

## Порядок розгляду звернень та проведення особистого прийому в АТ «Кредобанк»

Ми докладаємо максимум зусиль, щоб обслуговування в Кредобанку для кожного з вас було більш комфортним та зручним. Ми завжди відкриті для спілкування, адже завдяки вам та вашим відгукам можемо зробити банк ще кращим.

Кожна людина, незалежно від того, чи користується послугами банку, має можливість залишити звернення особисто або через уповноваженого (якщо ці повноваження оформлені відповідно до чинного законодавства).

### Звернення можна залишити:

- надіславши листа на ім'я Голови правління банку за адресою: 79026, м. Львів, вул. Сахарова 78;
- написавши на електронну пошту [office@kredobank.com.ua](mailto:office@kredobank.com.ua) з вкладеним файлом сканованого документа чи завантаживши та заповнивши [форму](#);
- при особистому візиті у будь-яке [відділення банку](#);
- через [онлайн-банкінг](#);
- заповнивши [форму](#) на сайті банку за посиланням;
- залишивши на сайті видання [Мінфін](#);
- зателефонувавши до контакт-центру: 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;
- зателефонувавши на гарячу лінію довіри банку з питань шахрайства та комплаєнс-контролю: 0-800-508-860;
- на особистому прийомі у керівництва банку (голови правління банку, посадових осіб головного банку).

Для того, щоб банк міг розглянути звернення та надати вичерпну відповідь, заявнику/заявникам у зверненні необхідно вказати наступну інформацію, в залежності від каналу подачі звернення:

#### Письмове:

- прізвище, ім'я, по батькові та зворотня адрес (місце проживання заявника);
- суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги;
- підпис заявника із зазначенням дати.

#### Електронне:

- прізвище, ім'я, по батькові;
- суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги;
- 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;
- суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги;
- контактний номер телефону, за яким Заявнику може бути надано відповідь.

#### 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 обгрунтовану письмову вимогу громадянина термін розгляду може бути скорочено від встановленого законодавством терміну.

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.

Відповіді на звернення заявників, надсилаються на електронні адреси верифіковані в банку, окрім електронних адрес держав-агресорів (mail.ru, yandex.ru тощо), та відповідей на звернення, які надійшли від заявника, адресою зворотного зв'язку, проживанням чи фактичним перебуванням яких зазначено АР Крим або територію, розташовану у районах проведення воєнних (бойових) дій, або тих, які перебувають у тимчасовій окупації, оточенні (блокуванні), а також адресою зворотного зв'язку вказано місце за кордоном України.

Відповідь заявнику надсилається з офіційної скриньки відділу звернень клієнтів Департаменту управління процесами: [quality\\_control@kredobank.com.ua](mailto: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 дізнатись звернувшись на Інформаційну лінію Банку за номером 0 800 500 850.

Відкликати своє звернення заявник може звернувшись до банку тим же 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 з одного і того ж питання, якщо перше вирішено по суті;
- 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 15 днів від дня надсилання уточнюючого запиту не надав до Банку інформації по поданому раніше зверненню.

Особистий прийом Головою правління банку та іншими посадовими особами банку здійснюється лише за попереднім записом в дні (крім святкових, неробочих та вихідних днів) відповідно до графіку 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 вул. Сахарова, 78а.

Подати заявку щодо запису громадян на особистий прийом до Голови правління банку та інших 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 в режимі відеоконференції.

Проведення запису громадян на особистий прийом до Голови правління банку та посадовими особами банку завершується за три робочі дні до передбаченої графіком дати прийому відповідною посадовою особою банку.

Громадянин може записатися на особистий прийом до Голови правління банку, 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.

В процесі розгляду прохання про запис на прийом до Голови правління банку консультант контакт-центру, детально з'ясовує інформацію, яка стосується звернення:

- 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 не Головою правління, а іншими посадовими особами:

- 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.

Запис на прийом до Голови правління банку з питань, перелічених вище, без попереднього розгляду визначеними посадовими особами, забороняється. Потреба у зверненні до Голови правління банку з даних питань, визначається посадовою особою, яка проводила особистий прийом.

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 звернень клієнтів Департаменту управління процесами [quality\\_control@kredobank.com.ua](mailto:quality_control@kredobank.com.ua) не пізніше ніж за три робочі дні до дня проведення особистого прийому.

Якщо вирішити порушені питання безпосередньо на особистому прийомі 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, інші порушення прав заявників на звернення у відповідності до діючого законодавства України.

Також, ви маєте право звернутись до Національного банку України. Детальна інформація у розділі «Звернення громадян» на офіційному [сайті Національного банку України](#).

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.