

Порядок вирішення спорів між Банком та Клієнтами платіжних систем

Звернення Клієнтів розглядає та відповідає на них безпосередньо Банк.

Для вирішення звернення Клієнт має можливість звернутись до Банку, використовуючи наступні канали:

- **офіційний сайт Банку** – заповнивши спеціальну форму на сайті Банку;
- **відділення Банку** – повідомивши про своє звернення співробітників відділення та заповнивши Книгу відгуків і пропозицій / стандартну Форму для отримання відповіді від Банку;
- **юридична адреса Банку** – написавши звернення в письмовій формі на адресу Головного Банку (далі ГБ);
- **Контакт-центр** – залишивши усне звернення в телефонному режимі.

На підставі звернення Клієнта Банк проводить відповідне розслідування.

У разі необхідності, клієнт надає Банку необхідні докази, що підтверджують претензію. У разі необхідності Банк звертається платіжної системи (через яку було здійснено операцію) для вирішення звернення Клієнта.

Банк, що одержав звернення, зобов'язаний задовольнити обґрунтовані вимоги заявника.

Більше інформації за посиланням [Якість обслуговування](#)

Основні принципи роботи зі зверненнями Клієнтів

При роботі зі зверненнями Клієнтів, задіяні структурні підрозділи Банку повинні дотримуватися наступних принципів:

- Неухильного виконання вимог чинного законодавства України при роботі зі зверненнями, а саме Закону України «Про звернення громадян» від 02 жовтня 1996р. № 393/96-ВР;
- Кваліфікаційного, неупередженого, об'єктивного і своєчасного розгляду звернень з метою вирішення порушених у них питань;
- Використання вказаної в зверненні інформації для усунення недоліків, удосконалення роботи структурних підрозділів Банку, якості обслуговування Клієнтів тощо;
- Реєстрації, розгляду та надання відповіді на звернення в строки регламентовані законодавством України та даним Порядком.

Терміни розгляду та надання відповіді на звернення Клієнтів

Звернення розглядаються і вирішуються у термін не більше одного місяця від дня їх надходження. Якщо в місячний термін вирішити порушені у зверненні питання неможливо, керівник відповідного органу, підприємства, установи, організації або його заступник встановлюють необхідний термін для його розгляду, про що повідомляється особі, яка подала звернення. При цьому загальний термін вирішення питань, порушених у зверненні, не може перевищувати сорока п'яти днів (ст. 20 Закону України «Про звернення громадян»).