

## ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

Положення про роботу зі зверненнями клієнтів АТ «КРИСТАЛБАНК» (далі – Положення) є внутрішнім документом АТ «КРИСТАЛБАНК».

Положення визначає порядок розгляду звернень та особистого прийому клієнтів (заявників) АТ «КРИСТАЛБАНК» (далі – Банк) та розроблено з метою:

- дотримання вимог законодавства України про звернення громадян та нормативно-правових документів Національного банку України (далі – НБУ) в частині роботи зі зверненнями громадян (заявників) (для Банків – клієнтів (заявників)) (далі – звернення клієнтів);
- регламентації порядку приймання, реєстрації, розгляду звернень клієнтів, контролю за їх виконанням в Банку, а саме у Головному офісі та у всіх відокремлених підрозділах Банку (Дирекціях/відділеннях);
- забезпечення кваліфікованого, неупередженого, об'єктивного і своєчасного розгляду звернень клієнтів з метою оперативного розв'язання зазначених у них питань, задоволення вимог клієнтів та запобігання виникненню в подальшому подібних звернень;
- організації проведення особистого прийому клієнтів посадовими особами Банку;
- зниження ризику негативної репутації Банку шляхом зміцнення і розширення зв'язків із широкими верствами населення, підприємствами та організаціями; покращення роботи Банку щодо обслуговування клієнтів.

## ПОДАННЯ ЗВЕРНЕНЬ КЛІЄНТАМИ

Клієнт може подати / направити звернення до Банку через такі канали зв'язку:

– засобами поштового зв'язку:	АТ «КРИСТАЛБАНК» Місцезнаходження: 04053, м. Київ, вул. Кудрявський узвіз, 2 Адреса для листування: 01133, м. Київ, вул. Мечнікова, 4/1 Відділення АТ «КРИСТАЛБАНК» Адреса за місцем реєстрації Відділення:
– особисто або через уповноважену особу:	заповнити Форму звернення клієнта або написати в довільній формі з урахуванням вимог статті 5 Закону про звернення, та віддати його працівнику Підрозділу управління справами («Ресепшн») або керівнику відокремленого підрозділу
– засобами електронного зв'язку (електронне звернення):	на офіційному вебсайті Банку в розділі «Звернення клієнтів»
– записатися на особистий прийом до керівників Банку:	особисто у працівника Підрозділу управління справами («Ресепшн»); за номером телефону (044) 590 46 64
– засобами телефонного зв'язку:	телефони «клієнтська підтримка»: <a href="tel:0800505599">0800-50-55-99</a> ; <a href="tel:0445904595">(044) 590 45 95</a>

Керівники відокремлених підрозділів Банку повинні забезпечити вільний доступ клієнтів до Формату (бланку) Звернення клієнта та можливість його прийому.

## **ЗАГАЛЬНІ ПІДХОДИ ЩОДО РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ КЛІЄНТІВ**

Розгляд звернень є важливим засобом отримання інформації щодо якості роботи всіх структурних та відокремлених підрозділів Банку, що сприяє розвитку та вдосконаленню роботи Банку. У роботі зі зверненнями Банк забезпечує кваліфікований, неупереджений, об'єктивний і своєчасний розгляд звернень з метою оперативного розв'язання порушених у них питань, задоволення законних вимог клієнтів.

Клієнти мають право подавати звернення до Банку особисто або через уповноважену ними особу, повноваження якої оформлені відповідно до законодавства України. Звернення від неповнолітнього або недієздатного клієнта подається законним представником.

Клієнт, який не є громадянином України і законно перебуває на її території, має право подавати звернення до Банку як і громадянин України, якщо інше не передбачено міжнародними договорами або законодавством України.

Звернення клієнтів визначених статтею 14 Закону про звернення розглядаються Головою Правління Банку або особою, яка виконує його обов'язки, особисто. Усні звернення клієнтів розглядаються Головою Правління Банку або особою, яка виконує його обов'язки, та/або заступниками Голови Правління Банку/ керівниками структурних підрозділів Банку, яким надані відповідні повноваження, під час особистого прийому клієнтів, який проводиться згідно з затвердженим графіком. Якщо розв'язати порушені в усному зверненні питання безпосередньо на особистому прийомі неможливо, то вони розглядаються в тому самому порядку, що й при письмовому зверненні. Про результати розгляду звернення клієнтові повідомляється усно або письмово (в т.ч. на електронну адресу), за його бажанням.

