

ProCredit Bank, 107A Peremohy Prosp., 03115 Kyiv, Ukraine

Шановні клієнти!

Ми докладаємо максимум зусиль, щоб зробити обслуговування в АТ «ПроКредит Банк» (далі – Банк) для кожного з Вас зручним та доступним. Тому кожен Клієнт Банку має можливість звернутись до Банку, а в свою чергу Банк завжди відкритий до спілкування.

Своє звернення до Банку Ви можете адресувати найбільш зручним для Вас способом, а саме:

- за допомогою засобів поштового зв'язку

Клієнт має можливість направити письмове звернення до Банку засобами поштового зв'язку, в якому детально описати суть звернення. Такий лист може бути адресовано на ім'я Голови Правління або керівника структурного підрозділу Банку, до повноважень якого належить вирішення порушених у зверненні питань за юридичною адресою Банку: 03115, м. Київ, проспект Перемоги, буд. 107-А або адресою відділення Банку.

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;

- на електронну пошту Банку, шляхом відправки листа на адресу: ukr.cc@procredit-group.com;

- поставити питання, шляхом заповнення форми на сайті Банку за посиланням: <https://www.procreditbank.com.ua/branches/>

- у вигляді усного звернення, зателефонувавши до Контакт центру Банку за номером телефону 0 800 50 09 90, +38044 590 10 00. Також можливо записатись на особистий прийом до керівника Банку відповідно до [встановленого графіку](#);

- при особистому візиті у будь-яке відділення Банку

Клієнт може залишити письмове звернення у відділеннях Банку. Повний перелік відділень, їх, адреси та розклад роботи розміщено на офіційному сайті Банку <https://www.procreditbank.com.ua/branches/>

У випадку звернення Клієнта з письмовим зверненням до Банку, яке відповідає вимогам Закону, воно буде розглянуто відповідним підрозділом Банку та надано офіційну відповідь 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 допустимим способом зазначеним Клієнтом (по телефону, на електронну адресу тощо). Якщо в місячний термін вирішити порушені у зверненні питання неможливо, Банк може продовжити термін розгляду звернення, про що повідомляється Клієнту, який подав звернення. При цьому загальний термін вирішення питань, порушених у зверненні, не може перевищувати 45 днів.

Клієнт може відкликати своє звернення звернувшись до Банку тим самим способом, яким направив звернення.

Звернення, які не підлягають розгляду та вирішенню:

ProCredit Bank, 107A Peremohy Prosp., 03115 Kyiv, Ukraine

- письмове звернення без зазначення місця проживання, не підписане автором (авторами), а також таке, з якого неможливо встановити автора;
- повторні звернення від одного і того ж Клієнта з одного і того ж питання, якщо перше вирішено по суті.

Розгляд звернень у Банку здійснюється відповідно до вимог Закону України «Про звернення громадян».

Також, Ви можете звернутись до Національного Банку України. Детальна інформація зазначена у розділі «Звернення громадян» на сайті Національного Банку України за посиланням: <https://bank.gov.ua/contacts-details#section-2>.