

## Порядок розгляду звернень

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

Під зверненням клієнтів слід розуміти викладені в письмовій (електронній) або усній формі пропозиції (зауваження), заяви (клопотання) і скарги, де:

Пропозиція (зауваження) - звернення Клієнта, де висловлюються порада, рекомендація щодо діяльності Банку;

Заява (клопотання) - звернення Клієнта із проханням про сприяння реалізації закріплених чинним законодавством їх прав та інтересів або повідомлення про порушення чинного законодавства чи недоліки в діяльності Банку, посадових осіб Банку, а також висловлення думки щодо поліпшення їх діяльності. Клопотання - письмове звернення з проханням про визнання за особою відповідного статусу, прав чи свобод тощо.

Скарга - звернення з вимогою про поновлення прав і захист законних інтересів Клієнтів, порушених діями (бездіяльністю) Банку, рішеннями посадових Банку.

Клієнти мають право звертатись до Банку державною мовою. До розгляду приймаються звернення іншими мовами. Відповіді на звернення надаються державною мовою, якщо інше не встановлено законом.

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:

### - телефонний зв'язок

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

+38 044 365 00 06 – Відділ супроводження клієнтських операцій

+38 044 365 00 05 – 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

### - 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.

### - 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 Банку: [info@creditwest.ua](mailto:info@creditwest.ua)

### - при особистій зустрічі

залишити письмове звернення у Банку особисто або через уповноважену особу, повноваження якої оформлені відповідно до законодавства. Адреса Банку розміщена на офіційному сайті Банку: [www.creditwest.ua](http://www.creditwest.ua), в розділі «Реквізити».

Організація особистого прийому керівництвом Банку здійснюється за попереднім записом. Попереднє інформування клієнтів про бажання потрапити на особистий прийом з питання, що стосується діяльності Банку, може здійснюватися за телефоном (+38 044 365 00 01) або шляхом подання письмового звернення на електронну пошту [info@creditwest.ua](mailto:info@creditwest.ua)

Звернення оформлюється відповідно до вимог Закону України «Про звернення громадян» (далі - Закон), та має включати:

В усному зверненні зазначається:

- прізвище, власне ім'я, по батькові;
- місце проживання особи (повну поштову адресу, на яку необхідно надіслати відповідь у випадку необхідності);
- контактний телефон (у випадку необхідності передзвонити Клієнту);
- електронну поштову адресу (у випадку необхідності надати на неї відповідь);
- суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги.

У письмовому/електронному зверненні мають бути зазначено:

- прізвище, власне ім'я, по батькові (від юридичних осіб зазначаються повна назва, код ЄДРПОУ);
- місце проживання особи (повну поштову адресу, на яку необхідно надіслати відповідь; від юридичних осіб зазначаються місце реєстрації юридичної особи);
- суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги;
- підпис заявника (з проставленням печатки юридичної особи (за наявності)) та зазначена дата.

Письмове звернення повинно бути надруковано або написано від руки розбірливо і чітко, підписано Клієнтом із зазначенням дати підписання.

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

В разі, якщо клієнт написав письмове звернення до Банку, яке відповідає вимогам Закону, воно буде розглянуто Банком 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 установлений законодавством України термін для розгляду звернень або отримана відповідь не задовільнила клієнта.

Звернутися [до Національного банку України](#):

Гаряча лінія **0 800 505 240** або **+380 44 298 65 55**

Для електронного звернення: [nbu@bank.gov.ua](mailto:nbu@bank.gov.ua)

Поштова адреса: м. Київ, 01601, вул. Інститутська, 10

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.