

1. Канали фіксації і порядок розгляду анонімних скарг

Канал звернень клієнтів	Деталізація
Звернення на сайті банку	1. Сайт https://privatbank.ua/ 2. Розділ Питання та пропозиції, через заповнення форми
Звернення через e-mail	1. Залишити своє звернення можна на поштову скриньку банку help@privatbank.ua . 2. Зверніть увагу, що через канал пошта можна вирішити лише питання загального характеру.
<p>Порядок розгляду анонімних скарг:</p> <ul style="list-style-type: none">● Отримав анонімну скаргу, банк проводить аналіз ситуації з метою виявлення причини скарги, ідентифікації проблеми та впровадження заходів, для усунення проблеми, якщо вона була підтверджена власниками процесу.● Якщо анонімний скаржник залишив вимогу надати зворотній зв'язок і надав контактні дані, банк комунікує з цією особою для надання відповідного зворотнього зв'язку. Комунікація відбувається без надання інформації, яка містить персональні дані та банківську таємницю. <p>Зверніть увагу, коли Ви подаєте скаргу або звернення анонімно, тобто не вказуєте своїх персональних даних, це суттєво обмежує можливості для розгляду вашого звернення. Ось чому:</p> <ul style="list-style-type: none">● Неможливість встановлення фактів: без конкретних даних про вас або ситуацію, що вас турбує, перевірити інформацію, надану у зверненні, стає практично неможливо. Це ускладнює або, навіть, унеможлиблює проведення розслідування та вжиття необхідних заходів.● Відсутність зворотного зв'язку: якщо ви не вказали своїх контактних даних, то отримати відповідь на ваше звернення або інформацію про результати розгляду буде неможливо.● Обмежений характер розгляду: Через відсутність конкретних даних, розглядатися можуть лише питання загального характеру, які не потребують детального розслідування. Наприклад, можна провести загальний аналіз відповідного процесу/продукту/ситуації загалом, але вирішити індивідуальну проблему неможливо.	