

## Захист прав споживачів послуг Банку

Шановні клієнти,

ПАТКБ «ПРАВЕКС-БАНК» докладатиме максимум зусиль з метою захисту прав наших Клієнтів.

З цією метою повідомляємо Вам про наступне.

Відносини Банку з клієнтом регулюються законодавством України, нормативно-правовими актами Національного банку України та угодами (договорами) між клієнтом та Банком.

Згідно з Правилами (договірними умовами) надання послуг на умовах комплексного обслуговування для клієнтів – фізичних осіб ПАТКБ «ПРАВЕКС-БАНК», що є невід'ємною частиною Договору комплексного обслуговування фізичної особи, спори, що виникають протягом дії Договору, вирішуються шляхом переговорів. У разі недосягнення згоди - у судовому порядку відповідно до чинного законодавства України.

Банк запроваджує всі максимальні заходи для уникнення конфлікту інтересів працівників Банку і клієнтів, а також конфлікту інтересів клієнтів Банку.

Клієнти Банку в будь-який час мають право звернутися до Банку або його посадових осіб (у т.ч. керівників відділень Банку) із зауваженнями, скаргами та пропозиціями, що стосуються діяльності Банку, заявою або клопотанням щодо реалізації своїх прав і законних інтересів та скаргою про їх порушення.

У зверненні має бути зазначено прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання клієнта, викладено суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги.

Звернення може бути усним (викладеним клієнтом Банку і записаним посадовою особою Банку на особистому прийомі) чи письмовим, надісланим поштою, переданим громадянином до відповідного відділення або Головного офісу Банку, розміщеним на сайті Банку.

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

Письмове звернення повинно бути підписане заявником (заявниками) із зазначенням дати.

Звернення, оформлене без дотримання цих вимог, повертається заявникові з відповідними роз'ясненнями не пізніше як через десять днів від дня його надходження, крім випадків, передбачених Законом 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, керівники 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.

На обґрунтовану письмову вимогу клієнта Банку термін розгляду може бути скорочено від встановленого цією статтею терміну.

Керівники відділень Банку проводять особистий прийом клієнтів Банку.

Прийом клієнтів Банку проводиться Керівниками відділень Банку регулярно у встановлені дні та години за адресою розташування відділення Банку:

з 9-00 до 10-00 кожен перший вівторок місяця

---

(адреса відділення Банку).

З повагою,

**Т.в.о. Голови Правління Банку**

**С.З. Бабаєв**