

ПОРЯДОК РОБОТИ ЗІ ЗВЕРНЕННЯМИ КЛІЄНТІВ

Шановні клієнти, наступним повідомляємо про Порядок роботи зі зверненнями/скаргами/пропозиціями клієнтів АКЦІОНЕРНОГО ТОВАРИСТВА «БАНК АЛЬЯНС».

АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО «БАНК АЛЬЯНС» (далі – БАНК) здійснює розгляд звернення клієнтів відповідно до норм чинного законодавства України та «Порядку роботи зі зверненнями/скаргами/пропозиціями клієнтів АТ «БАНК АЛЬЯНС».

Ви маєте право подавати (надсилати) до Банку звернення, що стосуються діяльності Банку та/або його працівників **через наступні канали:**

— засобами поштового зв'язку: (зразок наведено в кінці документу)	АТ «БАНК АЛЬЯНС» Юридична адреса: 04053, м. Київ, вул. Січових Стрільців, 50
— засобами електронного зв'язку (зразок наведено в кінці документу)	Електронна адреса АТ «БАНК АЛЬЯНС»: info@alb.ua , alliancebank@alliancebank.org.ua (офіційні звернення)
— за формою «зворотній зв'язок» на сайті Банку:	Сайт АТ «БАНК АЛЬЯНС»: <u>Про банк/Комплаєнс/Повідомлення про факти порушень</u>
— особисто або через уповноважену особу Банку:	Заповнити Бланк звернення на відділенні Банку у встановленому порядку
— засобами телефонного зв'язку:	Телефони Контактного центру Банку: 0800 60 22 22 (цілодобово, безкоштовно з мобільного по Україні) Для дзвінків з-за кордону: +38 044 224 66 76
— записатися на особистий прийом до керівників Банку:	Особисто у працівника Апарату Голови Правління («Ресепшн»); За телефоном: 38 (044) 224 66 70
— засобом дистанційного зв'язку через Telegram:	При написанні звернення через офіційний канал в Telegram, AllianceBank: @Alliancebank_Bot
— засобом дистанційного зв'язку через віджет на сайті Банку за посиланням: info@alb.ua	З переліку необхідно обрати зручний канал, а саме: Viber, Telegram, Messenger.

Перелік поштових адрес усіх місць надання послуг Банку клієнтам для подання звернень клієнтам можна знайти за посиланням: alb.ua/about/contacts.

В усному зверненні Клієнт зазначає:

- прізвище, ім'я, по батькові;
- місце проживання (повну поштову адресу, на яку надсилається відповідь);
- контактний телефон;
- електронну поштову адресу, якщо на неї надається відповідь;
- суть порушеного питання.

У разі звернення клієнтів маломобільних груп населення до Банку для запису на особистий прийом або подання письмового звернення (в т.ч. у відокремлених підрозділах Банку), в яких інформаційні стенди, офіційний веб-сайт та інші носії інформації не обладнані голосовими повідомленнями чи не надруковані спеціально рельєфно-крапковим шрифтом Брайля, відповідальні особи Банку оформлюють зачитане в голос звернення з поміткою «Записано з моїх слів та зачитано» та надають на підпис клієнтові.

За для забезпечення своєчасного розгляду, звернення має містити наступну обов'язкову інформацію:

- прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання Клієнта;
- контактні дані (адреса для листування, номер телефону, електронну адресу, тощо);
- суть порушеного питання, скарги, прохання чи вимоги, тощо.

Звернення, оформлені належним чином і подані у встановленому порядку, підлягають обов'язковому прийняттю та розгляду.

Відповідно до ст. 20 Закону України "Про звернення громадян" звернення розглядаються і вирішуються у термін **не більше одного місяця** з дня отримання, а ті, які не потребують додаткового вивчення, - невідкладно, але не пізніше 15 днів з дня їх отримання. У разі, якщо питання, порушені потребують більше часу на їх вивчення, керівник банку або його заступник визначають термін розгляду, але не більше 45 днів. При наявності обґрунтованої письмової вимоги громадянина, термін надання відповіді може бути скорочений.

Додатково повідомляємо, що :

- згідно з Постановою НБУ №18 від 01.03.2018 р «Про затвердження Інструкції про організацію розгляду звернень та особистого прийому громадян у Національному банку України» у разі необхідності, **Ви маєте право на звернення до Національного банку України** щодо вирішення порушених у зверненні питань, уключаючи випадки, якщо банк не надав відповідь на звернення в установленій законодавством України термін для розгляду звернень або отримана відповідь не задовольнила клієнта. З порядком подання звернень до Національного банку можна ознайомитись в розділі «Звернення громадян» офіційного Інтернет-представництва Національного банку за посиланням <https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection/citizens-appeals#>.

— відповідно до чинного законодавства України за захистом своїх прав та інтересів, **Ви маєте право звернутися до суду** (важливо: подання звернення до Банку або до Національного банку не позбавляє клієнта такого права).

Забороняється відмова в прийнятті та розгляді звернення з посиланням на політичні погляди, партійну належність, стать, вік, віросповідання, національність клієнта, незнання мови звернення (клієнти мають право звертатися до Банку, до посадових осіб українською чи іншою мовою, прийнятною для сторін).

Не допускається розголошення одержаних із звернення відомостей про особисте життя клієнтів без їх згоди чи відомостей, що становлять банківську, комерційну або іншу таємницю, яка охороняється законом, та іншої інформації, якщо це ущемляє права і законні інтереси клієнтів. Не допускається з'ясування даних про особу клієнта, які не стосуються звернення. На прохання клієнта, висловлене в усній формі або зазначене в тексті письмового звернення, не підлягає розголошенню його прізвище, місце проживання та роботи.

Ця заборона не поширюється на випадки повідомлення інформації, що міститься у зверненні, працівникам Банку, які мають відношення до вирішення справи.

Керівники відокремлених підрозділів Банку та відповідні структурні підрозділи Банку повинні забезпечити вільний доступ клієнтів до Бланку звернення та можливість його прийому.

З повагою,

АТ «БАНК АЛЬЯНС»

Голові Правління
АТ «БАНК АЛЬЯНС»
ПБ

Від _____
(прізвище, ім'я по батькові (за наявності))

(адреса клієнта, що звертається)

(№ контактного телефону)

Звернення (заява (клопотання), пропозиція (зауваження), скарга)

(суть порушеного питання)

Відповідь прошу надати у терміни, визначені чинним законодавством України, надіславши її:

- на адресу _____

або

- на електронну адресу _____

Дата

Підпис