

Шановні Клієнти!

Щиро дякуємо за те, що користуєтесь послугами нашого Банку.

Надання сервісу найвищої якості є пріоритетним завданням Банку, тому ми докладаємо максимум зусиль, щоб зробити обслуговування для кожного клієнта найбільш комфортним та зручним.

Для нас дуже важливо отримувати від Вас зворотний зв'язок стосовно обслуговування в нашому Банку з метою своєчасного прийняття заходів для уникнення недоліків у нашій роботі, якщо такі будуть мати місце, покращення наших продуктів та сервісу.

Для захисту своїх прав та інтересів, Ви маєте право у будь-який час 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 усного Звернення за телефонами нашого **Контакт-центру 0 800 30 888 0** (дзвінки зі стаціонарних телефонів безкоштовні в межах України) або **+38 (044) 495-88-90** (для дзвінків з-за кордону). Також є можливість замовити **зворотний дзвінок** і наш фахівець зв'яжеться з Вами у зручний для Вас час;
- шляхом відправлення письмового Звернення на поштову адресу Банку: **04119, м. Київ, вул. Білоруська, 11**;
- шляхом подання письмового Звернення у будь-якому відділенні АТ «ПІРЕУС БАНК», в т.ч. залишивши звернення у **Книзі «Відгуків та пропозицій»**;
- шляхом відправлення електронного повідомлення за адресою: info@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;
- заповнивши спеціальну форму **зворотного зв'язку**;
- здійснивши оцінку якості обслуговування та додавши свої побажання щодо вдосконалення в анкеті в розділі **«Оцінити якість обслуговування»** на офіційному сайті Банку.

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 підготовка відповіді на запит потребує рішення колегіального органу Банку або потребує залучення до розгляду Групи Піреус Банку, вказані строки можуть бути продовжені, про що повідомляється особі, яка подала Звернення. При цьому загальний термін вирішення питань, порушених у зверненні, не може перевищувати 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.

Клієнт має право звернутися до Національного банку щодо вирішення порушених у зверненнях питань, включаючи випадки, якщо банк не надав відповідь на звернення в установленій законодавством України термін для розгляду звернень або отримана відповідь не задовільнила клієнта.

[Розділ «Звернення громадян» офіційного Інтернет-представництва Національного банку](#)

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.

Особистий прийом громадян (далі – особистий прийом) проводиться Головою Правління, Членом правління, Директором департаменту філіїної мережі та керівниками відділень банку або їх заступниками за попереднім записом у дні та години, визначені графіком особистого прийому, затвердженим Головою Правління.

Графік особистого прийому громадян АТ ПІРЕУС БАНК МКБ		
Прізвище, ім'я, по батькові, посада	Дні та години прийому	Адреса, за якою здійснюється прийом
Музакіс Іліас Член Правління (English Speaker)	Перший четвер кожного першого місяця кварталу з 09:30 до 11:00	Київ, вул. Білоруська, 11
Коваленко Ярослава Анатоліївна Керівник роздрібного бізнесу	Перший четвер кожного другого місяця кварталу з 09:30 до 11:00	Київ, вул. Білоруська, 11
Керівники відділень/Заступники керівників відділень	Останній понеділок кожного місяця з 9.00 до 11.00	За адресами розташування відділень Банку

Запис громадян на особистий прийом до керівництва Банку проводиться шляхом реєстрації за телефоном Контакт-центру 0 800 30 8880. Під час запису на прийом громадянин повинен повідомити наступну інформацію: прізвище, ім'я, по батькові; місце проживання, короткий зміст порушеного питання, номер телефону для зв'язку. Громадянам під час запису на особистий прийом повідомляють про дату, час і місце особистого прийому, необхідність наявності при собі документів, що посвідчують особу. Запис на найближчу дату особистого прийому припиняється за 5 робочих днів до проведення особистого прийому.

У прийомі громадян можуть брати участь їх представники, повноваження яких оформлені в установленому законодавством порядку, та/або особи, які перебувають у родинних стосунках з громадянами і мають документи, що підтверджують їх особу та повноваження. Присутність сторонніх осіб під час проведення особистого прийому не допускається.

Інформація про громадянина, короткий зміст питань, з якими він звернувся, і результати їх розгляду вносяться до картки обліку особистого прийому громадян. Орієнтовний час, відведений на прийом однієї особи, складає 20 хвилин. Питання, порушені громадянами під час особистого прийому, які неможливо вирішити безпосередньо під час його проведення, мають бути розглянуті в порядку, який визначений для письмових звернень громадян.

З метою забезпечення прозорості та дотримання заходів безпеки може бути здійснена відео – та аудіофіксація проведення особистого прийому. Повідомлення про відео- та аудіофіксацію особистого прийому доводяться до відома громадян перед його початком. Присутність громадянина на особистому прийомі означає згоду такої особи на відео/аудіофіксацію.

[Вищезазначена інформація щодо порядку розгляду банком звернень клієнтів є витягом з внутрішньобанківського документу «Положення по роботі зі зверненнями клієнтів, які надходять до АТ «Піреус Банк МКБ».](#)