

Шановні Клієнти,
до Вашої уваги з метою розуміння порядку розгляду звернень в АТ
«УКРСИББАНК»

Процедура
розгляду клієнтських звернень в АТ «УКРСИББАНК»

I. Загальні положення

Ця Процедура визначає порядок приймання, реєстрації, розгляду звернень Клієнтів, контролю за їх виконанням в системі АКЦІОНЕРНОГО ТОВАРИСТВА «УКРСИББАНК» (далі - Банк), а саме: у головному офісі, а також у всіх відокремлених підрозділах Банку.

Ця Процедура розроблена відповідно до Закону України «Про звернення громадян» (далі - Закон), інших нормативно-правових актів України та Загальної Політики опрацювання клієнтських звернень, що діє в Банку.

Розгляд звернень Клієнтів є важливим засобом отримання інформації щодо роботи всіх підрозділів Банку, що сприяє розвитку та удосконаленню роботи Банку. Отримані звернення централізовано реєструються не пізніше 4-го робочого дня (для соціальних мереж – в день отримання скарги) від дня їх надходження згідно з порядком, визначеним розпорядчими документами Банку та цією процедурою.

У роботі із зверненнями Банк забезпечує кваліфікований, неупереджений, об'єктивний і своєчасний розгляд звернень з метою оперативного розв'язання порушених у них питань, задоволення законних вимог Клієнтів.

За ознаками надходження розрізняють первинні, повторні, дублетні, неодноразові, масові звернення громадян.

Первинне - це звернення від окремого Клієнта, який вперше звернувся до Банку або не звертався протягом двох років після завершення діловодства за останнім зверненням.

Повторні - це звернення, у яких:

- питання, що порушене в першому зверненні Клієнта, не вирішено по суті або вирішено в неповному обсязі;
- оскаржується рішення, прийняте у зв'язку з попереднім зверненням Клієнта;
- звертається увага на інші недоліки, що допущені під час вирішення попереднього звернення Клієнта;
- викладається звернення від того самого Клієнта з того самого питання, якщо перше вирішено по суті.

Якщо в повторному зверненні Клієнта разом з питаннями, що вже розглядалися і на які була надана вичерпна відповідь або за якими прийняте відповідне рішення, Клієнт звертається з іншими питаннями, новими фактами, то звернення не є повторним і розглядається в Банку в установленому порядку.

Дублетні - це звернення того самого Клієнта з того самого питання, що відправлені Клієнтом різним адресатам та надіслані ними на розгляд за належністю до Банку.

Неодноразові - це звернення Клієнта, які надійшли до Банку з того самого питання, що і попереднє звернення, проте на попереднє звернення відповідь ще не надана, а визначений законодавством строк його розгляду ще не закінчився.

Масові - це звернення, що надходять у великій кількості від різних Клієнтів з однаковим змістом або суттю питання.

Звернення може бути :

Усне звернення:

- надійшло шляхом телефонного зв'язку на телефон Контакт-центру Банку: 0 800 505 800 або 729 (цілодобово).

Письмове звернення:

- надійшло до Банку поштою на адресу: 04070, м.Київ, вул. Андріївська, 2/12;
- надане Клієнтом особисто до будь-якого відділення Банку або через уповноважену на це іншу особу. Перелік відділень Банку розміщений на офіційному сайті Банку за наступним посиланням: https://my.ukrsibbank.com/ua/branches_atms/map/.

Електронне Звернення:

- надійшло до Банку на e-mail адресу: quality@ukrsibbank.com або після заповнення електронної форми встановленого зразка на веб-сайті Банку <https://my.ukrsibbank.com/>
- надійшло через систему дистанційного банківського обслуговування (UKRSIB online (чат), UKRSIB Business/StarAccess);
- надійшло через соціальні мережі на сторінку Банку (<https://www.facebook.com/ukrsibbank/>, <https://twitter.com/ukrsibbank>, <https://www.instagram.com/ukrsibbank/> тощо).

Звернення громадян мають бути оформлені відповідно до вимог статті 5 Закону. У зверненні зазначаються прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання громадянина та викладено суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги. Письмове звернення має бути надруковано або написано від руки розбірливо і чітко, підписано заявником із зазначенням дати.

Звернення від юридичних осіб мають бути оформлені належним чином, а саме у зверненні зазначаються повна назва, код ЄДРПОУ, місце реєстрації юридичної особи та викладено суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги. Письмове звернення має бути надруковано або написано від руки уповноваженою особою розбірливо і чітко, підписано заявником, а також за необхідності має бути проставлена печатка юридичної особи із зазначенням дати.

Звернення, оформлене без дотримання зазначених вимог, повертається заявникові з відповідними роз'ясненнями не пізніше ніж через п'ять днів від дня його надходження, крім випадків, коли це звернення громадянина і воно підпадає під випадки передбачені частиною

першою статті 7 Закону. Копія такого звернення залишається у справах підрозділу головного офісу Банку, уповноваженого здійснювати роботу із зверненнями громадян.

Письмове звернення без зазначення місця проживання громадян, без зазначення коду ЄДРПОУ юридичних осіб, та/або не підписане автором, а також таке, із змісту якого неможливо встановити авторство, визнається анонімним і розгляду в Банку не підлягає.

Не розглядаються повторні звернення від одного й того самого Клієнта з одного й того самого питання, якщо перше вирішено по суті, а також скарги громадян, подані з порушенням строків, передбачених статтею 17 Закону, та звернення осіб, визнаних судом недієздатними. Рішення про припинення розгляду такого звернення повідомляється особі, яка подала звернення.

