполнение поручений клиента, и, если такие ситуации и возникали, то только из-за неконструктивного подхода с Вашей стороны, что не позволяло вовремя решить возникающие вопросы. Для исправления ситуации достаточно было сделать несколько телефонных звонков.

Мы не чувствовали никакого руководства с Вашей стороны по грамотному управлению финансами, которые находились в банке. Наши финансовые ресурсы, которые находились в банке, не принесли нам никакой выгоды, проще говоря, мы на них не заработали практически ничего, что говорит об очень низком уровне менеджмента.

Вы постоянно отыскивали на страницах "желтой" прессы какую-то надуманную информацию и постоянно старались эту информацию обсуждать. Ваши слова о том, что мы тратим много денег, дали нам основание думать, что, обслуживаясь в данном банке, мы не имеем возможности сохранить конфиденциальность наших вкладов и расходования наших финансовых ресурсов, что мы работаем не с банковским департаментом, который заинтересован в сохранении своих клиентов и создании определенных, установленных международных норм, правил и условий при

обслуживании клиента в том или ином банке, а с каким-то следственным департаментом, работающим неизвестно на кого и передающим всю информацию о продвижении наших финансовых ресурсов неизвестно какой структуре.

Вы не можете не согласиться с тем, что мы многократно пытались, и официально и неофициально, изменить положение дел к лучшему для обеих сторон, но, к сожалению, из-за Вашего неконструктивного подхода, нам это не удалось.

Хочется подчеркнуть, что мы получали нормальный сервис при работе с Вашими ассистентами, когда Вы находились в отпуске или в поездке, что вызывало у Вас не совсем понятную реакцию и принятие Вами соответствующих мер к тому, чтобы они с нами больше не работали.

Госпожа Килмайер, на встрече, состоявшейся в Вашем офисе в конце апреля, мы обсудили все вопросы, включая и условия ипотечного кредита. По телефону лично мною Вам были даны инструкции по пополнению наших карточных счетов в связи с запланированными поездками. В тот момент Вы не предупредили нас о блокировании карточных счетов, а в период с 10 по 14 мая не ответили на мои многочисленные телефонные звонки. Ваш стиль нанесения «неожиданного удара» клиенту достиг желаемого Вами результата. Благодаря Вам наше расставание с Crédit Suisse оказалось некорректным со стороны банка.

Уважаемая Марианна! Все вышеизложенное и послужило нам поводом найти другой банк, в котором, я уверена, мы получим нормальное обслуживание и не будем подвергаться какой-либо дискриминации: по национальному признаку, по социальному происхождению и, самое главное, по количеству имеющихся у нас финансовых ресурсов.

Швейцария – это страна банковского капитала, разветвленная банковская сеть которой всегда была, есть и будет служить образцом для всего мира и, я уверена, несмотря ни на что, граждане других стран всегда будут стремиться обезопасить заработанные ими деньги путем размещения их в банках именно этой страны, и будут пользоваться великолепными услугами, которые в состоянии обеспечить банковская система этого прекрасного государства.

Очень сожалею, что мне пришлось написать Вам такое письмо, но я не вижу другого выхода из создавшейся ситуации.

С уважением

Л.К.Храпунова

