



## АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО «МОТОР-БАНК»

Україна, 69068, м. Запоріжжя, пр. Моторобудівників, 54 Б

<https://motor-bank.ua/>

Телефон: для дзвінків в Україні 0 800 501 921

Для дзвінків з-за кордону 38 044 290 93 10

## ПОРЯДОК

### звернення клієнтів

Шановні клієнти, наступним повідомляємо про порядок роботи АТ «МОТОР-БАНК» (далі - Банк) з розгляду звернень (пропозицій, зауважень, заяв, скарг) клієнтів (юридичних та фізичних осіб).

Банк здійснює розгляд звернень клієнтів відповідно до норм чинного законодавства України та Положення про організацію роботи зі зверненнями клієнтів в АТ «МОТОР-БАНК».

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 може бути подано (надіслано) наступним шляхом:

- електронною поштою на електронну адресу Банку [info@motor-bank.com.ua](mailto:info@motor-bank.com.ua);
- за формою «Задати питання/Подати звернення», яка розміщена на вебсайті Банку за посиланням <https://motor-bank.ua/ask-a-question/> заповненням бланка за формою згідно з додатком 1 до цього Порядку;
- направлення листа за допомогою системи дистанційного обслуговування «Клієнт-Банк»;
- направлення листа поштою або подання його власноруч через працівника відділення Банку, адресуючи його АТ «МОТОР-БАНК» за наступною адресою: 69068, м. Запоріжжя, пр. Моторобудівників, 54 Б. Письмові звернення клієнтів також приймаються за адресами, зазначеними у додатку 2 до цього Порядку.

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

- Ваше прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання (найменування, код за ЄДРПОУ, місце реєстрації юридичної особи та/або адреса для листування – 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 повідомляється за телефоном 0 800 501 921 (безкоштовно по Україні); +38 044 290 93 10 (для дзвінків із-за кордону) до Центру клієнтської підтримки, який працює цілодобово, або на особистому прийомі, який проводиться Головою Правління Банку за наступним графіком: перший та третій четвер кожного місяця з 15-00 до 17-00.

Попередній запис на особистий прийом здійснюється не менше ніж за п'ять робочих днів до дня прийому за телефоном 061-769-75-55 (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.

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 з Інструкцією 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, включаючи випадки, якщо Банк не надав відповідь на звернення в установленій законодавством України термін для розгляду звернень або отримана відповідь Вас не задовольнила. Посилання на розділ «Звернення громадян» офіційного Інтернет-представництва Національного банку України, де розміщено інформацію про розгляд звернень: <https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection/citizens-appeals>.

Також повідомляємо, що звернення до Банку або Національного банку України 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 «МОТОР-БАНК», 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.

Додатки: на 2 арк. в 1 прим.

---

\* Застосування електронного підпису при надсиланні електронного звернення не вимагається.

## Додаток 1 до Порядку звернення клієнтів



Приватним клієнтам Для бізнесу Про банк Контакти Інше ▾



Укр

Інтернет Банкінг ▾

### Ваші дані

Ваше прізвище

Ім'я

По батькові\*

Ваш телефон

Ваш e-mail

Місце проживання\*

Текст повідомлення / суть звернення

\* заповнюється при оформленні звернення (пропозиції, скарги, заяви тощо)

Задати питання/Подати звернення

Додаток 2  
до Порядку звернення клієнтів

## ПЕРЕЛІК

адрес відділень для подання звернень

Відділення "ЗРД" АТ "МОТОР-БАНК"	69068, Запорізька область, м. Запоріжжя, просп. Моторобудівників, 54-б
Відділення "Соборне" АТ "МОТОР-БАНК"	69063, Запорізька область, м. Запоріжжя, просп. Соборний, 68/ вул. Дніпровська, 24
Відділення "Червоні вітрила" АТ "МОТОР-БАНК"	69068, Запорізька область, м. Запоріжжя, просп. Моторобудівників, 54-б
Волочиське відділення АТ "МОТОР-БАНК"	31200, Хмельницька область, м. Волочиськ, вул. Симона Петлюри (колиш. вул. Пушкіна), 11-а
Дніпровське відділення АТ "МОТОР-БАНК"	49000, Дніпропетровська область, м. Дніпро, вул. Павла Нірінберга, 10
Кропивницьке відділення АТ "МОТОР-БАНК"	25006, Кіровоградська область, м. Кропивницький, вулиця Набережна, буд. № 9
Миколаївське відділення АТ "МОТОР-БАНК"	54001, Миколаївська область, м. Миколаїв, вул. Адміральська, 31 б/3
Відділення «Київська регіональна дирекція» АТ "МОТОР-БАНК"	01033, м. Київ, вул. Володимирська, будинок 79



НАДІЙНИЙ ДВИГУН ВАШОГО МАЙБУТЬОГО