

Ми прагнемо ставати кращими!

Тому Банк приділяє велику увагу розгляду скарг своїх клієнтів.

Позасудовий розгляд скарг споживачів здійснюється шляхом розгляду Банком письмових звернень відповідно до вимог:

Закону України «Про звернення громадян»;

Інструкції з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, об'єднаннях громадян, на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форм власності, в засобах масової інформації, затвердженої постановою КМУ від 14.04.1997 р. N 348;

Методичних рекомендацій щодо організації розгляду звернень та проведення особистого прийому клієнтів у банках України, схваленого Рішенням Правління НБУ 28.11.2019 року N 889-рш.

Адреса, за якою приймаються скарги споживачів фінансових послуг:

- до Банку на адресу: 03037, м. Київ, вул. Вузівська, 5 і воно буде уважно розглянуте керівництвом. Термін розгляду звернення - не більше одного місяця з дня його надходження. Загальний термін розгляду звернення (у разі його подовження, якщо в місячний строк вирішити порушені у зверненні питання неможливо) не повинен перевищувати сорока п'яти днів, або

- до Національного банку України.

Посилання на розділ «Звернення громадян» офіційного Інтернет-представництва Національного банку, де розміщено інформацію про розгляд звернень: <https://bank.gov.ua/contacts-details#section-2>

Інструкція про організацію розгляду звернень та особистого прийому громадян у Національному банку України, затв. Постановою Правління НБУ 01.03.2018 № 18: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/v0018500-18>

Телефон: 0 800 505 240

Адреса для листування: вул. Інститутська, 9, м. Київ-8, 01601

Адреса для подання письмових звернень громадян: вул. Інститутська, 11-б, м. Київ-8, 01601

Термін розгляду звернення Національним банком - не більше одного місяця з дня його надходження. Загальний термін розгляду звернення (у разі його подовження, якщо в місячний строк вирішити порушені у зверненні питання неможливо) не повинен перевищувати сорока п'яти днів, або

- до суду. Клієнт звертається до судових органів у порядку, визначеному законодавством України.