

Порядок розгляду банком звернень

З метою задоволення законних вимог своїх клієнтів Банк забезпечує кваліфікований та своєчасний розгляд Ваших звернень.

Розгляд звернень клієнтів Банк проводить відповідно до норм чинного законодавства України та внутрішніх документів Банку.

Ви маєте право надати звернення, що стосуються роботи Банку, особисто або через іншу уповноважену на це особу в усіх місцях надання послуг клієнтам Банку, будь-яким зручним для Вас способом.

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 яким чином хоче отримати відповідь.

Звернутись до Банку можна через наступні канали:

- *за номером телефону:* **044 590 00 00** (вартість дзвінків – згідно тарифів оператора);
- *шляхом запису на особистий прийом:*

Записатись на особистий прийом до Голови Правління Банку, заступника Голови Правління Банку, Начальника відділення Банку, можна за номером **телефону 044 590 00 00**.

Якщо вирішити порушені в усному зверненні питання безпосередньо на особистому прийомі неможливо, воно розглядається у тому ж порядку, що й письмове звернення. Про результати розгляду клієнт повідомляється письмово або усно, за бажанням клієнта.

- *надіслати письмове звернення:* **04071, м. Київ, вул. Введенська, 29/58;**

Письмове звернення може бути направлено до Банку через поштового оператора. Лист потрібно адресувати на ім'я Голови Правління Банку, заступника Голови Правління Банку начальника відділення 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, ім'я, по батькові, місце проживання клієнта, викладено суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги. Письмове звернення повинно бути підписано заявником (заявниками) із зазначенням дати.

Офіційна відповідь буде надана в термін передбачений Законом, якщо клієнт написав письмове звернення до Банку, яке відповідає вимогам чинного законодавства. Відповідь буде надана на поштову адресу клієнта, або іншим каналом зазначеним у зверненні (по телефону, на електронну адресу, при особистому візиті до установи Банку).

- надіслати звернення в електронному вигляді: kreditinfo@rwsbank.com.ua;

Відповідно до ст. 20 Закону України «Про звернення громадян» Ваші звернення розглядатимуться Банком та вирішуватимуться 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. Якщо в місячний термін вирішити порушені у зверненні питання неможливо, Голова Правління Банку або їх заступники відповідно визначають термін розгляду, але не більше 45 днів. При наявності обґрунтованої письмової вимоги клієнта, термін надання відповіді може бути скорочений.

Також повідомляємо, що згідно з Інструкцією про організацію розгляду звернень та особистого прийому громадян у Національному банку України, затвердженою Постановою НБУ №18 від 01.03.2018, 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>.

Контактна інформація: <https://bank.gov.ua/ua/contacts>.

Інформуємо Вас, що посадові особи Банку несуть відповідальність згідно із законодавством України за:

- відмову в прийнятті та розгляді звернення;
- порушення терміну розгляду звернення;
- інші порушення права клієнта на звернення.

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. Наголошуємо, що звернення до установи Банку або Національного банку не позбавляє Вас права на звернення до суду відповідно до законодавства України за захистом своїх прав та інтересів.

До відома клієнтів

Голова Правління «RwSbank» проводить особистий прийом клієнтів відповідно до Закону України «Про звернення громадян». Прийом громадян здійснюється кожного **четверга** з 11:00 до 12:00 (за попереднім записом).

У відділеннях Банку уповноваженими особами на особистий прийом клієнтів є начальники відділень. Особистий прийом клієнтів проводиться в робочі дні (пн.-пт.: з 09:00 до 17:30) за місцезнаходженням установи Банку (без попереднього запису).

Записатися на прийом можна за номером телефону:

(044) 590 00 00 (вартість дзвінків – згідно тарифів Вашого оператора)