

Порядок розгляду звернень

Кожен без винятку клієнт Банку, незалежно від того, чи користується він послугами Банку, має можливість звернутись до Банку та викласти своє питання.

Уповноваженим підрозділом Банку за координацію роботи зі зверненнями клієнтів є Управління по роботі з клієнтами.

Кожен клієнт має можливість звернутись до Банку через наступні канали:

- оператора поштового зв'язку

направити письмове звернення до Банку через оператора поштового зв'язку, в якому детально викласти суть свого звернення. Лист потрібно адресувати на ім'я 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, власне ім'я, по батькові, місце проживання особи, викладено суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги. Письмове звернення повинно бути підписано заявником (заявниками) із зазначенням дати.

- при особистій зустрічі

залишити письмове звернення у Банку особисто або через уповноважену ним особу, повноваження якої оформлені відповідно до законодавства. Адреси відділень Банку розміщені на офіційному сайті Банку: www.creditwest.ua, в розділі Контакти.

- через мережу Інтернет

направити електронне звернення скориставшись Формою зворотного зв'язку на офіційному сайті Банку за посиланням: <https://www.creditwest.ua/zalyshyty-zvernennia-abo-skarhu-1>

або

шляхом направлення електронного звернення на електронну адресу: info@creditwest.ua

В електронному зверненні також має бути зазначено Вашу електронну поштову адресу, на яку може бути надіслано відповідь, або відомості про інші засоби зв'язку з Вами.

- телефонний зв'язок

звернутись з усним повідомленням, зателефонувавши до уповноваженого клієнтського менеджера або начальника управління по роботі з клієнтами або його заступника за телефонами

044 365 00 06 – відділ клієнтських менеджерів

044 365 00 05 – начальник управління по роботі з клієнтами

Графік прийому звернень:

З 9:00 до 18:00 з понеділка по четверг, та з 9:00 та до 17:00 в п'ятницю

В разі, якщо клієнт написав письмове звернення до Банку, яке відповідає вимогам Закону, воно буде розглянуто уповноваженими підрозділами Банку та надано офіційну відповідь по суті в термін передбачений Законом, але не пізніше 30 календарних днів з моменту реєстрації звернення в Банку. Якщо в місячний термін вирішити порушені у зверненні питання неможливо, керівник уповноваженого підрозділу Банку встановлює необхідний термін для його розгляду, про що повідомляє клієнта, який подала звернення. При цьому загальний

термін вирішення питань, порушених у зверненні, не може перевищувати сорока п'яти днів. Відповідь буде надано на поштову адресу клієнта, або іншим каналом зазначеним клієнтом (по телефону, на електронну адресу).

Відкликати своє звернення клієнт може звернувшись до Банку тим же каналом зв'язку, яким надійшло звернення.

Клієнт має право на звернення до Національного Банку України щодо вирішення питань, включаючи випадки якщо Банк не надав відповідь на звернення в установленій законодавством України термін для розгляду звернень або отримана відповідь не задовільнила клієнта. Офіційне Інтернет-представництво Національного банку України щодо розгляду звернень громадян: <https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection/citizens-appeals>

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

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.

Письмове звернення без зазначення місця проживання, не підписане автором (авторами), а також таке, з якого неможливо встановити авторство, визнається анонімним і розгляду не підлягає.