Порядок розгляду Банком звернень клієнтів

1. Клієнт має можливість звернутися до 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 через оператора поштового зв'язку або подати його особисто, в якому детально викласти суть свого звернення.
2. Звернення може бути подане в письмовій або в усній формі.
3. Письмове звернення повинне відповідати вимогам Закону України «Про звернення громадян» (далі - Закон). У зверненні має бути зазначено:
   - прізвище, ім'я, по батькові заявника;
   - місце проживання заявника;
   - викладено суть порушеного питання;
   - зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги.

   Письмове звернення повинно бути підписано заявником (заявниками) із зазначенням дати.
4. Письмове звернення надсилається поштою або передається до Банку особисто чи через уповноважену особу, повноваження якої оформлені відповідно до законодавства.

   Адреса для письмових звернень: 04116, Київ, Україна, вул. Шолуденка 3, офіс 202

5. Клієнт може направити звернення електронною поштою на адресу : info@avgd.ua або hotline@avgd.ua.

   В електронному зверненні, окрім інших вимог, встановлених Законом, 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. Звернення, оформлене без дотримання вимог Закону, повертається заявнику з відповідними роз'ясненнями не пізніш як через десять днів від дня його надходження.

6. Форма письмового звернення, яка надсилається поштою/надсилається в електронній формі, розміщена на офіційному веб-сайті Банку, а також у доступному для ознайомлення місці в приміщенні Банку.
7. Звернення, оформлене без дотримання вимог, вказаних у пунктах, викладених вище, повертається заявнику з відповідними роз'ясненнями не пізніше, як через десять днів від дня його надходження.
8. До звернення додаються наявні у заявника рішення або копії рішень, які приймалися за його зверненням раніше, а також інші документи, необхідні для розгляду звернення, які після його розгляду повертаються заявнику.
9. Усне звернення викладається на особистому прийомі або за допомогою засобів телефонного зв'язку через визначені контакти Банку та записується (реєструється) уповноваженою посадовою особою Банку.

   При здійсненні усного звернення для подальшого його ефективного і вчасного розгляду заявник має надати наступну інформацію:

   - Прізвище, ім'я, по-батькові заявника;
   - Контактні дані: адреса реєстрації/місця проживання заявника, поштова адреса для листування, електронна адреса, номер телефону заявника тощо.
   - Усний опис проблемної ситуації, що стала причиною звернення.
10. Клієнт може звернутись з усним (за телефоном) повідомленням, використавши будь-який з наведених контактів, розміщених на офіційному сайті Банку (www.avgd.ua) або за телефоном: +380 (44) 222 01 01, режим роботи: Пн.-Пт., 9.00 – 18.00.

    Вартість дзвінків встановлюється тарифами оператора зв'язку.

11. Особистий прийом клієнтів проводиться керівництвом Банку за попереднім записом за телефоном: +380 (44) 222 01 01 з Пн.-Чт. з 10.00 до 17.00.

12. Клієнт має право записатись на особистий прийом до посадової особи Банку відповідно до затвердженого графіку:

Прізвище, ім'я, по батькові, посада	Дні та години прийому
Голова Правління Банку, а у випадку відсутності - Заступник Голови Правління	Другий понеділок кожного місяця з 11:00 до 13:00. У випадку, якщо день прийому припадає на не робочий день, день прийому переноситься на наступний робочий день.

Запис на особистий прийом проводиться не пізніше ніж за 5 (п'ять) робочих днів до такого прийому.

Особистий прийом проводиться за адресою: 04116, Київ, вул. Шолуденка 3, офіс 202

13. Особам, які бажають потрапити на особистий прийом, додатково необхідно звернути увагу на наступне:
    - З метою забезпечення прозорості особистого прийому та дотримання заходів безпеки під час проведення особистого прийому може здійснюватися його відео- та аудіофіксація, про що особа повідомляється перед початком особистого прийому шляхом розміщення цієї інформації на інформаційних стендах у доступних місцях;
    - Під час запису на особистий прийом Банк може уточнювати таку інформацію про клієнта, яка стосується його звернення: прізвище, ім'я, по батькові, дату народження, місце проживання, зміст порушеного питання та номер телефону для зв'язку;
    - Банк інформує особу під час здійснення запису на особистий прийом щодо:
        - дати, часу та місця проведення особистого прийому;
        - необхідності мати з собою документи, що посвідчують особу;
        - порядку доступу до приміщення Банку, відповідно до вимог пропускного режиму;
        - визначення послідовності та можливої зміни послідовності проведення особистого прийому керівництвом Банку/посадовою особою Банку;
        - попередньої підготовки письмового звернення для подання його в разі необхідності під час проведення особистого прийому;
        - вимог до оформлення письмового звернення та орієнтовного ліміту часу на прийом.
    - Під час викладення на особистому прийомі звернення, яке відповідно до законодавства України не підлягає розгляду та вирішенню чи порушені питання, які не входять до повноважень посадових осіб, особі надаються обґрунтовані роз'яснення причин відмови в розгляді такого звернення, включаючи повторне звернення з питання, що вже розглядалося в Банку та було вирішено по суті, чи щодо необхідності пересилання такого звернення за належністю із зазначенням відповідного органу чи посадової особи.
    - Усі звернення на особистому прийомі реєструються. 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 звернення повідомляється письмово або усно, за бажанням заявника.
14. Скарга на рішення, що оскаржувалось, може бути подана до Банку протягом одного року з моменту його прийняття, але не пізніше одного місяця з часу ознайомлення особи з прийнятим рішенням. Скарги, подані з порушенням зазначеного терміну, не розглядаються. Пропущений з поважної причини термін може бути поновлений Банком.

15. Банк зобов'язаний об'єктивно і вчасно розглядати заяви (клопотання), подані до Банку, перевіряти викладені в них факти, приймати рішення відповідно до чинного законодавства і забезпечувати їх виконання, повідомляти заявника про наслідки розгляду заяв (клопотань).
16. Отримане Банком звернення, що відповідає вимогам Закону, розглядається відповідальними підрозділами Банку в термін не більше одного місяця від дня його надходження. Відповідь надсилається на поштову адресу клієнта, або іншим каналом, зазначеним клієнтом (телефоном, на електронну адресу). Якщо в місячний термін вирішити порушені у зверненні питання неможливо, уповноважена особа Банку встановлює 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.
17. Відповідно до Інструкції про організацію розгляду звернень громадян, проведення особистого прийому та забезпечення доступу до публічної інформації в Національному банку України, затвердженої Рішенням НБУ від 14 травня 2020 року №332-рш клієнт має право на звернення до Національного банку 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 не задовільнила клієнта.
    Посилання на розділ "Звернення громадян" офіційного Інтернет-представництва Національного банку: https://bank.gov.ua/ua/contacts-details#section-2
    Детально ознайомитись із порядком звернення до Національного банку України можна за посиланням: https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection/cp-more
18. Подання звернення до банку або до Національного банку не позбавляє клієнта права на звернення до суду відповідно до законодавства України за захистом своїх прав та інтересів.
19. Звернення може бути подано особисто клієнтом або через уповноважену на це особу. У разі подання звернення уповноваженою особою до звернення має бути долучена довіреність (оригінал або належним чином засвідчена копія) або інший документ, що засвідчує повноваження на представлення інтересів клієнта та подання звернень. У разі, якщо звернення містить вимогу про розкриття відомостей, що становлять банківську таємницю, довіреність має містити явний дозвіл/згоду клієнта на розкриття такої інформації.
20. 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.