II. Розгляд усних звернень громадян та юридичних осіб:

При надходженні усного звернення за телефоном - співробітник Банку надає відповідь усно за телефоном одразу або передзвонивши Клієнту після уточнення запитаної інформації.

У разі, якщо Клієнт в телефонній розмові бажає отримати письмову відповідь на своє Звернення, в такому випадку співробітник Банку повідомляє Клієнта про необхідність подання Звернення за допомогою чату системи інтернет-банкінгу UKRSIB online/листа в системі UKRSIB Business/StarAccess або в письмовій формі (у найближчому відділенні). Також для фізичних осіб можливе подання Звернення на електронну адресу Банку як Електронне Звернення.

III. Розгляд електронних звернень громадян та юридичних осіб:

При надходженні електронного звернення - відповідь надається на e-mail адресу Клієнта, яку Клієнт зазначив у Зверненні. Якщо на електронне Звернення має бути надана саме письмова відповідь та/або Звернення/Відповідь містить інформацію, яка є банківською таємницею, така Відповідь може бути надіслана тільки на e-mail адресу, яку Клієнт раніше надав до Банку. В іншому випадку Клієнту рекомендовано подавати звернення у чаті системи інтернет-банкінгу UKRSIB online (для фізичних осіб)/ листом в системі UKRSIB Business/StarAccess, або завітати до найближчого відділення Банку з метою подання Звернення в письмовій формі.

IV. Організація розгляду письмових звернень Клієнтів

Під час реєстрації кожному письмовому зверненню присвоюється вхідний номер. Вхідний номер проставляють у відбитку реєстраційного штампа Банку, який ставиться на вільному від тексту місці першої сторінки звернення. На вимогу Клієнта, який подав звернення до Банку, копія першої сторінки звернення із штампом дати та вхідного номера може передаватися Клієнтові.

Посадові особи, відповідальні за розгляд звернень у Банку, під час розгляду письмових звернень зобов'язані уважно вивчати їх, у разі потреби організувати перевірку викладених у зверненнях фактів, застосовувати інші заходи для об'єктивного вирішення порушених питань, з'ясувати та приймати рішення про усунення причин і умов, які спонукають авторів скажитися.

Рішення, які приймаються в результаті розгляду звернень мають відповідати вимогам законодавства України, у тому числі нормативно-правових актів Національного банку, а також розпорядчих документів Банку.

Рішення про відмову в задоволенні вимог, викладених у заяві (клопотанні), доводяться до відома Клієнтів у письмовій формі з посиланням на законодавство України і викладенням мотивів відмови.

Звернення Клієнтів розглядаються та вирішуються в строк не більше ніж один місяць із дня реєстрації вхідного номера.

Якщо для вирішення порушених питань слід провести перевірку інформації, викладеної у зверненнях, отримати додаткові матеріали, то строк розгляду звернень може бути продовжено з повідомленням про це осіб, які подали звернення.

Загальний строк вирішення питань, порушених у зверненнях громадян, не може перевищувати 45 днів. При цьому загальний строк вирішення питань, порушених у зверненнях юридичних осіб, може перевищувати 45 днів, у разі необхідності проведення додаткових розглядів. Строки розгляду звернень обчислюються в календарних днях починаючи з дати реєстрації звернення.

Якщо останній день строку розгляду звернення припадає на неробочий день, то останнім днем строку є перший після нього робочий день.

Датою виконання звернення є дата реєстрації відповіді на нього.

Відповідь за результатами розгляду звернень надається за підписом відповідальної особи Банку, яким надано право підписувати ці відповіді.

Статус опрацювання звернення можливо дізнатись, зателефонувавши до Контакт-Центру Банку за номером 729 (безкоштовно з мобільних в межах України) або 0 800 505 800 (безкоштовно в межах України).

З метою належної реалізації захисту прав та законних інтересів клієнтів, які належать до маломобільних груп населення, Банк забезпечує супровід оформлення звернення під час проведення особистого прийому або подання звернення у відділеннях Банку, у яких інформаційні стенди, а також офіційний вебсайт Банку не обладнані голосовими повідомленнями чи не надруковані спеціальним рельєфно-крапковим шрифтом Брайля. Зачитане вголос звернення з поміткою «Записано з моїх слів та зачитано» надається на підпис клієнтові.

Розгляд звернень здійснюється відповідно до вимог:

- Закону України «Про звернення громадян»;
- Інструкції з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, об'єднаннях громадян, на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форм власності, в засобах масової інформації, затвердженої постановою КМУ від 14.04.1997 р. N 348;
- Методичних рекомендацій щодо організації розгляду звернень та проведення особистого прийому клієнтів у банках України, схваленого Рішенням Правління НБУ 28.11.2019 року N 889-рш.

Кожен Заявник має право на звернення до Національного Банку України щодо вирішення порушених у зверненні питань, включаючи випадки якщо Банк не надав відповідь на звернення в установленій законодавством України термін для розгляду звернень або отримана відповідь не задовільнила Заявника.

Офіційне Інтернет-представництво Національного банку України щодо розгляду звернень: <https://bank.gov.ua/contacts-details#section-2>, порядок організації роботи зі зверненнями громадян регламентовано Інструкцією про організацію роботи зі зверненнями громадян у Національному банку, затвердженою постановою Правління Національного банку від 01 березня 2018 року № 18 (<https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/v0018500-18>).

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

Посадові особи Банку несуть відповідальність за відмову в прийнятті та розгляду звернення, порушення терміну розгляду звернення, інші порушення права клієнта на звернення, у відповідності до діючого Законодавства України.