

Порядок розгляду звернень клієнтів у АТ АКБ «ЛьВІВ»

Шановні клієнти, ми докладаємо максимум зусиль, щоб зробити обслуговування в АТ АКБ «ЛьВІВ» (далі – Банк) для кожного з Вас більш комфортним та зручним. Завдяки Вам ми маємо можливість зробити наш Банк ще кращим, тому ми завжди відкриті для спілкування зі своїми Клієнтами.

Своє звернення до Банку Ви можете залишити у будь-який зручний для Вас спосіб, а саме:

- надіславши письмове звернення на ім'я Голови Правління за юридичною адресою Банку: 79008, м. Львів, вул. Сербська, 1;
- при особистому візиті у будь-яке відділення Банку;
- на електронну пошту Банку info@banklviv.com ;
- заповнивши форму на сайті Банку за посиланням <https://www.banklviv.com/komplaiens-ta-korporatyvna-etyka/>;
- зателефонувавши на Інформаційну лінію Банку за номером 0 800 505 848.

Для того, щоб Банк міг розглянути звернення та надати вичерпну відповідь, заявнику у зверненні необхідно вказати наступну інформацію, в залежності від каналу подачі звернення:

- Письмове:
 - прізвище, ім'я, по батькові та місце проживання заявника;
 - суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги;
 - підпис заявника із зазначенням дати.
- Електронне:
 - прізвище, ім'я, по батькові;
 - суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги;
 - електронну поштову адресу, на яку заявнику може бути надіслано відповідь.
- Усне (телефоном):
 - прізвище, ім'я, по батькові;
 - суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги;
 - контактний номер телефону, за яким заявнику може бути надано відповідь.

Звернення розглядаються і вирішуються у термін не більше одного місяця від дня їх надходження. Якщо в місячний термін вирішити порушені у зверненні питання неможливо, 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.

Статус опрацювання звернення заявник може дізнатись звернувшись на Інформаційну лінію Банку за номером 0 800 505 848.

Відкликати своє звернення заявник може звернувшись до Банку тим же каналом зв'язку, яким надсилалось першочергово.

Звернення, які не підлягають розгляду та вирішенню:

- повторні звернення від одного і того ж заявника з одного і того ж питання, якщо перше вирішено по суті;
- письмове звернення без зазначення місця проживання, не підписане автором (авторами), а також таке, з якого неможливо встановити авторство.

Розгляд звернень у АТ АКБ «ЛьВІВ» відбувається відповідно до вимог Закону України «Про звернення громадян».

Також, Ви можете звернутись до Національного Банку України. Детальна інформація на сайті Національного Банку України за посиланням:

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