

## **ПАМ'ЯТКА ПРО ЗВЕРНЕННЯ КЛІЄНТІВ**

ПуАТ«КБ«АКОРДБАНК» високо цінує своїх Клієнтів і прислухається до їх думки.

Кожен без винятку клієнт Банку, незалежно від того, якими послугами Банку користується, має можливість звернутись до Банку та викласти своє питання, використавши найзручніший для нього канал звернень:

### **- поштовий оператор**

Клієнт має можливість направити письмове звернення до Банку через поштового оператора, в якому детально викласти суть свого звернення. Лист потрібно адресувати на ім'я Голови Правління, Заступника Голови Правління, Члена Правління, або керівника структурного підрозділу Банку, до повноважень якого належить вирішення порушених у зверненні питань.

*Офіційний лист повинен відповідати вимогам Закону України «Про звернення громадян» (далі - Закон), а саме:* у зверненні має бути зазначено прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання громадянина, викладено суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги. Письмове звернення повинно бути підписано заявником (заявниками) із зазначенням дати.

Звернення, оформлене без дотримання зазначених вимог, повертається заявникові з відповідними роз'ясненнями.

### **- при особистій зустрічі**

Клієнт може залишити письмове звернення у відділеннях Банку. Повний перелік відділень, їх, адреси та розклад роботи розміщено на офіційному сайті Банку [www.accordbank.com.ua](http://www.accordbank.com.ua), в розділі «Відділення та банкомати»;

### **- електронне звернення**

Клієнт може направити електронне звернення через інтернет шляхом відправлення листа на адресу [quality@accordbank.com.ua](mailto:quality@accordbank.com.ua);

### **- усне звернення до Контакт-центру Банку**

Клієнт може звернутись з усним повідомленням, зателефонувавши за номером телефону Контакт-центру – 0 800 503 880 або (044) 538-18-61 (цілодобово).

При зверненні в телефонному режимі зазначається:

- прізвище, ім.'я, по-батькові Клієнта;
- контактний номер телефону;
- підрозділ, у якому відбулась подія(адреса відділення);
- стисло і чітко сформульоване питання.

Розгляду не підлягають:

- звернення, які не відповідають вище зазначеним вимогам;
- звернення з ненормативною лексикою та образами.

Усі письмові звернення громадян, що надійшли поштою та/або на відділення Банку в процесі звичайного обслуговування, приймаються, попередньо опрацьовуються та централізовано реєструються в день їх надходження згідно з порядком, визначеним внутрішніми нормативними документами Банку.

В разі, якщо Клієнт написав письмове звернення до Банку, яке відповідає вимогам Закону, воно буде розглянуто відповідальними підрозділами Банку та надано офіційну відповідь по суті в термін передбачений Законом, **але не пізніше 30 календарних днів** з моменту реєстрації звернення в Банку. Відповідь буде надано на поштову адресу Клієнта, або іншим каналом зазначеним клієнтом (по телефону, на електронну адресу).

З метою дотримання зобов'язання Банку щодо збереження банківської таємниці, інформація про Клієнтів Банку може бути надана третій особі виключно в межах та в обсязі, визначених чинним законодавством, а саме – на підставі пред'явлення третьою особою оригіналу відповідної довіреності чи оригіналу нотаріально завіреної копії такої довіреності, що містить прямий дозвіл клієнта на розкриття банківської таємниці.

**ВАЖЛИВО:** незалежно від каналу звернення до Банку Клієнт повинен повідомити у зверненні детальну інформацію про себе для можливості ідентифікації, предмет/причину звернення до Банку, зазначити чого очікує після розгляду його звернення та яким чином хоче отримати відповідь.

Не розглядаються повторні звернення від одного і того ж громадянина з одного і того ж питання, якщо перше вирішено по суті, а також звернення осіб, визнаних судом недієздатними.

Окрім права подавати до Банку звернення, що стосуються діяльності Банку, Клієнт має право на звернення до Національного банку України, щодо вирішення порушених у зверненнях питань, уключаючи випадки, якщо Банк не надав відповідь на звернення в установленій законодавством України термін для розгляду звернень, або отримана відповідь не задовольнила Клієнта.

Інформація щодо розгляду звернень громадян Національним Банком України міститься на сторінці офіційного Інтернет-представництва Національного Банку <https://bank.gov.ua/> в розділі «Звернення громадян».

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

Інформацію щодо опрацювання поданого до Банку звернення можливо дізнатись, зателефонувавши до Контакт-центру Банку та повідомивши реєстраційний номер вхідного листа: 0 800 503 880 (дзвінки безкоштовні на території України) або 044 538 18 61 (вартість дзвінка – згідно тарифів Вашого оператора).