



### **Вимоги до письмового (електронного) звернення**

Письмове звернення надсилається громадянином поштою або надається у відділенні Банку громадянином особисто чи через уповноважену ним особу, повноваження якої оформлені відповідно до законодавства. Письмове звернення також може бути надіслане громадянином з використанням мережі Інтернет, засобів електронного зв'язку (електронне звернення).

У зверненні має бути зазначено:

- 1) прізвище, ім'я, по батькові;
- 2) місце проживання (повну поштову адресу, на яку необхідно надіслати відповідь);
- 3) контактний телефон;
- 4) номер договору/рахунку, суть порушеного питання, вирішення якого належить до сфери діяльності Банку;
- 5) письмове звернення повинно бути підписано заявником (заявниками) із зазначенням дати;
- 6) в електронному зверненні також має бути зазначено електронну поштову адресу, на яку заявнику може бути надіслано відповідь, або відомості про інші засоби зв'язку з ним.