Шановні клієнти!

Ми прагнемо зробити обслуговування в АТ «ПроКредит Банк» (далі – Банк) максимально зручним і доступним для кожного з вас. Тому завжди відкриті до спілкування та готові розглянути ваші звернення.

Ви можете звернутися до Банку будь-яким із зручних для вас способів:

1. Поштове звернення
Клієнт може надіслати письмове звернення до Банку поштою, детально виклавши його суть. Лист можна адресувати на ім'я Голови Правління або керівника відповідного структурного підрозділу, який уповноважений вирішувати зазначені у зверненні питання. Адреса для листування: 03115, м. Київ, проспект Берестейський, буд. 107-А або адреса відповідного відділення Банку (перелік на сайті: відділення Банку).

Офіційний лист повинен відповідати вимогам Закону України «Про звернення громадян» та містити:
- Прізвище, ім'я, по батькові
- Адресу проживання
- Суть звернення, зауваження чи пропозицію
- Підпис та дату

2. Електронне звернення
Надішліть листа на email: ukr.cc@procredit-group.com

3. Усне звернення
Зателефонуйте до Контакт-центру: 0 800 50 09 90, +38044 590 10 00
Також можна записатися на особистий прийом до керівництва Банку відповідно до встановленого графіку: перейти за посиланням.

4. Особистий візит
Залиште письмове звернення у відділенні Банку. Перелік адрес та графік роботи – на сайті: відділення Банку.

Терміни розгляду звернень
Якщо письмове звернення Клієнта відповідає вимогам Закону, воно буде розглянуто відповідним підрозділом Банку, а офіційну відповідь буде надано у строк, передбачений законодавством, але не пізніше ніж через 30 календарних днів із дня його реєстрації. Відповідь надійде на поштову адресу Клієнта або іншим зручним способом, зазначеним у зверненні (телефоном, електронною поштою тощо).
Якщо вирішення питання потребує більше часу, Банк може продовжити термін розгляду, повідомивши про це Клієнта. При цьому загальний строк розгляду не перевищуватиме 45 днів.
Клієнт може відкликати своє звернення тим же способом, яким воно було подане.

Звернення, які не підлягають розгляду
- Анонімні звернення без підпису та вказаної адреси
- Повторні звернення з одного і того ж питання, якщо на перше вже була надана відповідь

Банк розглядає звернення відповідно до Закону України «Про звернення громадян».
Також ви можете звернутися до Національного банку України. Деталі – у розділі «Звернення громадян» на сайті НБУ: перейти за посиланням.