

## Інформація щодо порядку розгляду звернень у

### АТ «КБ «ГЛОБУС»

#### *Шановні клієнти!*

Ми дотримуємось норм чинного законодавства України, небайдужі до Ваших прав та зацікавлені у вирішенні поставлених Вами питань.

В зв'язку з цим вважаємо за потрібне повідомити Вас, що АТ «КБ «ГЛОБУС» здійснює розгляд звернень (пропозицій, зауважень, заяв, скарг) клієнтів (юридичних та фізичних осіб) відповідно до норм чинного законодавства України та внутрішньобанківського Порядку розгляду звернень клієнтів.

Ви маєте право особисто або через уповноважену на це іншу особу подавати (надсилати) до Банку звернення, що стосуються діяльності Банку та/або його працівників. Звернення може бути усним або письмовим. Письмове звернення подається шляхом заповнення типової форми звернення, яка розміщена у розділі «Звернення клієнтів» на офіційному веб-сайті Банку за посиланням <https://globusbank.com.ua>.

Письмове звернення може бути подано (надіслано) Вами наступним шляхом:

- електронною поштою на електронну адресу Банку [info@globusbank.com.ua](mailto:info@globusbank.com.ua);
- направлення листа за допомогою системи дистанційного обслуговування «Клієнт-Банк»;
- направлення листа поштою або подання його власноруч через працівника відділення Банку, адресуючи його АТ «КБ «ГЛОБУС» за наступною адресою: **04073, м. Київ, провулок Куренівський, 19/5**. Письмові звернення клієнтів також приймаються за адресами відділень Банку, визначеними на офіційному вебсайті Банку.

Задля забезпечення повного та своєчасного розгляду, звернення має містити наступну обов'язкову інформацію:

- Ваше прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання (найменування, фактична адреса – для юридичної особи);
- контактні дані (адреса для листування, номер телефону, електронна адреса тощо);
- суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги;
- особистий підпис (підпис уповноваженої особи - для юридичної особи) та дата звернення.

Усне звернення приймаються Банком за телефоном Контакт-центру Банку **0 800 300 392**, який працює цілодобово, або на особистому прийомі, який проводиться Головою/Першим заступником Голови Правління Банку за наступним графіком: перша та третя середа кожного місяця з 10-00 до 12-00 години.

Попередній запис на особистий прийом здійснюється не менше ніж за п'ять робочих днів до дня прийому за телефоном **044 545 63 51** (згідно з відповідними тарифами на послуги зв'язку) з понеділка по п'ятницю з 9:00 до 16:00, обідня перерва з 13.00 до 14.00 години.

Відповідно до ст. 20 Закону України «Про звернення громадян» звернення розглядаються і вирішуються Банком у термін не більше одного місяця від дня їх надходження, а ті, які не потребують додаткового вивчення, - невідкладно, але не пізніше 15 днів від дня їх отримання. У разі, якщо порушені у зверненні питання вирішити в місячний термін неможливо, керівник Банку або його заступник встановлюють необхідний термін, але всього не більше 45 днів. При наявності обґрунтованої письмової вимоги клієнта, термін надання відповіді може бути скорочений.

Згідно Інструкції про організацію розгляду звернень громадян, проведення особистого прийому та забезпечення доступу до публічної інформації в Національному банку України, затвердженої рішенням Правління Національного банку України від 14.05.2020 № 332-рш, у разі необхідності, Ви маєте право на звернення до Національного банку України щодо вирішення порушених у зверненні питань, уключаючи випадки, якщо Банк не надав відповідь на звернення в установлений законодавством України термін для розгляду звернень або отримана відповідь Вас не задовольнила.

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

Уповноважені 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.

Подання (надсилання) звернення до АТ «КБ «ГЛОБУС», Національного банку України або до суду клієнтом – фізичною особою чи його законним представником/уповноваженою особою передбачає його (її) згоду на оброблення, використання персональних даних відповідно до Закону про персональні дані під час опрацювання звернення, а також їх поширення в разі пересилання за належністю.