

ПАМ'ЯТКА КЛІЄНТУ

ШАНОВНІ КЛІЄНТИ! АКЦІОНЕРНОГО ТОВАРИСТВА СХІДНО - УКРАЇНСЬКИЙ БАНК «ГРАНТ» МИ інформуємо ВАС:

Відповідно до Закону України «Про звернення громадян» громадяни (клієнти) мають право подавати звернення що стосуються діяльності банку за допомогою:

- пошти /електронної пошти;
- за допомогою засобів телефонного зв'язку;
- на особистому прийомі;
- через уповноважену особу;
- через органи влади.

ВИМОГИ ДО ЗВЕРНЕННЯ:

1. Звернення адресуються керівнику банку.
2. Звернення може бути письмовим або усним. Письмове звернення надсилається поштою або передається громадянином через уповноважену особу, повноваження якої оформлені відповідно до законодавства. Письмове звернення також може бути надіслане з використанням мережі Інтернет та засобів електронного зв'язку.
3. Усне звернення викладається громадянином на особистому прийомі : керівника банку або уповноваженої особи та реєструються в установленому порядку. Якщо вирішити порушені в усному зверненні питання безпосередньо на особистому прийомі неможливо, воно розглядається у тому ж порядку, що й письмове звернення. Про результати розгляду громадянину повідомляється письмово або усно, за бажанням заявника.
4. У зверненні має бути **зазначено прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання громадянина**, викладено суть порушеного питання пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги. **Письмове звернення повинно бути підписано заявником (заявниками) із зазначенням дати.** В електронному зверненні також має бути зазначено електронну поштову адресу, на яку заявнику може бути надіслано відповідь, або відомості про інші засоби зв'язку з ним. Застосування електронного цифрового підпису при надсиланні електронного звернення не вимагається.
5. Звернення, оформлене без дотримання зазначених вимог, або в якому не викладено зміст питання, або суть його є незрозумілою, повертається заявникові з відповідними роз'ясненнями не пізніше ніж через десять днів від дня його надходження.
6. Звернення, оформлені належним чином і подані у встановленому порядку, підлягають обов'язковому прийняттю та розгляду.

Звернення може бути подано як окремою особою (індивідуальне), так і групою осіб (колективне).

7. **В електронному зверненні** також має бути зазначено електронну поштову адресу, на яку заявнику може бути надіслано відповідь, або відомості про інші засоби зв'язку з ним. Застосування електронного цифрового підпису при надсиланні електронного звернення не вимагається. Електронне звернення приймається на визначену електронну адресу або шляхом заповнення та надсилання електронної форми, яка розміщується на офіційних веб-

сайтах АТ «БАНК «ГРАНТ». Електронне звернення без електронного підпису **надсилається у вигляді скан- або фотокопії звернення з підписом заявника із зазначенням дати.**

8. **Якщо на зазначене звернення має бути надана саме письмова відповідь та/або звернення містить інформацію, яка є банківською таємницею,** то в такому випадку клієнту повідомляється на його електронну адресу про необхідність завітати до найближчого відділення банку з метою подання звернення в письмовій формі або, у разі якщо у клієнта немає можливості відвідати відділення, і в банку є підписане клієнтом власним підписом доручення від клієнта до банку про те, що клієнт доручає банку приймати від нього звернення із зазначеної в такому дорученні електронної адреси, оформленні за формою, яка розміщена на сайті Банку – то відповідно Банк приймає таке звернення оформлене у формі розміщеної на сайті банку, яка була розпечатана та заповнена власноручно клієнтом із підписом клієнта та відправлена із електронної адреси клієнта на електронну адресу Банку.

9. Звернення громадян, оформлені без дотримання вимог статті 5 Закону України «Про звернення громадян», повертаються заявнику із відповідними роз'ясненнями не пізніше як через 10 днів від дня їх надходження, крім випадків, передбачених частиною першою статті 7 Закону України «Про звернення громадян».

