

| | | | |
|---|---------------------------|---|--------------|
| Витяг з Інструкції про порядок розгляду звернень клієнтів АТ «СЕБ КОРПОРАТИВНИЙ БАНК» | Дата версії 16.11.2023 | Статус документа чинний | Класифікація |
| | Чинний з 20.11.2023 | Затверджено Рішенням Правління № 54.2 від 20.11.2023 | Відкритий/1 |

Витяг з Інструкції про порядок розгляду звернень клієнтів АТ «СЕБ КОРПОРАТИВНИЙ БАНК»

1. Призначення документа

1.1. АТ «СЕБ КОРПОРАТИВНИЙ БАНК» (надалі - Банк) як один з членів міжнародної фінансової групи Skandinaviska Enskilda Banken прагне дотримуватись вимог і стандартів СЕБ Груп, а також надавати клієнтам Банку фінансові послуги та здійснювати їх обслуговування відповідно до міжнародних стандартів надання банківських послуг та стандартів СЕБ Груп.

1.2. Інструкція про порядок розгляду звернень клієнтів АТ «СЕБ КОРПОРАТИВНИЙ БАНК» (надалі по тексту – Інструкція) – це внутрішній банківський документ, що визначає порядок прийняття та реєстрації, розгляду, прийняття рішень за зверненнями Клієнтів, а також надання відповідей на зазначені звернення, вжиття доцільних та необхідних заходів для задоволення клієнтських звернень, у разі можливості, а також усунення виявлених недоліків в обслуговуванні клієнтів Банку.

1.3. Ця Інструкція розроблена з врахуванням вимог:

Закону України «Про банки і банківську діяльність» від 07.02.2000 №2121-III;

Закону України «Про фінансові послуги та державне регулювання ринку фінансових послуг» від 12.07.2001 №2664-III;

Закону України «Про фінансові послуги та фінансові компанії» від 14.12.2021 №1953-IX;

Закону України «Про платіжні послуги» від 30.06.2021 №1591-IX;

Закону України «Про захист прав споживачів» від 12.05.1991 №1023-XII;

Закону України «Про рекламу» від 03.07.1996 №270/96-ВР;

Закону України «Про інформацію» від 02.10.1992 №2657-XII;

Закону України «Про звернення громадян» від 02.10.1996 №393/96-ВР;

Правилами застосування переліку документів, що утворюються в діяльності Національного банку України та банків України, затверджених Постановою Правління Національного банку України від 27.11.2018 №130;

Інструкції з діловодства у АТ «СЕБ КОРПОРАТИВНИЙ БАНК»;

Інструкції про порядок розгляду скарг клієнтів в СЕБ Груп.

3. Звернення клієнтів

3.1. Для цілей цієї Інструкції, під зверненнями клієнтів розуміються викладені в письмовій або усній формі пропозиції (зауваження), заяви (клопотання) і скарги клієнтів.

Пропозиція (зауваження) - звернення, де висловлюються порада, рекомендація щодо діяльності Банку, його посадових осіб.

Заява (клопотання) - повідомлення про порушення чинного законодавства чи недоліки в діяльності Банку, посадових осіб, а також висловлення думки щодо поліпшення їх діяльності.

Скарга – звернення клієнта з приводу висловлення незадоволення стосовно обслуговування чи отриманих/неотриманих фінансових послуг Банку.

5. Документальне оформлення та реєстрація звернень клієнтів

5.1. Звернення клієнтів можуть бути виражені в усній або в письмовій формі.

5.2. Якщо звернення виражене в письмовій формі, таке звернення повинне бути оформлене належним чином і містити:

1. повне найменування / ПІБ заявника;
2. юридичну адресу, адресу місця проживання/тимчасового перебування та адресу для відповіді (якщо клієнт бажає отримати відповідь за адресою, відмінною від зазначеної в анкеті клієнта);
3. суть та обставини дії / бездіяльності, що оскаржується, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги.;
4. підпис заявника;
5. дату надання звернення.

