

Шановний клієнте!

Кожен без винятку клієнт АТ «ОТП БАНК» (далі – Банк), незалежно від того, якими послугами користується, має право звернутись до Банку з питань обслуговування/отримання банківських послуг/діяльності Банку.

Відповідальним підрозділом Банку за координацію роботи зі зверненнями клієнтів є Сектор по роботі зі скаргами Управління з підтримки продажів та обслуговування клієнтів Департаменту з продажів роздрібного бізнесу та управління мережею.

Кожен клієнт має можливість звернутись до Банку, обравши один з наступних способів зв'язку:

#### **Відправити звернення через оператора поштового зв'язку**

Клієнт має можливість направити письмове звернення до Банку через оператора поштового зв'язку, в якому детально викласти суть свого звернення. Лист адресується на ім'я Голови Правління, Члена Правління, або керівника структурного підрозділу Банку, до повноважень якого належить вирішення порушених у зверненні питань.

Письмове звернення повинне 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. Звернення, оформлене без дотримання зазначених вимог, повертається заявнику з відповідними роз'ясненнями не пізніше як через десять днів від дня його надходження, крім випадків, передбачених частиною першою статті 7 Закону. Адреса для письмових звернень: 01033, м. Київ, вул. Жилианська, 43

#### **Подати звернення особисто**

Клієнт може подати письмове звернення у відділеннях Банку. Повний перелік відділень, їх, адреси та розклад роботи розміщено на офіційному сайті Банку [www.otpbank.com.ua](http://www.otpbank.com.ua), в розділі «Банкомати та відділення»;

#### **Направити звернення на електронну адресу**

Клієнт може направити звернення електронною поштою на адресу [quality@otpbank.com.ua](mailto:quality@otpbank.com.ua); В електронному зверненні, окрім інших вимог, встановлених Законом, також має бути зазначено електронну поштову адресу, на яку заявнику може бути надіслано відповідь, або відомості про інші засоби зв'язку з ним. Застосування електронного цифрового підпису при надсиланні електронного звернення не вимагається.

Звернення, оформлене без дотримання вимог Закону, повертається заявнику з відповідними роз'ясненнями не пізніше як через десять днів від дня його надходження.

#### **Звернутись до Довідкового центру Банку за номером (044) 490-05-00**

Клієнт може цілодобово звернутись з усним (за телефоном) або письмовим повідомленням, використавши будь-який з наведених контактів, розміщених на офіційному сайті Банку [www.otpbank.com.ua](http://www.otpbank.com.ua); Вартість дзвінків встановлюється тарифами оператора зв'язку.

Отримане Банком письмове звернення, що відповідає вимогам Закону, розглядається відповідальними підрозділами Банку в термін не більше одного місяця від дня його надходження. Відповідь надсилається на поштову адресу клієнта, або іншим каналом зазначеним клієнтом (по телефону, на електронну адресу).

Якщо в місячний термін вирішити порушені у зверненні питання неможливо, уповноважена особа Банку встановлює необхідний термін для його розгляду, про що повідомляється особі, яка подала звернення. При цьому загальний термін вирішення питань, порушених у зверненні, не може перевищувати сорока п'яти днів.

Відповідно до «Інструкції про організацію розгляду звернень та особистого прийому громадян у Національному банку України», затвердженої Постановою Правління Національного банку України 01.03.2018 за № 18 клієнт має право на звернення до Національного банку щодо вирішення порушених у зверненні питань, включаючи випадки, якщо банк не надав відповідь на звернення в установленій законодавством України термін для розгляду звернень або отримана відповідь не задовільнила клієнта.

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

Звернення може бути подано особисто клієнтом або через уповноважену на це особу в усіх місцях надання послуг клієнтам Банку. У разі подання звернення уповноваженою особою до звернення має бути долучена довіреність (оригінал або належним чином засвідчена копія) або інший документ, що засвідчує повноваження на представлення інтересів клієнта та подання звернень. У разі, якщо звернення містить вимогу про розкриття банківської таємниці, довіреність має містити явний дозвіл/згоду клієнта на розкриття такої інформації.

Посадові особи банку несуть відповідальність за відмову в прийнятті та розгляді звернення, порушення терміну розгляду звернення, інші порушення права клієнта на звернення згідно із законодавством України.

Клієнт має право записатись на особистий прийом до посадової особи Банку відповідно до затвердженого графіку шляхом направлення письмового звернення на адресу Банку, яке відповідає вимогам Закону. Про заплановані дату і час особистого прийому клієнт повідомляється письмово або за контактним номером телефону. Особистий прийом клієнтів проводиться за адресою: вулиця Жилианська, 43, м. Київ.

Витяг з Закону України «Про звернення громадян» (щодо організації особистого прийому)

«Стаття 22. Особистий прийом громадян

Керівники та інші посадові особи органів державної влади, місцевого самоврядування, підприємств, установ, організацій незалежно від форм власності, об'єднань громадян зобов'язані проводити особистий прийом громадян.

Прийом проводиться регулярно у встановлені дні та години, у зручний для громадян час, за місцем їх роботи і проживання. Графіки прийому доводяться до відома громадян.

Порядок прийому громадян в органах державної влади, місцевого самоврядування, на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форм власності, об'єднаннях громадян визначається їх керівниками.

Усі звернення громадян на особистому прийомі реєструються. 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 громадянину повідомляється письмово або усно, за бажанням громадянина.»

Посилання на розділ «Звернення громадян» офіційного Інтернет-представництва Національного банку, де розміщено інформацію про розгляд звернень: <https://bank.gov.ua>