10. Відповідно до статті 8 Закону України «Про звернення громадян» письмове звернення без зазначення місця проживання, **не підписане автором (авторами),** а також таке, з якого неможливо встановити авторство визнається анонімним і **розгляду не підлягає.**

Звернення до АТ «БАНК «ГРАНТ» надається шляхом

- заповнення електронної форми на вебсайті банку: www.grant.ua
- за допомогою електронної пошти: bank@grant.kharkov.ua
- за допомогою поштового відправлення за адресою: **АТ «БАНК «ГРАНТ», вул. Данилевського, 19, м. Харків, 61001**
- за телефоном «гарячої лінії»-
+380577141741 [+380634959777](tel:+380634959777) [+380504041741](tel:+380504041741) +380675747441
(Режим роботи гарячої лінії у робочі дні з 9-00 до 23:00)

на особистому прийомі (ЗАПИС НА ПРИЙОМ ДО БАНКУ громадян (клієнтів) здійснюється за телефоном - +380577141741 [+380634959777](tel:+380634959777) [+380504041741](tel:+380504041741) +380675747441 згідно графіку прийому громадян (клієнтів) за три дні до його початку.

У випадках, коли громадянину (клієнту) не надано відповідь на його звернення (заяву, скаргу, пропозицію), він має право звернення до суду та інших уповноважених державних органів за захистом порушених прав.

Звернення до банку або до Національного банку не позбавляє громадянина (клієнта) права на звернення до суду відповідно до законодавства України за захистом своїх прав та інтересів.

Громадяни (клієнти) мають право звертатись до **офіційного Інтернет представництва Національного банку**, щодо розгляду звернень з питань захисту прав споживачів:

-номер телефонної «гарячої лінії» Національного банку:0 800 505 240;

-адреса для листування : вул. Інститутська, 9, м. Київ -8, 01601

-електронна пошта для здійснення оперативного листування: nbu@bank.gov.ua

Відповідальність громадян за подання звернень протиправного характеру та відшкодування витрат по перевірці звернень, які містять завідомо неправдиві відомості

Законом України «Про звернення громадян» передбачено також відповідальність громадян за подання звернень протиправного характеру.

Відповідно до ст. 26 Закону України «Про звернення громадян» подання громадянином звернення, яке містить наклеп і образи, дискредитацію органів державної влади, органів місцевого самоврядування, об'єднань громадян та їхніх посадових осіб, керівників та інших посадових осіб підприємств, установ і організацій незалежно від форм власності, заклики до розпалювання національної, расової, релігійної ворожнечі та інших дій, тягнуть за собою відповідальність, передбачену чинним законодавством.

Законодавством передбачена також майнова відповідальність громадян. Зокрема, витрати, зроблені органом державної влади, місцевого самоврядування, установою, організацією незалежно від форм власності, об'єднанням громадян, підприємством, засобами масової інформації у зв'язку з перевіркою звернень, які містять завідомо неправдиві відомості, можуть бути стягнуті з громадянина за рішенням суду.

ТЕРМІН РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ

Відповідно до статті 20 Закону України «Про звернення громадян» 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, керівником банку встановлюють необхідний термін для його розгляду, про що повідомляється особі, яка подала звернення. При цьому загальний термін вирішення питань, порушених у зверненні, не може перевищувати сорока п'яти днів.

Посадові особи банку несуть відповідальність за:

- відмову в прийнятті та розгляді звернення;
- порушення терміну розгляду звернення;
- інші порушення права клієнта на звернення згідно із законодавством України.

ПОРЯДОК ЗАПИСУ ГРОМАДЯН (КЛІЄНТІВ) НА ПРИЙОМ

1. Особистий прийом громадян до Голови Правління банку та керівників структурних підрозділів здійснюється лише за попереднім записом у дні та години, визначені графіком особистого прийому громадян (клієнтів).

2. Попередній запис громадян (клієнтів) здійснюється: за номером +380577141741 [+380634959777](tel:+380634959777) [+380504041741](tel:+380504041741) +380675747441– контакт-центр АТ «БАНК «ГРАНТ».

3. Запис громадян (клієнтів) на особистий прийом провадиться працівниками банку - уповноваженими здійснювати роботу із зверненнями громадян, і припиняється за три робочі дні до дати особистого прийому.

