

Повідомлення про порядок розгляду звернень та проведення особистого прийому в АТ «КРЕДОБАНК»

Шановні клієнти! Ми докладасмо максимум зусиль, щоб зробити обслуговування в АТ«КРЕДОБАНК» (далі – Банк) для кожного з Вас більш комфортним та зручним. Завдяки Вам ми маємо можливість зробити наш Банк ще кращим, тому ми завжди відкриті для спілкування зі своїми клієнтами.

Кожен громадянин, незалежно від того, чи користується послугами Банку, має можливість залишити звернення особисто або через уповноважену особу (якщо ці повноваження оформлені відповідно до чинного законодавства).

Звернення можна залишити будь-яким зручним для Вас способом:

➤ надіславши письмове паперове звернення на ім'я Голови Правління Банку на юридичну адресу Банку: 79026, м. Львів, вул. Сахарова 78 або при особистому візиті у будь-яке [відділення Банку](#);

➤ на електронну пошту Банку: office@kredobank.com.ua / info@kredobank.com.ua з вкладеним файлом сканованого звернення, складеного в довільній формі, або завантаживши та заповнивши [форму](#).

➤ через Online Banking, IFOBS;

➤ заповнивши [форму](#) на сайті Банку за посиланням;

➤ зателефонувавши до Контакт-центру за номерами телефонів: 0-800-500-850, 0-800-600-850, +38 (032) 297-64-70, +38 (032) 297-23-45, +38 (032) 240-06-00 та для дзвінків з-за кордону +38 (089) 220-00-89, +38 (032) 297-64-70, +38 (032) 240-06-00;

➤ зателефонувавши на гарячу лінію Довіри Банку з питань шахрайства та комплаєнс-контролю: 0-800-508-860;

➤ під час особистого прийому посадовими особами Банку.

Фізична особа з інвалідністю (відноситься до маломобільних груп населення), котра не може самостійно здійснити письмовий виклад змісту питань, що порушуватимуться перед посадовою особою Банку, може звернутись у відділення Банку для подачі письмового звернення та то оформлення такого у супроводі керівника відділення Банку.

Керівник відділення здійснює запис звернення зі слів Заявника та вкінці доповнює фразою «Із зачитаним вище погоджуюсь». Звернення підписує Заявник.

Фізичні особи, котрі не мають змоги підписати письмове звернення, можуть подати усне звернення або електронне звернення особисто або через уповноважену особу/законного представника.

Для розгляду звернення та надання відповіді заявнику у зверненні необхідно вказати таку інформацію залежно від каналу подання звернення:

Письмове:

- прізвище, ім'я, по батькові;
- місце проживання;
- суть пропозиції (зауваження), заяви (клопотання) чи скарги;
- підпис Заявника із зазначенням дати;
- електронну поштову адресу, на яку Заявнику може бути надіслано відповідь, або відомості про інші засоби зв'язку з ним. Застосування кваліфікованого електронного підпису при надсиланні електронного звернення не вимагається.

Усне (телефоном):

- прізвище, ім'я, по батькові

- місце проживання;
- суть пропозиції (зауваження), заяви (клопотання) чи скарги;
- електронну поштову адресу, на яку Заявнику може бути надіслано відповідь, або відомості про інші засоби зв'язку з ним

Звернення розглядаються і вирішуються у термін не більше одного місяця від дня їх надходження, а ті, які не потребують додаткового вивчення, – невідкладно, але не пізніше п'ятнадцяти днів від дня їх отримання. Якщо в місячний термін вирішити порушені у зверненні питання неможливо, Банк може продовжити термін розгляду звернення, про що повідомляється заявнику, який подав звернення. При цьому загальний термін вирішення питань, порушених у зверненні, не може перевищувати сорока п'яти днів. На обґрунтовану письмову вимогу громадянина термін розгляду може бути скорочено порівняно зі встановленим законодавством терміном.

Якщо останній день терміну надання відповіді на звернення Заявника припадає на неробочий день, то останнім днем терміну надання відповіді є наступний після нього робочий день.

Відповідь за результатами розгляду звернень надається за підписом Голови Правління Банку або уповноваженої особи, якій надано право підписувати ці відповіді.

Звертаємо увагу, що відповіді на звернення заявників надсилаються на електронні адреси, верифіковані в Банку, окрім електронних адрес держав-агресорів (mail.ru, yandex.ru тощо), а також у випадках, коли звернення надійшло від заявника, адресою зворотного зв'язку, місцем проживання чи фактичного перебування якого зазначено АР Крим або територію, розташовану в районах проведення воєнних (бойових) дій, або на тимчасово окупованій території, в оточенні (блокуванні), а також коли адресою зворотного зв'язку вказано місце за межами України.

Відповідь Заявнику надсилається з офіційної скриньки Відділу клієнтського сервісу Департаменту операційної підтримки та якості процесів: quality_control@kredobank.com.ua.

Відповіді на звернення/запити, що стосуються інформації, яка містить банківську таємницю, опрацьовуються з урахуванням вимог [Закону України «Про банки і банківську діяльність»](#). Порядок розкриття банківської таємниці визначається статтею 62 Закону України «Про банки і банківську діяльність» та главою 3 [Правил зберігання, захисту, використання та розкриття банківської таємниці](#), затверджених постановою Правління Національного банку України від 14.07.2006р. №267 та зареєстрованих в Міністерстві юстиції України 03.08.2006р. за №935/12809.

