

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

Шановні клієнти, ми докладаємо 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.

Своє звернення Ви можете залишити будь-яким зручним для Вас способом, а саме:

- надіславши письмове звернення на ім'я Голови Правління за юридичною адресою Банку: 79026, м. Львів, вул. Сахарова 78;
- при особистому візиті у будь-яке відділення Банку;
- на електронну пошту Банку Office@kredobank.com.ua;
- заповнивши форму на сайті Банку за посиланням <https://kredobank.com.ua/info/opytuvannya/zalyshyty-zauvazhennya-skargu>;
- залишивши на сайті Мінфін за посиланням <https://minfin.com.ua>;
- залишивши через соціальні мережі на сторінці Банку (<https://www.facebook.com/kredobank>, https://www.instagram.com/at_kredobank/, <https://www.linkedin.com/company/kredobank/>, https://twitter.com/Kredobank_ua, https://www.youtube.com/channel/UC1RK6oaKOtWir3-d_f3dalQ, тощо);
- зателефонувавши на Інформаційну лінію Банку за номером 0 800 500 850.
- 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 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.

- 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 строку розгляду звернення припадає на неробочий день, то останнім днем строку є перший після нього робочий день.

Відповідь за результатами розгляду звернень надається за підписом відповідальної особи Банку, якій надано право підписувати ці відповіді.

Відповіді на запити, що стосуються інформації, яка містить банківську таємницю, опрацьовуються з урахуванням вимог ЗУ «Про банки і банківську діяльність» <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2121-14#Text>. Порядок розкриття банківської таємниці визначається статтею 62 ЗУ «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 <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0935-06#Text>.

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.

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 громадян в АТ «КРЕДОБАНК» проводиться Головою Правління та іншими посадовими особами Банку, які визначаються наказами Голови Правління.

У разі встановлення Кабінетом Міністрів України на території України карантину та запровадження обмежувальних протиепідемічних заходів проведення особистого прийому громадян Головою Правління та іншими посадовими особами АТ «КРЕДОБАНК» тимчасово призупиняється до завершення дії карантину.

Особистий прийом Головою Правління здійснюється лише за попереднім записом в дні, визначені наказом Голови Правління. Записатись на особистий прийом можна в робочі дні з 09:00 год. до 18:00 год. за номером телефону (032) 297 23 20 або (032) 297 23 26.

Прийом громадян проводиться за адресою: м. Львів, вул. Сахарова, 78а, приймальня Голови Правління.

Під час запису на особистий прийом у громадянина або його законного представника з'ясовуються інформація, яка стосується його звернення: прізвище, ім'я, по батькові, дату народження, місце проживання, зміст порушеного питання та контактний номер телефону, запитується документ, що підтверджує повноваження на представлення інтересів Клієнта, чи звертався громадянин з цього питання раніше і куди, чи приймалися рішення за зверненням з цього питання, з'ясовуються реквізити документів, якими надавались відповіді на звернення, тощо.

Особистий прийом посадовими особами Головного банку, здійснюється без попереднього запису у дні і години, визначені графіком прийому. У випадку звернення заявників в інші дні або інший час, посадові особи здійснюють прийом по можливості, залежно від поточної робочої ситуації.

Прийом громадян проводиться за адресою: м. Львів, вул. Сахарова, 78а. Дізнатись детальну інформацію про графік особистого прийому можна за номером телефону (032) 297 23 20 або (032) 297 23 26.

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. Заявнику також дається пояснення про заходи, які пропонується здійснити для вирішення питання, орієнтовні терміни їх виконання і повідомлення про результати.

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 права клієнта 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 [Звернення громадян \(bank.gov.ua\)](http://bank.gov.ua).

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.