4. Під час запису на прийом у громадян (клієнта) з'ясовується така інформація: прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання, зміст порушеного питання, номер телефону для зв'язку. Вище перерахована інформація вноситься до журналу реєстрації звернень громадян.

5. Громадянам (клієнтам) під час запису на прийом повідомляють про дату, час та місце особистого прийому, порядок їх доступу до приміщень банку.

6. Під час особистого прийому громадянин (клієнт) повинен мати при собі документи, що посвідчують особу

7. Особистий прийом іноземних громадян та осіб без громадянства здійснюється на загальних засадах.

8. У записі на особистий прийом громадянам може бути відмовлено за таких підстав:

- повторне звернення одного й того самого громадянина з питання, що вже розглядалося і було вирішено по суті;
- звернення особи, визнаної судом недієздатною (за винятком випадків, якщо від імені особи діє офіційно призначений представник, повноваження якого оформлені в установленому законодавством України порядку).

Г Р А Ф І К

особистого прийому громадян

Головою Правління АТ «БАНК «ГРАНТ» та керівниками структурних підрозділів

№ з/п	Посада	Адреса прийому	День та час прийому
1.	Голова Правління АТ «БАНК «ГРАНТ»	вул. Данилевського, 19 , м. Харків	щосереди з 15.00 - до 17.00
2.	Начальник відділення № 7 АТ «БАНК «ГРАНТ»	пр. Науки, 9, м. Харків	щосереди з 15.00 - до 17.00
3.	Начальник ВОБО № 9 АТ «БАНК «ГРАНТ»	вул. Прокоф'єва, 46, м. Суми	щосереди з 15.00 - до 17.00
4.	Начальник відділення № 8 АТ «БАНК «ГРАНТ»	вул. Крамського, 2-а, м. Полтава	щосереди з 15.00 - до 17.00

6.	Начальник відділення № 18 АТ «БАНК «ГРАНТ»	вул. Проскури, м. Харків	щосереда з 15.00 - до 17.00
7.	Начальник відділення № 19 АТ «БАНК «ГРАНТ»	вул. Садова, 1, м. Харків	щосереда з 15.00 - до 17.00
8.	Начальник відділення № 20 АТ «БАНК «ГРАНТ»	пр. Науки, 40, м. Харків	щосереда з 15.00 - до 17.00
9.	Начальник відділення № 21 АТ «БАНК «ГРАНТ»	вул. Єкатерининська, 60 кв. 9, м. Одеса	щосереда з 15.00 - до 17.00
10.	Начальник відділення № 22 АТ «БАНК «ГРАНТ»	пр. Московский, 140/1, м. Харків	щосереда з 15.00 - до 17.00
11.	Начальник відділення № 23 АТ «БАНК «ГРАНТ»	вул. Пушкіна, 15/1, с.м.т. Солоницівка, Харківська область	щосереда з 15.00 - до 17.00
12.	Начальник відділення № 26 АТ «БАНК «ГРАНТ»	пр. Льва Ландау, 156, м. Харків	щосереда з 15.00 - до 17.00
13.	Начальник відділення № 27 АТ «БАНК «ГРАНТ»	пр. Архитектора Алєшина, 15, м. Харків	щосереда з 15.00 - до 17.00
14.	Начальник відділення № 31 АТ «БАНК «ГРАНТ»	вул. Освіти, 8/1, м. Київ	щосереда з 15.00 - до 17.00
15.	Начальник відділення № 32 АТ «БАНК «ГРАНТ»	вул. Клочківська, 192 А, м. Харків	щосереда з 15.00 - до 17.00
17.	Начальник відділення № 34 АТ «БАНК «ГРАНТ»	вул. Прорізна, 1-а, м. Шостка	щосереда з 15.00 - до 17.00
18.	Начальник управління з розвитку мережі (відділення № 35, № 33, № 15, № 4)	вул. Ромена Роллана, 12, каб. № 15, м. Харків	щосереда з 15.00 - до 17.00