

Витяг з Інструкції про порядок розгляду звернень користувачів (клієнтів) АТ «СЕБ КОРПОРАТИВНИЙ БАНК» в межах Відкритого банкінгу

Звернення користувачів (клієнтів)

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

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

Заява (клопотання) – звернення користувача (клієнта), що містить повідомлення про порушення чинного законодавства чи недоліки в діяльності Банку або його посадових осіб; повідомлення про виявлення шахрайства (підозри шахрайства) або підозри щодо неправомірності проведення платіжної операції, ініційованої користувачем (клієнтом) через НПП з ініціювання платіжної операції та/або надання відомостей з рахунків користувача (клієнта) через НПП з надання відомостей з рахунків, а також висловлення думки щодо поліпшення їх діяльності.

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

Документальне оформлення та реєстрація звернень користувачів (клієнтів)

Звернення користувачів (клієнтів) можуть бути виражені в усній або в письмовій формі.

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 користувача (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.

Якщо звернення не відповідає зазначеним вище вимогам, уповноважений працівник Банку повинен не пізніше строку встановленого чинним законодавством України, повідомити заявника про виявлені у зверненні недоліки для їх виправлення.

Звернення в електронній формі може бути направлене засобами каналу iFobs, в порядку визначеному відповідним договором, укладеним між банком та користувачем (клієнтом) або на електронну скриньку Банку info@ua.sebgroup.com.

Порядок розгляду звернень користувачів (клієнтів)

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 користувача (клієнт), 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).

Розгляду клієнтських звернень надається пріоритет у щоденній роботі.

Звернення користувачів (клієнтів) повинні розглядатися структурним підрозділом, яким було надано обслуговування послуги, щодо надання яких скаржитись користувач (клієнт), або яким було відмовлено в обслуговуванні/наданні послуг клієнтові.

З метою підготовки відповіді на звернення структурний підрозділ, що його розглядає, має право звернутись до будь-якого іншого структурного підрозділу Банку, а також до стороннього НПП з метою отримання інформації, необхідної для розгляду звернення, зокрема, щодо наданої таким стороннім НПП нефінансової платіжної послуги користувачу (клієнту). Порядок взаємодії Банку зі сторонніми НПП визначений відповідним внутрішньобанківським документом.

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

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.

У разі отримання Банком звернень від сторонніх НПП, що обслуговують рахунки користувача (клієнта) щодо наданої нефінансової платіжної послуги клієнту, Банк має право надавати відповідну інформацію такому сторонньому НПП щодо наданої нефінансової платіжної послуги.

Рішення щодо здійснення виплат користувачам (клієнтам)

Повноваження щодо прийняття рішень про необхідність здійснення виплат користувачам (клієнтам), у зв'язку з обставинами, викладеними в зверненні користувача (клієнта), має Голова Правління Банку, який може також винести вирішення питання щодо такої виплати на розгляд Правління Банку.

У разі невиконання або неналежного виконання платіжної операції з вини НПП з ініціювання платіжної операції, Банк має право звернутись до такого НПП з вимогою відшкодувати всі понесені збитки та суми, відшкодовані користувачам (клієнтам).

Прикінцеві положення

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 \(bank.gov.ua\)](https://bank.gov.ua)