

Шановні Клієнти.

Дякуємо, що користуєтесь послугами нашого Банку.

Ми прагнемо надавати Вам послуги найвищої якості та постійно удосконалювати рівень обслуговування.

Розгляд звернень Клієнтів є важливим засобом отримання інформації щодо роботи всіх підрозділів Банку, що сприяє розвитку та удосконаленню роботи Банку.

У роботі із зверненнями Банк забезпечує кваліфікований, неупереджений, об'єктивний і своєчасний розгляд звернень з метою оперативного вирішення порушених у них питань, задоволення законних вимог Клієнтів.

ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ КЛІЄНТСЬКИХ ЗВЕРНЕНЬ

Звернення клієнтів-фізичних осіб мають бути оформлені відповідно до вимог статті 5 Закону. У зверненні зазначаються прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання громадянина та викладено суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги. Письмове звернення має бути надруковано або написано від руки розбірливо і чітко, підписано заявником із зазначенням дати.

Звернення клієнтів юридичних осіб мають бути оформлені належним чином, а саме у зверненні зазначаються повна назва, код ЄДРПОУ, місце реєстрації юридичної особи та викладено суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги. Письмове звернення має бути надруковано або написано від руки уповноваженою особою розбірливо і чітко, підписано заявником, а також за необхідності з проставлена печатка юридичної особи із зазначенням дати.

Звернення, оформлене без дотримання зазначених вимог, повертається заявникові з відповідними роз'ясненнями не пізніше ніж через десять днів від дня його надходження, крім випадків, коли це звернення громадянина і воно підпадає під випадки передбачені частиною першою статті 7 Закону.

Письмове звернення без зазначення місця проживання громадян, без зазначення коду ЄДРПОУ юридичних осіб, та/або не підписане автором, а також таке, із змісту якого неможливо встановити авторство, визнається анонімним і розгляду в Банку не підлягає.

Не розглядаються повторні звернення від одного й того самого Клієнта з одного й того самого питання, якщо перше вирішено по суті, а також скарги громадян, подані з порушенням строків, передбачених статтею 17 Закону, та звернення осіб, визнаних судом недієздатними. Рішення про припинення розгляду такого звернення повідомляється особі, яка подала звернення.

Звернення можуть бути:

Усне звернення: надійшло шляхом телефонного зв'язку на телефон Центру дистанційної підтримки клієнтів Банку:

0 800 211 111 (з мобільного безкоштовно)
+38044 364 4111 (в тому числі для дзвінків з-за кордону)

Письмове звернення:

- надійшло до Банку поштою;
- надане Клієнтом до Банку особисто.

Електронне Звернення:

-що надійшло до Банку на e-mail адресу, зазначену на веб-сайті Банку (contact@altbank.ua), а також звернення, що надходять через соціальні мережі здійснюється працівниками Центру дистанційної підтримки клієнтів Банку.

I. Розгляд усних звернень клієнтів Банку

При надходженні усного звернення за телефоном - співробітник Центру дистанційної підтримки клієнтів Банку надає відповідь усно за телефоном або одразу або телефонує Клієнту після уточнення запитаної інформації

У разі, якщо Клієнт в телефонній розмові бажає отримати письмову відповідь на своє звернення, в такому випадку співробітник Центру дистанційної підтримки клієнтів Банку повідомляє Клієнта про те, що йому необхідно звернутися до Банку з метою подання звернення в письмовій формі або повідомляє про можливість надання Звернення на електронну адресу Банку як Електронне Звернення, у випадку наявності в Банку доручення на обмін інформацією через електронну пошту.

II. Розгляд Електронних звернень клієнтів Банку

При надходженні електронного звернення - відповідь надається на e-mail - адресу Клієнта, яку він зазначив у зверненні. При цьому, якщо на зазначене звернення має бути надана письмова відповідь та/або звернення містить інформацію, яка є банківською таємницею, то в такому випадку Клієнту надсилається повідомлення на e-mail - адресу про необхідність завітати до Банку з метою подання звернення в письмовій формі.