Письмові звернення клієнтів підлягають обов'язковому первинному розгляду/розпису у день одержання, але не пізніше наступного робочого дня - у разі надходження їх у неробочий час, з метою визначення їх належності до компетенції відповідного структурного підрозділу Банку та призначення за ними конкретного виконавця.

Первинний розгляд письмових звернень клієнтів проводиться Підрозділом управління справами та включає:

- перевірку відповідності оформлення звернень клієнтів вимогам, визначеним Законом України «Про звернення громадян» та цього Положення;
- визначення суті порушених клієнтами питань, ознаки надходження звернення клієнта (первинне, повторне) та виду звернень клієнтів (пропозиція, зауваження, заява, клопотання, скарга);
- здійснення розподілу звернень клієнтів на такі, що потребують обов'язкового розгляду керівництвом Банку, і такі, що передаються на розгляд безпосередньо до структурних або відокремлених підрозділів Банку.

Звернення обов'язково мають бути оформлені з дотриманням вимог визначених Законом про звернення та розділом 4 цього Положення.

У зверненні мають бути вказані прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання та викладено суть питання, зауваження, пропозиції чи скарги. Письмове звернення повинно бути підписано клієнтом із зазначенням дати. В електронному зверненні також має бути зазначено електронну поштову адресу, на яку клієнту може бути надіслано відповідь, відомості про інші засоби зв'язку з ним, спосіб відправлення відповіді (поштою або на електронну поштову адресу).

Звернення, оформлене без дотримання зазначених вимог, повертається клієнту без розгляду з відповідними роз'ясненнями в строк не пізніше як через десять днів від дня його надходження.

У разі, якщо звернення не містить даних, необхідних для прийняття обґрунтованого рішення Банком, Підрозділ управління справами в термін не більше п'яти днів повертає клієнту звернення з відповідними роз'ясненнями, за підготовленою відповіддю відповідального структурного підрозділу Банку (який було призначено для розгляду звернення).

Не розглядаються й повторні звернення, подані одним і тим же клієнтом з одного й того ж питання, якщо перше звернення було вирішено по суті, та звернення осіб, визнаних судом недієздатними. Рішення про припинення розгляду такого звернення приймає Голова Правління Банку, або особа яка виконує його обов'язки за поданням відповідального структурного підрозділу Банку (який було призначено для розгляду звернення), про що повідомляється особа, яка подала звернення.

Відмова в задоволенні вимог, викладених у зверненні клієнта, доводиться до відома клієнта в письмовій/ електронній формі з посиланням на законодавство України і викладенням мотивів відмови, а також із роз'ясненням порядку оскарження прийнятого рішення.

Забороняється відмова в прийнятті та розгляді звернення з посиланням на політичні погляди, партійну належність, стать, вік, віросповідання, національність клієнта, незнання мови звернення (клієнти мають право звертатися до Банку, до посадових осіб українською чи іншою мовою, прийнятною для сторін).

Не допускається розголошення одержаних із звернення відомостей про особисте життя клієнтів без їх згоди чи відомостей, що становлять банківську, комерційну або іншу таємницю, яка охороняється законом, та іншої інформації, якщо це ущемляє права і законні інтереси клієнтів, та на розголошення яких клієнт не надав відповідної згоди, за винятком випадків (умов), передбачених чинним законодавством України. Не допускається з'ясування даних про особу клієнта, які не стосуються звернення. На прохання клієнта, висловлене в усній формі або зазначене в тексті письмового звернення, не підлягає розголошенню його прізвище, місце проживання та роботи.

Ця заборона не поширюється на випадки повідомлення інформації, що міститься у зверненні, працівникам Банку, які мають відношення до вирішення справи.

Якщо при розгляді звернення встановлені факти правопорушень працівниками Банку та/або факти неналежного ставлення до клієнта під час його обслуговування, можливих протиправних дій працівників Банку, відповідальний структурний підрозділ Банку, який було призначено для розгляду звернення, може ініціювати проведення службового розслідування. Рішення про проведення службового розслідування приймає Голова Правління Банку, або особа яка виконує його обов'язки. Службове розслідування призначається наказом з визначенням голови та членів комісії. Результати службового розслідування надаються посадовій особі, яка призначила службове розслідування та Підрозділу контролю за дотриманням норм (комплаєнс).

