

Порядок розгляду звернень до АТ «Ідея Банк» інформація для споживачів

Шановні Клієнти, Ми цінуємо Вашу довіру та вдячні, що обрали саме АТ "Ідея Банк" (далі - Банк).

Якщо у Вас виникли пропозиції, зауваження чи скарги, будь ласка, повідомте нас про це, подавши звернення.

Ми цінуємо Ваші коментарі стосовно обслуговування в Банку з метою своєчасного прийняття заходів для усунення недоліків у нашій роботі та надання Вам сервісу найвищої якості.

Ви можете залишити звернення будь-яким зручним для Вас способом, а саме:

- надіславши письмове звернення на ім'я Голови Правління за юридичною адресою Банку: 79008, м. Львів, вул. Валова, 11;
- при особистому візиті у будь-яке відділення Банку;
- на електронну пошту Банку info@ideabank.ua;
- заповнивши форму на сайті Банку за посиланням <https://ideabank.ua/uk/feedback>;
- зателефонувавши на Інформаційну лінію Банку за номером 0 800 50 20 30; +38 0342 55 87 62 для дзвінків з-за кордону;
- на особистому прийомі у керівництва Банку (Голови Правління Банку, посадових осіб Головного Банку).

Для того, щоб Банк міг розглянути звернення та надати вичерпну відповідь, у зверненні необхідно вказати наступну інформацію, в залежності від каналу подачі звернення:

- Письмове:
 - прізвище, ім'я, по батькові та місце проживання заявника;
 - суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги;
 - підпис заявника із зазначенням дати.
- Електронне:
 - прізвище, ім'я, по батькові;
 - суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги;
 - електронну поштову адресу, на яку Вам може бути надіслано відповідь, або відомості про інші засоби зв'язку з Вами.
- Усне (телефоном):
 - прізвище, ім'я, по батькові;
 - суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги;
 - контактний номер телефону, за яким Вам може бути надано відповідь.

Звернення розглядаються і вирішуються у термін не більше одного місяця від дня їх надходження, а ті, які не потребують додаткового вивчення, - невідкладно, але не пізніше п'ятнадцяти днів від дня їх отримання. Якщо в місячний термін вирішити порушені у зверненні питання неможливо, Банк може продовжити термін розгляду звернення, про що повідомляється заявнику. При цьому загальний термін вирішення питань, порушених у зверненні, не може перевищувати сорока п'яти днів. На обґрунтовану письмову вимогу

громадянина термін розгляду може бути скорочено від встановленого законодавством терміну.

Якщо останній день строку розгляду звернення припадає на неробочий день, то останнім днем строку є перший після нього робочий день.

Відповіді на запити, що стосуються інформації, яка містить банківську таємницю, опрацьовуються з урахуванням вимог Закону України «Про банки і банківську діяльність», Правил зберігання, захисту, використання та розкриття банківської таємниці, затверджених постановою Правління Національного банку України від 14.07.2006р. №267.

Статус опрацювання звернення Ви можете дізнатись звернувшись на Інформаційну лінію Банку за номером 0 800 50 20 30.

Відкликати своє звернення Ви можете звернувшись до Банку тим же каналом зв'язку, яким надійшло звернення.

Звернення, які не підлягають розгляду та вирішенню:

- повторні звернення від одного і того ж заявника з одного і того ж питання, якщо перше вирішено по суті;
- письмове звернення без зазначення місця проживання, не підписане автором (авторами), а також таке, з якого неможливо встановити авторство (анонімні);
- текст звернення об'єктивно не розбірливий чи незрозумілий;
- зміст звернення містить ненормативну лексику.

Банк має право залишити звернення без надання відповіді, якщо протягом 15 днів від дня надсилання уточнюючого запиту Вами не було надано до Банку інформації по поданому раніше зверненню.

Особистий прийом громадян в АТ «Ідея Банк» проводиться Головою Правління та іншими посадовими особами Банку, які визначаються наказами Голови Правління, згідно порядку опублікованого за посиланням <https://ideabank.ua/uk/about/contacts> .

Розгляд звернень до Банку проводиться відповідно до вимог Закону України «Про звернення громадян». Ми зобов'язуємось об'єктивно та всебічно, наскільки це можливо, з'ясувати викладені обставини та зауваження. За результатами опрацювання Вашого звернення ми підготуємо розгорнену відповідь по суті порушеного.

Відповідь на звернення буде надано Вам тим самим способом, яким звернення надійшло до Банку. Якщо потребуєте телефонної розмови, то будь ласка вкажіть це у тексті. Письмові відповідь на фірмових бланках Банк надсилає виключно на звернення оформлені відповідно до вимог Закону України «Про звернення громадян».

Посадові особи Банку несуть відповідальність за відмову в прийнятті та розгляді звернення, порушення терміну розгляду звернення, інші порушення права клієнта на звернення, у відповідності до діючого Законодавства України.

Також інформуємо, що Ви маєте право звернутись до Національного Банку України. Детальна інформація на офіційному сайті Національного Банку України Звернення громадян за посиланням <https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection/citizens-appeals> .

Подання звернення до Банку або до Національного Банку України не позбавляє Вас права на звернення до суду за захистом своїх прав та інтересів, відповідно до законодавства України.