

Шановні Клієнти!

Щиро дякуємо за те, що користуєтесь послугами нашого Банку.

Надання сервісу найвищої якості є пріоритетним завданням Банку, тому ми докладємо максимум зусиль, щоб зробити обслуговування в АТ «ПІРЕУС БАНК МКБ» для кожного Клієнта найбільш комфортним та зручним.

Для нас дуже важливо отримувати від Вас зворотній 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 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 Контакт-центру 0 800 30 888 0 (дзвінки безкоштовні в межах України) та +38 (044) 495-88-90 (для дзвінків із-за кордону), або за допомогою [webcall](#) на сайті Банку;
- на офіційному сайті Банку www.piraeusbank.ua:
 - заповнивши спеціальну форму «[Пишіть нам](#)» та обравши тему «Скарги та пропозиції»;
 - здійснивши оцінку якості обслуговування та додавши свої побажання щодо вдосконалення в анкеті в розділі «[Оцінити якість обслуговування](#)»;
- шляхом відправлення електронного повідомлення за адресою info@piraeusbank.ua;
- шляхом відправлення письмового Звернення через систему дистанційного обслуговування клієнтів:
 - для фізичних осіб - в особистому кабінеті через програмний комплекс winbank (для попередньої версії);
 - для юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців, осіб, що провадять незалежну професійну діяльність - через програмний комплекс IFOBS (Піреус он-лайн банкінг, Клієнт-Банк);
- шляхом подання письмового Звернення у будь-якому відділенні АТ «ПІРЕУС БАНК МКБ»;
- шляхом відправлення письмового Звернення на поштову адресу Головного офісу: 04119, м. Київ, вул. Білоруська, 11;
- шляхом відправлення повідомлення про неналежні дії працівників шляхом заповнення форми на сайті Банку <https://www.piraeusbank.ua/ua/home/inappropriate-actions>.

Банк розглядає Звернення та надає відповідь в письмовій, електронній або в усній формі в телефонному режимі (у випадку, якщо звернення зафіксоване в телефонному режимі через Контакт-Центр):

- **протягом 10 робочих днів** - у випадку Звернень, отриманих електронною поштою чи в усній формі (через Контакт-Центр). У випадку, якщо підготовка відповіді на запит потребує більше 10 робочих днів, то термін може бути продовжено та становить не більш ніж **один календарний місяць** від дати реєстрації Звернення.

- **Не пізніше одного календарного місяця** від дати реєстрації - у випадку отримання письмових Звернень. В тому разі, якщо вирішити порушені у Зверненні питання неможливо у зазначений термін, вказані строки можуть бути продовжені, але не мають перевищувати 45 днів з дня отримання Звернення Банком. В таких випадках Клієнту надається додаткова відповідь із зазначенням терміну надання кінцевої відповіді.

При оформленні Звернення обов'язково необхідно вказати наступні дані:

- прізвище, ім'я, по батькові (за наявності) Клієнта;
- місце проживання/реєстрації;
- суть порушеного у Зверненні питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги;
- підпис Клієнта (у випадку письмового Звернення) та дата Звернення;
- контактний номер телефону;
- електронна адреса (обов'язково для електронних звернень).

Звернення, оформлене без дотримання зазначених вимог, повертається заявнику з відповідними роз'ясненнями не пізніше, як через десять днів від дня 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 (окрім Звернень, що стосуються порушення працівниками Банку Кодексу поведінки (етики) АТ «ПІРЕУС БАНК МКБ»).

У випадку, якщо клієнт бажає отримати відповідь на електронну пошту, і при цьому інформація у відповіді містить конфіденційну інформацію, банківську таємницю, іншу інформацію з обмеженим доступом, є додаткові вимоги:

- у клієнта обов'язково має бути кваліфікований електронний підпис (КЕП);
- клієнт має підтвердити отримання відповіді від Банку шляхом надання зворотної відповіді на електронну адресу Банку у вигляді листа, підписаного КЕП;
- клієнт у такому випадку має усвідомлювати, що електронна пошта є недостатньо захищеним каналом зв'язку та прийняти усі можливі ризики розголошення інформації, що містить банківську таємницю, конфіденційну інформацію, іншу інформацію з обмеженим доступом, погодитись на відправку відповіді на його електронну пошту.

Клієнт має право звернутися до Національного банку України щодо вирішення порушених у зверненнях питань, включно з випадками, 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 України не позбавляє Клієнта права на Звернення до суду відповідно до законодавства України за захистом своїх прав та інтересів.

Організація особистого прийому громадян.

Особистий прийом громадян (далі – особистий прийом) проводиться, Членом правління, Начальником управління з розвитку бізнесу, Начальником територіального управління 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 в 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
Резніченко Максим Вікторович Начальник Управління з розвитку 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 30 888 0 або +38 (044) 495-88-90 (для дзвінків із-за кордону). 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. Після внесення даних та погодження дати та часу особистого прийому, громадянам 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. Питання, порушені громадянами під час особистого прийому, які неможливо вирішити безпосередньо під час його проведення, розглядаються в тому самому порядку, що й письмові Звернення громадян. Орієнтовний час, відведений на прийом однієї особи, складає 20 хвилин.

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.