Прийняття рішень є кінцевим етапом розгляду звернень клієнтів, а тому в відповіді вказується, яке прийнято рішення, за необхідності, вказуються конкретні строки його реалізації.

Банк, шляхом розміщення інформації на офіційному вебсайті та інформаційних стендах у приміщеннях відокремлених підрозділах Банку, інформує клієнта про:

- право подавати (надсилати) до Банку звернення, що стосуються діяльності Банку;
- право на звернення до Національного банку України (з посиланням на нормативно-правовий акт Національного банку України, що визначає порядок організації розгляду звернень та особистого прийому клієнтів у Банку) щодо вирішення порушених у зверненнях питань, уключаючи випадки, якщо Банк не надав відповідь на звернення в установлений законодавством України термін для розгляду звернень або отримана відповідь не задовільнила клієнта;
- те, що подання звернення до Банку або до Національного банку України не позбавляє його права на звернення до суду відповідно до законодавства України за захистом своїх прав та інтересів;

- відповідальність посадових осіб Банку за: відмову в прийнятті та розгляді звернення; порушення терміну розгляду звернення; інші порушення права клієнта на звернення згідно із законодавством України.

## **СТРОКИ РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ КЛІЄНТІВ**

Звернення (заяви, пропозиції, клопотання і скарги) клієнтів розглядаються і вирішуються у термін не більше одного місяця від дня їх надходження, а ті, які не потребують додаткового вивчення, - невідкладно, але не пізніше п'ятнадцяти календарних днів від дня їх отримання. Якщо в місячний термін вирішити зазначені у зверненні питання неможливо, Голова Правління Банку, або особа яка виконує його обов'язки та/або заступники Голови Правління Банку/ керівники структурних підрозділів Банку, яким надані відповідні повноваження, встановлює необхідний термін для його розгляду, про що повідомляється особі, яка подала звернення. При цьому загальний термін вирішення питань, зазначених у зверненні, не може перевищувати сорока п'яти днів.

На обґрунтовану письмову вимогу клієнта термін розгляду може бути зменшений за рішенням Голови Правління Банку, або особи яка виконує його обов'язки та/або заступників Голови Правління Банку/ керівників структурних підрозділів, яким надані відповідні повноваження.

Загальний строк розгляду звернень обчислюється з дня, наступного за днем, з якого починається строк (таким днем є день їх надходження та реєстрації), та включає день направлення клієнтові відповіді на його звернення. Якщо останній день строку розгляду звернення припадає на вихідний, святковий, неробочий день, то останнім днем строку вважається перший після нього робочий день. Звернення клієнтів, які мають встановлені чинним законодавством України пільги, розглядаються у першочерговому порядку.

Звернення вважається вирішеним, якщо розглянуті всі поставлені в ньому питання, прийнято обґрунтоване рішення та вжиті потрібні заходи щодо його виконання і клієнта повідомлено про результати перевірки звернення і прийняте рішення.

Рішення про відмову в задоволенні вимог, викладених у письмовому зверненні, доводиться до відома клієнта в письмовій формі з посиланням на чинне законодавство України і викладенням мотивів відмови, а також із роз'ясненням порядку оскарження прийнятого рішення. При цьому вказуються заходи, які вживались Банком для перевірки цього звернення.

Рішення про відмову в задоволенні вимог, викладених в усній формі (на особистому прийомі у керівників Банку) надається, Головою Правління Банку або особою, яка виконує його обов'язки та/або заступниками Голови Правління Банку/ керівниками структурних підрозділів Банку, яким надані відповідні повноваження, усно, або письмово за бажанням клієнта.

## **ВІДПОВІДІ НА ЗВЕРНЕННЯ КЛІЄНТІВ**

Банк повідомляє письмово клієнта (засобами поштового зв'язку, або на електронну поштову адресу) про причини відхилення, часткового задоволення або повного задоволення Банком вимог клієнта.

Відповідь на звернення має містити наступне: номер та дату реєстрації звернення клієнта; результати розгляду його звернення та суть прийнятого за ним рішення (надаються обґрунтована, повна, та по суті звернення відповідь у встановлений чинним законодавством України та цим Положенням строк з повідомленням про розгляд звернення із зазначенням норм, що були порушені, конкретних дій, які повинні бути вчинені, і ким).

За наявності підтвердженого факту завданих матеріальних збитків клієнту надаються пояснення щодо відповідної компенсації за такі збитки.

