

Шановні Клієнти, хочемо нагадати, що в разі виникнення у Вас будь-яких зауважень, пропозицій, заяв чи скарг (у тому числі на діяльність колекторських компаній), вимог чи прохань Ви маєте змогу звернутися до А-Банку будь-яким зручним для Вас способом (у т.ч. для захищеної категорії громадян в розумінні Закону України “Про споживче кредитування” або їх близьких осіб), а саме:

- надіславши письмове звернення на ім'я Голови Правління Банку за юридичною адресою Банку: 49074, місто Дніпро, вулиця Батумська, будинок 11;
- залишити звернення при особистому візиті у будь-яке відділення А-Банку;
- надіславши письмове звернення на електронну пошту А-Банку: [help@a-bank.com.ua](mailto:help@a-bank.com.ua);
- залишити усне звернення, зателефонувавши на номер 7776 (безкоштовно з мобільних в межах України) або на номер +380567220555 (для дзвінків з-за кордону);
- звернувшись через інші канали зв'язку (Telegram, Viber, Messenger тощо).

---

З метою якнайшвидшого оброблення усіх Ваших звернень, просимо дотримуватись наступних вимог до оформлення (викладення) письмових та усних звернень:

Письмове звернення повинно містити:

- прізвище, ім'я, по батькові та дата народження заявника;
- номер телефону (фінансовий) заявника;
- місце проживання заявника;
- суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, вимоги чи прохання;
- підпис заявника із зазначенням дати.

Електронне звернення повинно містити:

- прізвище, ім'я, по батькові та дата народження заявника;
- номер телефону (фінансовий) заявника;
- місце проживання заявника;
- суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, вимоги чи прохання;
- електронну поштову адресу, на яку заявнику може бути надіслано відповідь.

У випадку коли звернення вимагає розкриття інформації, яка становить банківську таємницю, то крім загальних вимог, що пред'являються до звернень:

- у письмовому зверненні підпис Клієнта повинен бути посвідчений нотаріально або засвідчуватись керівником відділення, якщо звернення подається через відділення Банку;
- електронне звернення, яке надсилається на e-mail Банку, повинно містити кваліфікований електронний підпис.

Якщо письмове звернення, яке відправлено на юридичну адресу Банку, не містить завіреного підпису Клієнта, Банк для розгляду звернення (за виключенням звернень, що стосуються простроченої заборгованості) може зателефонувати Клієнтові для підтвердження того, що Клієнт дійсно звертався до Банку. У разі підтвердження Клієнтом направлення звернення, Банк має право надати відповідь на таке звернення, яка буде включати банківську таємницю.

Усне звернення (телефоном) повинно містити:

- прізвище, ім'я, по батькові та дата народження заявника;
- фінансовий номер телефону (в разі звернення з іншого номера);
- місце проживання заявника;
- суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, вимоги чи прохання;
- контактний номер телефону, за яким заявнику може бути надано відповідь.

Звертаємо Вашу увагу, що звернення, оформлене без дотримання вищезазначених вимог, а також таке, з якого неможливо встановити авторство, визнається анонімним і розгляду не підлягає.

Розгляд Ваших звернень є важливою і відповідальною роботою для А-Банку. Ваші звернення дають змогу поліпшувати роботу продуктів, сервісів та робити обслуговування кожного з Вас більш комфортним і зручним.

Додатково зазначаємо, що звернення розглядаються і вирішуються у термін не більше одного місяця від дня їх надходження. Якщо в місячний термін вирішити порушені у зверненні питання неможливо, А-Банк може продовжити термін розгляду звернення, про що повідомляється заявнику, який

подав звернення. При цьому загальний термін вирішення питань, порушених у зверненні, не може перевищувати сорока п'яти днів.

Також повідомляємо, що Ви маєте право на звернення до Національного Банку України щодо вирішення порушених у зверненні питань. Детальна інформація у розділі «Захист прав споживачів фінпослуг» на сайті Національного Банку України за посиланням: <https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection>.

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

Слід нагадати, що Банк не має права вносити зміни до укладених з Клієнтами договорів в односторонньому порядку, якщо інше не встановлено договором або законом.

Ви маєте можливість відмовитися від отримання рекламних матеріалів засобами дистанційних каналів комунікації.

Шановні Клієнти, разом з Вами ми маємо можливість зробити А-Банк ще кращим.

Порядок отримання повідомлень від Клієнтів (споживачів) про належність особи до захищеної категорії громадян (в розумінні Закону України “Про споживче кредитування”).

Клієнт (споживач), який належить до захищеної категорії громадян та має бажання на період дії воєнного стану в Україні та протягом 90 днів з дня його припинення або скасування припинити взаємодію з Банком, його близькі особи, представники, спадкоємці, поручителі або майнові поручителі повідомляють Банк про таке волевиявлення та про належність Клієнта (споживача) до захищеної категорії за допомогою будь-якого засобу комунікації, а саме:

- надіславши письмове звернення на адресу: 49074, місто Дніпро, вулиця Батумська, будинок 11;
- залишивши звернення при особистому візиті у будь-яке відділення Банку;
- надіславши письмове звернення на електронну пошту Банку: [help@a-bank.com.ua](mailto:help@a-bank.com.ua);
- залишивши усне звернення, за телефоном на номер 7776 (безкоштовно з мобільних в межах України) або на номер +380567220555 (для дзвінків з-за кордону);
- звернувшись через інші канали зв'язку (Telegram, Viber тощо);

з наданням копій підтвердних документів про належність споживача до захищеної категорії.

Форми підтвердних документів про належність Клієнта (споживача) до захищеної категорії:

- для військовослужбовців Збройних Сил України, інших утворених відповідно до законів України військових формувань та правоохоронних органів спеціального призначення, Державної спеціальної служби транспорту, Державної служби спеціального зв'язку та захисту інформації України, які проходять військову службу на території України, - підписана командиром (начальником, керівником) або особою, яка його заміщує, відповідного структурного підрозділу, в якому проходить службу такий військовослужбовець, або керівником територіального центру комплектування та соціальної підтримки, який здійснив заходи щодо призову споживача на військову службу, скріплена гербовою печаткою довідка за формою, встановленою [додатком № 2](#) до Закону України “Про споживче кредитування”. Допускається складення довідки рукописним способом;

- для військовослужбовців, які стали особами з інвалідністю внаслідок захворювання, пов'язаного з проходженням військової служби, чи внаслідок захворювання після звільнення їх з військової служби, пов'язаного з проходженням військової служби, - посвідчення інваліда війни;
- для членів сімей військовослужбовців, які загинули чи померли, - посвідчення члена сім'ї загиблого;
- для осіб, які перебувають у полоні, осіб, з якими втрачено зв'язок, осіб, зниклих безвісти, для членів сімей військовослужбовців, які зникли безвісти, - інформація, надана державним підприємством, яке виконує функції Національного інформаційного бюро, про те, що особа утримується в полоні або перебуває у заручниках держави-агресора, або включена до реєстру як така, з якою втрачено зв'язок, або зникла безвісти.

Також зазначаємо, що Клієнт (споживач), який втратив належність до захищеної категорії, зобов'язаний повідомити про це Банк протягом 30 календарних днів з дня втрати належності.