

Шановний клієнте!

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

Відповідальним підрозділом Банку за координацію роботи зі зверненнями клієнтів є сектор якості сервісу Відділу розвитку продажів у відділеннях та якості сервісу Управління з продажів роздрібного бізнесу та управління мережею.

Кожен клієнт має можливість звернутись до Банку через наступні канали:

- **поштовий оператор**

Клієнт має можливість направити письмове звернення до Банку через поштового оператора, 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, ім'я, по батькові, місце проживання громадянина, 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**

Клієнт може залишити письмове звернення у відділеннях Банку. Повний перелік відділень, їх, адреси та розклад роботи розміщено на офіційному сайті Банку www.otpbank.com.ua, в розділі «Відділення та банкомати»;

- **інтернет**

Клієнт може направити звернення через інтернет шляхом відправлення листа на адресу quality@otpbank.com.ua;

- **усне звернення до Довідкового центру Банку**

Клієнт може звернутись з усним повідомленням, зателефонувавши за номером телефону Довідкового центру - **(044) 490-05-00** (цілодобово).

В разі, якщо клієнт написав письмове звернення до Банку, яке відповідає вимогам Закону, воно буде розглянуто відповідальними підрозділами Банку та надано офіційну відповідь по суті в термін передбачений Законом, але не пізніше 30 календарних днів з моменту реєстрації звернення в Банку. Відповідь буде надано на поштову адресу клієнта, або іншим каналом зазначеним клієнтом (по телефону, на електронну адресу).

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.

Не розглядаються повторні звернення від одного і того ж громадянина з одного і того ж питання, якщо перше вирішено по суті, а також звернення осіб, визнаних судом недієздатними.