Статус опрацювання звернення заявник може дізнатися, звернувшись на Інформаційну лінію Банку за номером 0 800 500 850.

Відкликати своє звернення заявник може, звернувшись до Банку тим самим каналом зв'язку, яким надійшло звернення, або через Контакт-центр Банку.

Звернення, які не підлягають розгляду та вирішенню:

- повторні звернення від одного і того ж Заявника або органу, з одного і того ж питання без вказання нових обставин, за умови, що попереднє звернення було вирішене Банком по суті та відповідь на нього була надана у встановленому порядку;
- письмове звернення без зазначення місця проживання, не підписане автором (авторами), а також таке, з якого неможливо встановити авторство (анонімні);
- текст звернення об'єктивно не розбірливий чи незрозумілий;
- зміст звернення містить ненормативну лексику.

Банк має право залишити звернення без надання відповіді, якщо Заявник протягом 3 (трьох) робочих днів від дня надсилання уточнювального запиту не надав до Банку інформації по поданому раніше зверненню.

Особистий прийом посадовими особами Банку здійснюється лише за попереднім записом у дні (крім святкових, неробочих та вихідних днів) відповідно до графіка особистого прийому громадян, згідно з наказом Голови Правління Банку.

Графік особистого прийому громадян розміщується на офіційному вебсайті Банку та при вході у приміщення Головного Банку за адресою: м. Львів, вул. Сахарова, 78а.

Подати заявку щодо запису громадян на особистий прийом до посадових осіб Банку можна через Контакт-центр Банку за номером телефону 0 800 500 850.

Прийом громадян проводиться за адресою: м. Львів, вул. Сахарова, 78а або дистанційно у режимі відеоконференції.

Проведення запису громадян на особистий прийом посадовими особами Банку завершується за п'ять робочих днів до передбаченої графіком дати прийому відповідною посадовою особою Банку.

Громадянин може записатися на особистий прийом до посадових осіб Банку особисто або через уповноважену особу/законного представника, повноваження якого оформлені в установленому порядку. В інтересах малолітніх та неповнолітніх осіб на особистий прийом записуються їх законні представники.

У процесі розгляду прохання про запис на прийом до посадових осіб Банку Заявник має надати наступну інформацію:

- прізвище, ім'я, по батькові;
- дата народження;
- місце проживання (а для внутрішньо переміщених осіб – адресу, за якою особі може бути вручена офіційна кореспонденція);
- контактний номер телефону чи відомості щодо інших засобів зв'язку з ним;
- документ, що підтверджує повноваження на представлення інтересів заявника;
- електронну скриньку для надсилання інформації про дату, годину та місце проведення особистого прийому;
- зміст звернення;
- чи звертався Заявник з цього питання раніше і куди;
- чи приймалися рішення за зверненням з цього питання, з'ясовуються реквізити документів, якими надавались відповіді на звернення тощо.

Прийом з наступних питань здійснюється наступними посадовими особами:

- скарги з питань якості обслуговування та процесів Банку – директором Департаменту операційної підтримки та якості процесів;
- скарги на процес реструктуризації та стягнення, а також щодо операцій з заставним майном – особистий прийом проводиться директором виконавчим Напрямку управління непрацюючими активами або визначеним ним керівником структурного підрозділу в складі Напрямку;
- питання працевлаштування, стажування, навчальної практики – особистий прийом проводиться директором Департаменту управління персоналом.

Для подання додаткових матеріалів Заявник (уповноважена особа / законний представник) за особистим підписом надсилає письмовий виклад змісту звернення до посадової особи Банку та копії наявних рішень, прийнятих із цих питань, а також інші документи по суті звернення (з позначкою «Матеріали для запису на особистий прийом»). Документи можуть бути надіслані на юридичну адресу Банку (м. Львів, вул. Сахарова, 78а) або надіслані на електронну пошту Відділу клієнтського сервісу Департаменту операційної підтримки та якості процесів

quality_control@kredobank.com.ua не пізніше ніж за п'ять робочих днів до дня проведення особистого прийому.

Якщо вирішити порушені питання безпосередньо на особистому прийомі з посадовою особою Банку неможливо, воно розглядається у тому ж порядку, що й письмове звернення. При цьому суть прохання (скарги, пропозиції) фіксується у письмовому вигляді та реєструється у тому ж порядку, що й письмове звернення.

Розгляд звернень у АТ «КРЕДОБАНК» відбувається відповідно до вимог Закону України «Про звернення громадян».

Посадові особи Банку несуть відповідальність за відмову в прийнятті та розгляді звернення, порушення терміну розгляду звернення, а також інші порушення прав заявників на звернення відповідно до чинного законодавства України.

Також Ви маєте право звернутися до Національного банку України. Детальна інформація – у розділі [«Звернення громадян» на офіційному сайті НБУ](#).

Подання звернення до Банку або до Національного Банку України не позбавляє клієнта права на звернення до суду відповідно до законодавства України за захистом своїх прав та інтересів.