III. Попереднє опрацювання та реєстрація письмових звернень клієнтів - фізичних осіб, що надійшли поштою або подані особисто

Усі письмові звернення Клієнтів, що надійшли поштою або подані до Банку особисто Клієнтом/уповноваженим представником приймаються, попередньо опрацьовуються та реєструються в день їх надходження згідно з

порядком, визначеним внутрішніми документами Банку та цим Порядком.

Попереднє опрацювання письмових звернень громадян проводиться з метою:

- перевірки відповідності оформлення звернень вимогам діючого законодавства України;
- визначення суті і змісту звернення;
- з'ясування належності порушених у зверненнях питань до повноважень Банку.

Під час реєстрації, кожному письмовому зверненню присвоюється вхідний номер.

Вхідний номер проставляють у відбитку реєстраційного штампа Банку, який ставиться на вільному від тексту місці першої сторінки звернення.

На вимогу Клієнта, який подав звернення до Банку, копія першої сторінки звернення із штампом дати та вхідного номера може передаватися Клієнтові.

IV. Попереднє опрацювання та реєстрація письмових звернень клієнтів - юридичних осіб, що надійшли поштою або подані особисто

Усі письмові звернення юридичних осіб, що надійшли поштою або подані до Банку особисто уповноваженим представником Клієнта, приймаються, попередньо опрацьовуються реєструються в день їх надходження, згідно з порядком, визначеним розпорядчими документами Банку та цим Порядком.

Попереднє опрацювання письмових звернень юридичних осіб проводиться з метою:

- перевірки відповідності оформлення звернень вимогам діючого законодавства України;
- визначення суті і змісту звернення;
- з'ясування належності порушених у зверненнях питань до повноважень Банку.

Під час реєстрації кожному письмовому зверненню присвоюється вхідний номер.

Вхідний номер проставляють у відбитку реєстраційного штампа Банку, який ставиться на вільному від тексту місці першої сторінки звернення.

На вимогу Клієнта, який подав звернення до Банку, копія першої сторінки звернення із штампом дати та вхідного номера може передаватися Клієнтові.

V. Організація розгляду письмових звернень Клієнтів

Звернення Клієнтів розглядаються та вирішуються в строк не більше ніж один місяць із дня реєстрації вхідного номера.

Якщо для вирішення порушених питань слід провести перевірку інформації, викладеної у зверненнях, отримати додаткові матеріали, то строк розгляду звернень може бути продовжено з повідомленням про це осіб, які подали звернення.

Загальний строк вирішення питань, порушених у зверненнях клієнтів-фізичних осіб, не може перевищувати 45 днів.

Загальний строк вирішення питань, порушених у зверненнях клієнтів-юридичних осіб, може перевищувати 45 днів, у разі необхідності проведення додаткових розглядів.

Строки розгляду звернень обчислюються в календарних днях починаючи з дати реєстрації звернення.

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

Датою виконання звернення є дата реєстрації відповіді на нього.

Відповідь за результатами розгляду звернень надається за підписом відповідальної особи Банку, якій надано право підпису відповідей на звернення.

Законом України “Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо захисту прав споживачів фінансових послуг” N 122-IX від 20.09.2019 року Національний банк отримав повноваження на захист прав споживачів фінансових послуг.

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. Рішенням Правління НБУ 14.05.2020 року № 332-рш:

https://bank.gov.ua/ua/legislation/Decision_14052020_332-rsh

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

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

Телефон: **0 800 505 240**

Пн-Чт 9:00 – 18:00, Пт 9:00 – 16:45

Форма електронного звернення громадянина ([rtf](#) та [pdf](#)), яке надсилається на nbu@bank.gov.ua

[SMS – інформування громадян](#)

[Вимоги до викладення усних звернень](#) (Витяг з постанови Правління Національного банку України від 01 березня 2018 року №18)

Вимоги до оформлення письмових звернень громадян (Закон України "Про звернення громадян")

Запис на особистий прийом: тел. +380 44 230 18 40

Громадська приймальня: вул. Інститутська, 12, кімн. 24