

## **Інформація щодо захисту прав споживачів фінансових послуг АТ «ПІРЕУС БАНК МКБ»**

Шановні клієнти,

АТ «ПІРЕУС БАНК МКБ» (далі - Банк) завжди докладает максимум зусиль для захисту прав та інтересів своїх Клієнтів.

Всі відносини між Банком та Клієнтами регулюються законодавством України, нормативно-правовими актами Національного банку України, угодами між Клієнтом та Банком.

Відповідно до умов «Правил комплексного обслуговування фізичних осіб в АТ «ПІРЕУС БАНК МКБ»» всі спори, що виникають під час дії Договору, вирішуються шляхом переговорів. У разі недосягнення згоди, спір підлягає розгляду та вирішення судом за місцезнаходженням Банку.

Умови дострокового розірвання/виконання/внесення змін до будь-якого договору, якщо таке передбачено, а також наслідки, регламентуються «Правилами комплексного обслуговування фізичних осіб в АТ «ПІРЕУС БАНК МКБ», відповідним договором та чинним законодавством України.

Споживач має право відмовитись від договору про споживчий кредит протягом 14 календарних днів з дня укладення договору та у разі виконання інших умов встановлених Законом України «Про споживче кредитування».

Відповідно до законодавства України неможливе збільшення фіксованої процентної ставки за договором без письмової згоди споживача фінансової послуги.

АТ «ПІРЕУС БАНК МКБ» є учасником Фонду гарантування вкладів фізичних осіб.

Гранична сума розміру відшкодування коштів за вкладами встановлюється відповідно до статті 26 Закону України "Про систему гарантування вкладів фізичних осіб" та становить 200 000.00 (двісті тисяч) гривень.

Для захисту своїх прав та інтересів, Клієнти Банку у будь-який час мають право звернутися до Банку (посадових осіб Банку) із пропозиціями, зауваженнями або скаргами, що безпосередньо стосуються діяльності Банку, повідомивши про це будь-яким зручним способом, а саме:

- шляхом відправлення письмового Звернення на поштову адресу Банку: 04119, м. Київ, вул. Білоруська, 11
- шляхом подання письмового Звернення у будь-якому відділенні, в т.ч. звернення у Книзі «Відгуків та пропозицій»
- шляхом відправлення електронного повідомлення за адресою [info@piraeusbank.ua](mailto:info@piraeusbank.ua)
- шляхом заповнення відповідної форми зворотного зв'язку на сайті <https://www.piraeusbank.ua/>



- шляхом відправлення сканованої копії Звернення, оформленого належним чином, на електронну пошту співробітника відділення або співробітника відповідного підрозділу головного офісу, який контактує з Клієнтом
- шляхом усного Звернення за телефоном контакт-центру 0 800 30 888 0 (дзвінки зі стаціонарних телефонів безкоштовні в межах України).

Банк розглядає Звернення та надає відповідь в письмовій, електронній або в усній формі в телефонному режимі протягом 10 робочих днів у випадку Звернень отриманих електронною поштою, в усній формі або письмових Звернень, залишених у Книзі «Відгуків та пропозицій» та у строк не пізніше одного місяця з моменту дати реєстрації у випадку отримання Банком письмових Звернень. У випадку якщо у місячний термін неможливо вирішити порушені у Зверненні питання, Банк надає відповідь у термін, що не перевищує сорока п'яти днів.

При оформленні офіційного звернення обов'язково необхідно вказати наступні дані:

- прізвище, ім'я, по батькові клієнта
- місце проживання/реєстрації
- суть порушеного у Зверненні питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги
- підпис клієнта та дата звернення.
- контактний номер телефону
- електронна адреса (для електронних звернень)

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

Письмове звернення без зазначення місця проживання, не підписане автором (авторами), а також таке, з якого неможливо встановити авторство, визнається анонімним і розгляду не підлягає.

Контактна інформація органу, який здійснює державне регулювання щодо діяльності АТ «ПІРЕУС БАНК МКБ»:

**Національний банк України**

01601, м. Київ, вул. Інститутська, 9  
Гаряча лінія 0 800 505 240

[Посилання на контактну інформацію](#)

[Посилання на інформацію щодо захисту прав споживачів Національного банку України](#)