У разі, як що під час розгляду звернення клієнта виявлено порушення законодавства України або технічний збій в роботі програмного забезпечення Банку повідомляємо про заходи, вжиті Банком з метою усунення недоліків.

До відповіді включається інформація відповідно до статті 16 Закону України «Про звернення громадян» про право клієнта в разі незгоди з результатами розгляду звернення звернутися до вищого органу (Національний банк України) та/або до суду та посадової особи (Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини).

Для оперативного та ефективного двостороннього зв'язку клієнт може відмовитися від отримання письмової (в т.ч. на електронну адресу) відповіді на звернення, про що обов'язково зазначає в Бланку звернення, та вказати бажаний канал зв'язку та час зв'язку для отримання відповіді, зокрема «Отримати особисто» або «Отримати засобами телефонного зв'язку».

Відповідь за результатами розгляду звернень готується тим структурним/відокремленим підрозділом Банку, який отримав ці звернення і до компетенції якого входить вирішення зазначених у зверненні питань. У відповіді зазначається інформація про відповідального за розгляд звернення виконавця, включаючи прізвище, ім'я, по батькові та посаду.

Відповідь за письмовим зверненням підписує Голова Правління Банку або особа, яка виконує його обов'язки та/або заступники Голови Правління Банку/ керівники структурних підрозділів, яким надані відповідні повноваження.

Звернення клієнта вважається розглянутим (закритим), якщо на нього надано повну, обґрунтовану з посиланням на законодавство України письмову відповідь за обраними клієнтом, під час подання звернення каналами зв'язку.

## **ІНФОРМУВАННЯ КЛІЄНТІВ ЩОДО ПОРЯДКУ РОБОТИ БАНКУ З РОЗГЛЯДУ ЇХ ЗВЕРНЕНЬ**

Банк здійснює інформування клієнтів щодо порядку роботи Банку з розгляду їх звернень шляхом розміщення відповідної інформації у розділі «Звернення клієнтів» вебсайту Банку та інформаційних стендах, розміщених у приміщеннях відокремлених підрозділів Банку та розташованих у доступних для клієнтів місцях.

До інформації належать:

- адреса для листування та подання письмових звернень клієнтів, включаючи поштову та електронну адреси;
- перелік поштових адрес усіх місць надання послуг клієнтам (адреси відокремлених підрозділів Банку) для подання звернень клієнтами;
- номери телефонів («клієнтська підтримка») Банку та режим їх роботи;
- рекомендації щодо інформації, яка необхідна в разі усних звернень клієнтів;
- особливості оформлення звернень клієнтів та строки їх розгляду, включаючи інформування клієнта, а також про право клієнта звернутися до суду відповідно до законодавства України;
- форма електронного звернення клієнта, яка надсилається на корпоративну електронну пошту Банку, та форма Звернення клієнта, яка заповнюється на офіційному вебсайті Банку у розділі «Звернення клієнта»;
- номер телефону для запису клієнтів на особистий прийом, адреса, за якою проводиться особистий прийом, графік особистого прийому клієнтів, витяг з цього Положення, яке регламентує організацію роботи зі зверненнями клієнтів щодо організації особистого прийому, пам'ятка для клієнтів, які звертаються з питання запису на особистий прийом до Голови Правління, або особи яка тимчасово виконує його обов'язки;
- посилання на розділ «Звернення громадян» офіційного Інтернет-представництва Національного банку України, де розміщено інформацію щодо розгляду звернень Національним банком України;
- витяг з цього Положення, яке регламентує порядок розгляду звернень клієнтів у Банку;
- відомості про можливість подання звернення особисто або через уповноважену на це іншу особу в відокремлених підрозділах Банку (місцях надання послуг клієнтам).

## **ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ**

Керівники структурних підрозділів Банку, діяльності яких стосуються звернення, здійснюють безпосередній контроль за додержанням вимог чинного законодавства України і цього Положення щодо порядку звернень клієнтів.

Керівники структурних та відокремлених підрозділів, а також всі працівники Банку зобов'язані вживати заходів щодо недопущення порушень з питань неналежного ставлення, можливих протиправних дій працівників Банку при обслуговуванні клієнтів та вживати заходів щодо врегулювання питань при виникненні будь-яких інцидентів.

Посадові особи Банку, при роботі зі зверненнями, винні у порушенні Закону України «Про звернення громадян» та цього Положення, несуть цивільну, адміністративну або кримінальну відповідальність, передбачену законодавством України.