Клієнт Банку має право подати (надіслати) до Банку звернення, що стосується діяльності Банку.

Банк приймає та розглядає звернення Клієнта Банку, оформлення якого відповідає вимогам [чинного](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/393/96-%D0%B2%D1%80) законодавства України.

Звернення може бути подано особисто Клієнтом Банку або через уповноважену на це іншу особу в усіх місцях надання послуг Клієнтам, з дотриманням законодавства про збереження банківської таємниці.

Звернення подається в усній або письмовій формах.

Усне звернення викладається Клієнтом Банку під час особистого прийому або надходить на номер телефону «гарячої лінії» Банку, яка створена з метою забезпечення реалізації права на звернення до Банку та поліпшення зворотного зв'язку з ним.

В усному зверненні Клієнт Банку зазначає:

* своє прізвище, ім’я, по-батькові;
* дату народження, місце проживання (повну поштову адресу, на яку надсилається відповідь);
* контактний номер телефону;
* електронну поштову адресу (при бажанні отримати відповідь на електронну адресу);
* суть порушеного питання.

Письмове звернення в паперовій формі друкується або пишеться від руки розбірливо, підписується із зазначенням дати.

В письмовому зверненні Клієнт Банку зазначає інформацію, передбачену бланком звернення Клієнта до Банку ()

Бланк електронного звернення Клієнта Банку, який надсилається на [contact@universalbank.com.ua](mailto:contact@universalbank.com.ua), або заповнюється на вебсайті Банку

(),

Електронне звернення повинно містити електронну поштову адресу, на яку Клієнту Банку надсилається відповідь, відомості про інші засоби зв'язку з ним, спосіб відправлення відповіді (поштою або на електронну поштову адресу).

Датою подання електронного звернення є дата надходження звернення на адресу корпоративної електронної пошти Банку. Датою подання електронного звернення, яке надійшло на адресу корпоративної електронної пошти Банку в неробочий день та час, є наступний робочий день після дня його надходження.

У яких випадках Банк не розглядає звернення (посилання за яким відкривається наступний текст:

Банк не розглядає:

1) звернення Клієнта Банку, оформлення якого не відповідає вимогам [статті 5](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/393/96-%D0%B2%D1%80#n28) ЗУ «Про звернення громадян» та такі, які не містять даних, необхідних для прийняття обґрунтованих рішень. Такі звернення повертаються Клієнту Банку з відповідними роз'ясненнями в строки, визначені ЗУ «Про звернення громадян»;

2) звернення Клієнта Банку без зазначення місця проживання, не підписаних авторами, таких, з яких неможливо встановити авторство (звернення є анонімними);

3) звернення Клієнта Банку, надісланого (поданого) особою, визнаною судом недієздатною;

4) повторних звернень від одного й того самого Клієнта Банку з одного й того самого питання, якщо перше вирішено по суті.

Оброблення звернень Банк здійснює з дотриманням законодавства про збереження банківської таємниці.

Звернення Клієнта Банку розглядається та вирішується в строк, передбачений ЗУ «Про звернення громадян».

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, керівник відповідного органу, підприємства, установи, організації або його заступник 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**.

Строк розгляду звернення Клієнта Банку обчислюється в календарних днях, починаючи з дати надходження (реєстрації) звернення. Останнім днем строку розгляду звернення є наступний робочий день, якщо останній день строку розгляду звернення припадає на неробочий день.

Відповідь за результатами розгляду звернення надається за підписом уповноваженої особи Банку.

Клієнт банку має право звернутися до Національного банку (з посиланням на нормативно-правовий акт Національного банку, що визначає порядок організації розгляду звернень та особистого прийому громадян у Національному банку) щодо вирішення порушених у зверненнях питань, уключаючи випадки, якщо Банк не надав відповідь на звернення в установлений законодавством України термін для розгляду звернень або отримана відповідь не задовольнила Клієнта.

**Посилання на розділ "Звернення громадян" офіційного Інтернет-представництва Національного Банку**

<https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection/citizens-appeals>

Звернення Клієнта до Банку або до Національного банку не позбавляє права Клієнта на звернення до суду відповідно до законодавства України за захистом своїх прав та інтересів.

Посадові особи Банку відповідальні за відмову у прийнятті та розгляді звернень, порушенні терміну розгляду звернень, інші порушення прав Клієнта на звернення згідно з законодавством України.