

Уважаемые Клиенты!

Благодарим за то, что пользуетесь услугами нашего Банка.

Предоставление сервиса высочайшего качества является приоритетной задачей Банка, поэтому мы прилагаем максимум усилий, чтобы оказать обслуживание в АО «ПИРЕУС БАНК МКБ» для каждого Клиента наиболее комфортным и удобным.

Для нас очень важно получать от Вас обратную связь по обслуживанию в нашем Банке с целью своевременного принятия мер во избежание недостатков в нашей работе, если таковые будут иметь место, улучшение наших продуктов и сервиса.

Для защиты своих прав и интересов, Вы имеете право обратиться в Банк (должностных лиц Банка) с предложениями, замечаниями или жалобами, непосредственно касающимися деятельности Банка, сообщив об этом любым удобным способом, а именно:

- путем устного обращения по телефонам Контакт-центра 0 800 30 888 0 (звонки бесплатные в пределах Украины) и +38 (044) 495-88-90 (для звонков из-за границы), или с помощью [webcall](#) на сайте Банка;
- на официальном сайте Банка www.piraeusbank.ua:
 - заполнив специальную форму «[Пишите нам](#)» и выбрав тему «Жалобы и предложения»;
 - осуществив оценку качества обслуживания и добавив свои пожелания по усовершенствованию в анкете в разделе «[Оценить качество обслуживания](#)»;
- путем отправки электронного сообщения по адресу info@piraeusbank.ua;
- путем отправки письменного обращения через систему дистанционного обслуживания клиентов:
 - для физических лиц – в личном кабинете через программный комплекс winbank(для предварительной версии);
 - для юридических лиц, физических лиц-предпринимателей, лиц, осуществляющих независимую профессиональную деятельность – через программный комплекс IFOBS (Пиреус он-лайн банкинг, Клиент-Банк);
- путем представления письменного обращения в любом отделении АО «ПИРЕУС БАНК МКБ»;
- путем отправления письменного обращения в почтовый адрес Главного офиса: 04119, г. Киев, ул. Белорусская, 11;
- путем отправки сообщения о ненадлежащих действиях работников путем заполнения формы на сайте Банка <https://www.piraeusbank.ua/ru/home/inappropriate-actions>.

Банк рассматривает Обращение и дает ответ в письменной, электронной или устной форме в телефонном режиме (в случае, если обращение зафиксировано в телефонном режиме через Контакт-Центр):

- **в течение 10 рабочих дней** - в случае Обращений, полученных по электронной почте или в устной форме (через Контакт-центр). В случае, если в подготовке ответа на запрос требуется более 10

рабочих дней, то срок может быть продлен и составляет не более **одного календарного месяца** с даты регистрации Обращения.

- **Не позднее одного календарного месяца** от даты регистрации – в случае получения письменных Обращений. В том случае, если решить затронутые в Обращении вопросы невозможно в указанный срок, указанные сроки могут быть продлены, но не должны превышать 45 дней со дня получения Обращения Банком. В таких случаях Клиенту предоставляется дополнительный ответ с указанием срока предоставления окончательного ответа.

При оформлении обращения обязательно необходимо указать следующие данные:

- фамилия, имя, отчество (при наличии) Клиента;
- место жительства/регистрации;
- суть поднятого в Обращении вопроса, замечания, предложения, заявления или жалобы, просьбы или требования;
- подпись Клиента (в случае письменного Обращения) и дата Обращения;
- контактный номер телефона;
- адрес электронной почты (обязательно для электронных обращений).

Обращение, оформленное без соблюдения указанных требований, возвращается заявителю с соответствующими разъяснениями не позже, чем через десять дней со дня поступления.

Письменное обращение без указания места жительства, не подписанное автором (авторами), а также такое, из которого невозможно установить авторство, признается анонимным и рассмотрению не подлежит (кроме обращений, касающихся нарушения работниками Банка Кодекса поведения (этики) АО «ПИРЕУС БАНК МКБ»).

В случае, если клиент желает получить ответ на электронную почту, и при этом ответная информация содержит конфиденциальную информацию, банковскую тайну, другую информацию с ограниченным доступом, есть дополнительные требования:

- у клиента обязательно должна быть квалифицированная электронная подпись (КЭП);
- клиент должен подтвердить получение ответа от Банка путем предоставления обратного ответа по электронному адресу Банка в виде письма, подписанного КЭП;
- клиент должен осознавать, что электронная почта является недостаточно защищенным каналом связи и принять все возможные риски разглашения информации, содержащей банковскую тайну, конфиденциальную информацию, другую информацию с ограниченным доступом, согласиться на отправку ответа на его электронную почту.

Клиент имеет право обратиться в Национальный банк Украины по решению поднятых в обращениях вопросов, включая случаи, если Банк не предоставил ответ на Обращение в установленный законодательством Украины срок для рассмотрения Обращений или полученный ответ не удовлетворил Клиента.

[Раздел «Обращение граждан» официального Интернет-представительства Национального банка](#)

Представление обращения в Банк или Национального банка Украины не лишает Клиента права на Обращение в суд в соответствии с законодательством Украины за защитой своих прав и интересов.

Организация личного приема граждан.

Личный прием граждан (далее – личный прием) проводится Членом правления, Начальником управления по развитию бизнеса, Начальником территориального управления и руководителями отделений Банка или их заместителями по предварительной записи в дни и часы, определенные графиком личного приема, утвержденным Председателем Правления.

График личного приема граждан в АО «ПИРЕУС БАНК МКБ»		
Фамилия, имя, отчество, должность	Дни и часы приема	Адрес, по которому осуществляется прием
Музакис Илиас Член Правления (English Speaker)	Первый четверг каждого первого месяца квартала с 09:30 до 11:00	Киев, ул. Белорусская, 11
Резниченко Максим Викторович Начальник Управления по развитию бизнеса	Первый четверг каждого второго месяца квартала с 09:30 до 11:00	Киев, ул. Белорусская, 11
Руководители отделений/ Заместители руководителей отделений	Последний понедельник каждого месяца с 9.00 до 11.00	По адресам расположения отделений Банка

Запись граждан на личный прием к руководству Банка производится путем регистрации по телефону Контакт-центра 0 800 30 888 0 или +38 (044) 495-88-90 (для звонков из-за границы). При записи на прием гражданин должен сообщить следующую информацию: фамилию, имя, отчество; место жительства, краткое содержание поднятого вопроса, номер телефона для связи. После внесения данных и согласования даты и времени личного приема, гражданам сообщают о дате, времени и месте личного приема, необходимости наличия при себе документов, удостоверяющих личность. Запись на ближайшую дату личного приема прекращается за 5 рабочих дней до личного приема.

В приеме граждан могут участвовать их представители, полномочия которых оформлены в установленном законодательством порядке, и/или лица, которые находятся в родстве с гражданами и имеют документы, подтверждающие их личность и полномочия. Присутствие посторонних лиц при проведении личного приема не допускается.

Информация о гражданине, краткое содержание вопросов, с которыми он обратился, и результаты их рассмотрения вносятся в карточку учета личного приема граждан. Вопросы, поднятые гражданами во время личного приема, которые невозможно решить непосредственно во время его проведения, рассматриваются в том же порядке, что и письменные обращения граждан. Ориентировочное время, отведенное на прием одного человека, составляет 20 минут.

С целью обеспечения прозрачности и соблюдения мер безопасности может быть осуществлен видео- и аудиофиксация проведения личного приема. Сообщения о видео- и аудиофиксации личного приема доводятся до сведения граждан перед его началом. Присутствие гражданина на личном приеме означает согласие такого лица на видео/аудиофиксацию.