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. Застосування електронного цифрового підпису при надсиланні електронного звернення не вимагається.

6. Порядок розгляду звернень клієнтів

6.1. За загальним правилом, працівник Банку, до якого клієнт звернувся із усним зверненням, повинен організувати його розгляд. У випадку, коли працівник Банку не може самостійно розглянути та задовольнити звернення клієнта, в тому числі - за браком повноважень або компетенції, він зобов'язаний негайно звернутись засобами електронної пошти Банку до профільного(их) підрозділу(ів) Банку, яких доцільно долучити до розгляду звернення, або керівництву (залежно від питання, викладеного у зверненні).

6.2. Розгляду клієнтських звернень надається пріоритет у щоденній роботі.

6.3. Звернення клієнтів повинні розглядатися структурним підрозділом, яким було надано обслуговування/фінансові послуги, щодо надання яких скаржиться клієнт, або яким було відмовлено в обслуговуванні/наданні фінансових послуг клієнтові.

6.4. З метою підготовки відповіді на звернення структурний підрозділ, що його розглядає, має право звернутись до будь-якого іншого структурного підрозділу з метою отримання інформації, необхідної для розгляду звернення.

6.5. Звернення клієнтів повинні бути розглянуті об'єктивно та всебічно, з повагою до клієнта.

6.6. Будь-які рішення щодо клієнтських звернень повинні прийматись якнайшвидше. Якщо це видається неможливим, уповноважений працівник повідомляє клієнта про те, що його звернення розглядається. Розгляд звернень повинен здійснюватись професійно і коректно. В будь-якому випадку термін розгляду звернення не повинен перевищувати 30 календарних днів.

6.7. Про отримання звернення клієнта у письмовій формі, уповноважений працівник Секретаріату, негайного повідомляє керівника структурного підрозділу, відповідального за питання про які йдеться в зверненні та керівника Департаменту комплаєнсу Банку. Уповноважений працівник Секретаріату, направляє вказаним особам копію звернення та доданих до нього документів. Оригінал звернення разом з додатками до нього передається до юридичної справи клієнта.

6.8. На вимогу керівника Департаменту комплаєнсу Банку особа, яка здійснювала обслуговування/надання фінансових послуг клієнтові або забезпечення їх реалізації повинна надати пояснення щодо обставин, про які йдеться у зверненні.

6.9. Про наслідки розгляду звернення у письмовій формі, уповноважений працівник Банку письмово повідомляє клієнта з використанням засобів, обраних клієнтом під час подання звернення, та керівника Департаменту комплаєнсу Банку.

6.10. Про наслідки розгляду усного звернення уповноважений працівник Банку усно повідомляє клієнта та письмово засобами електронної пошти Банку керівника Департаменту комплаєнсу Банку у разі неможливості її негайного розгляду і вирішення.

9. Прикінцеві положення

9.1. Навчання працівників, задіяних до взаємовідносин із клієнтами під час надання банківських послуг, з питань щодо порядку розгляду звернень клієнтів, здійснюється згідно відповідного щорічного плану навчання працівників, що затверджується Головою Правління та/або згідно індивідуального плану розвитку працівника.

9.2. Ця Інструкція може бути змінена, доповнена або її дія може бути припинена за рішенням Правління Банку.

9.3. В питаннях, що не врегульовані цією Інструкцією, працівники Банку повинні керуватись чинним законодавством України та відповідними внутрішніми документами Банку. У випадку невідповідності цієї Інструкції чинному законодавству України працівники Банку повинні керуватись чинним законодавством України, а про факт такої невідповідності невідкладно повідомити керівника структурного підрозділу комплаєнсу Банку.

9.4. У разі виникнення спору між клієнтом та Банком з приводу виконання норм чинного законодавства України та нормативно-правових актів Національного банку України, що регулюють діяльність на платіжному ринку, клієнт має право звернутися до Національного банку України за посиланням: [Звернення громадян \(bank.gov.ua\)](http://bank.gov.ua)