

**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 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.

Розгляд звернень Клієнтів є важливим засобом отримання інформації щодо роботи всіх підрозділів Банку, що сприяє розвитку та удосконаленню роботи Банку.

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 розглядались 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

**Письмове звернення:**

- надійшло до Банку поштою;
- надане Клієнтом до Банку особисто.

**Електронне Звернення:**

- надійшло до Банку на e-mail адресу, зазначену на веб-сайті Банку:

[www.my.ukrsibbank.com](http://www.my.ukrsibbank.com)

[www.ukrsibbank.com](http://www.ukrsibbank.com)

**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 з проставлена печатка юридичної особи із зазначенням дати.

Звернення, оформлене без дотримання зазначених вимог, повертається заявникові з відповідними роз'ясненнями не пізніше ніж через десять 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 або 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 те, що йому необхідно звернутися до найближчого відділення Банку з метою подання звернення в письмовій формі або повідомляє про можливість надання Звернення на електронну адресу Банку як Електронне Звернення у випадку наявності в Банку доручення на обмін інформацією через електронну пошту.

## **III. Розгляд Електронних звернень громадян та юридичних осіб:**

При надходженні електронного звернення - відповідь надається на Email-адресу Клієнта, яку Клієнт зазначив у Зверненні. При цьому якщо на зазначене Звернення має бути надана саме письмова відповідь та/або Звернення містить інформацію, яка є банківською таємницею, то в такому випадку Клієнту повідомляється на його електронну адресу про необхідність завітати до найближчого відділення Банку з метою подання Звернення в письмовій формі або, у разі якщо у Клієнта немає можливості відвідати відділення, і в Банку є підписане Клієнтом власним підписом доручення від Клієнта до Банку про те, що Клієнт доручає Банку приймати від нього Звернення із зазначеної в такому дорученні електронної адреси, оформленні за формою, яка розміщена на сайті Банку – то відповідно Банк приймає таке Звернення оформлене у формі розміщеної на сайті Банку, яка була розпечатана та заповнена власноручно Клієнтом із підписом Клієнта та відправлена із електронної адреси Клієнта на електронну адресу Банку

## **IV. Попереднє опрацювання та**

**реєстрація письмових звернень громадян, що надійшли поштою**

Усі письмові звернення громадян, що надійшли поштою або на та/або на відділення в процесі звичайного обслуговування, приймаються, попередньо опрацьовуються та централізовано реєструються в день їх надходження згідно з порядком, визначеним розпорядчими документами Банку та цією Procedурою.

Попереднє опрацювання письмових звернень громадян проводиться з метою:

- перевірки відповідності оформлення звернень вимогам, діючого законодавства України;
- визначення суті і короткого змісту звернення;
- з'ясування належності порушених у зверненнях питань до повноважень Банку.

Під час реєстрації кожному письмовому зверненню присвоюється вхідний номер. Повторні, дублетні, неодноразові звернення реєструють так само, як первинні.

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.

## **V. Попереднє опрацювання та**

### **реєстрація письмових звернень юридичних осіб, що надійшли поштою**

Усі письмові звернення юридичних осіб, що надійшли поштою та/або на відділення в процесі обслуговування, приймаються, попередньо опрацьовуються та централізовано реєструються в день їх надходження згідно з порядком, визначеним розпорядчими документами Банку та цією Procedурою.

Попереднє опрацювання письмових звернень юридичних осіб проводиться з метою:

- перевірки відповідності оформлення звернень вимогам, діючого законодавства України;
- визначення суті і короткого змісту звернення;
- з'ясування належності порушених у зверненнях питань до повноважень Банку.

Під час реєстрації кожному письмовому зверненню присвоюється вхідний номер. Повторні, дублетні, неодноразові звернення реєструють так само, як первинні.

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.

## **VI. Організація розгляду письмових звернень Клієнтів**

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 скаржитися.

Рішення, які приймаються в результаті розгляду звернень, є мотивованими, 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 саме громадян, не може перевищувати 45 днів, за винятком виключень зазначених в цій Інструкції.

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.