

## ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

Положення визначає порядок роботи зі зверненнями клієнтів АТ «КРИСТАЛБАНК» (далі – Банк) та розроблено з метою:

- дотримання вимог законодавства України про звернення громадян;
- забезпечення кваліфікованого, неупередженого, об'єктивного і своєчасного розгляду звернень громадян з метою оперативного розв'язання зазначених у них питань, задоволення вимог заявників та запобігання виникненню в подальшому подібних звернень;
- організації проведення особистого прийому клієнтів;
- зниження ризику негативної репутації Банку шляхом зміцнення і розширення зв'язків із широкими верствами населення, підприємствами та організаціями;
- покращення роботи Банку щодо обслуговування клієнтів;
- створення упорядкованої системи обліку звернень клієнтів.

## ПОДАННЯ ЗВЕРНЕНЬ КЛІЄНТАМИ

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

– засобами поштового зв'язку:	АТ «КРИСТАЛБАНК» <i>Юридична адреса:</i> 04053, м. Київ, вул. Кудрявський узвіз, 2 <i>Адреса для листування:</i> 01133, м. Київ, вул. Мечнікова, 4/1 Відділення АТ «КРИСТАЛБАНК» <i>Адреса за місцем реєстрації Відділення:</i>
– особисто або через уповноважену особу:	заповнити Бланк звернення клієнта або написати в довільній формі звернення та віддати його працівнику Підрозділу управління справами («Ресепшн») або керівнику відокремленого підрозділу
– засобами електронного зв'язку (електронне звернення):	на офіційному сайті Банку: Електронна адреса: <a href="mailto:info@crystalbank.com.ua">info@crystalbank.com.ua</a> Зворотній зв'язок/Якість обслуговування: <a href="#">Надіслати звернення шляхом заповнення Бланку звернення на вебсайті Банку</a>
– 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>

У разі звернення клієнтів маломобільних груп населення до Банку для запису на особистий прийом або подання письмового звернення (в т.ч. у відокремлених підрозділах Банку), в яких інформаційні

стенди, офіційний вебсайт та інші носії інформації не обладнані голосовими повідомленнями чи не надруковані спеціальним рельєфно-крапковим шрифтом Брайля, відповідальні особи Банку оформлюють зачитане в голос звернення з поміткою «Записано з моїх слів та зачитано» та надають на підпис клієнтові.

Звернення, оформлені належним чином і подані у встановленому порядку, підлягають обов'язковому прийняттю та розгляду.

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. 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.

Керівники відокремлених підрозділів Банку та відповідні структурні підрозділи Банку повинні забезпечити вільний доступ клієнтів до Банку звернення та можливість його прийому.

## **ЗАГАЛЬНІ ПІДХОДИ ЩОДО РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ 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 уповноваженою особою.

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.

Звернення Героїв Радянського Союзу, Героїв Соціалістичної Праці, осіб з інвалідністю внаслідок війни 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 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 письмово або усно, 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 згідно правил діловодства в Банку.

У зверненні мають бути вказані прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання клієнта (для юридичних осіб: найменування, код за ЄДРПОУ, місцезнаходження) 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).

Електронне звернення надсилається на корпоративну електронну пошту (e-mail) Банку. Зразок форми електронного звернення розміщений у підрозділі «Звернення клієнтів» розділу «Контакти» на сторінці офіційного вебсайту Банку.

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

Письмове звернення без зазначення місця проживання (для юридичних осіб: місце перебування та код за ЄДРПОУ), не підписане клієнтом (для юридичних осіб: представником клієнта), а також таке, з якого неможливо встановити особу клієнта, визнається анонімним і розгляду не підлягає.

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.

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 (клопотання), пропозиції (зауваження) 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, 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.

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 або 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, усно, або письмово за бажанням клієнта.

## **ВІДПОВІДІ НА ЗВЕРНЕННЯ КЛІЄНТІВ**

Банк повідомляє письмово клієнта (засобами поштового зв'язку, або на електронну поштову адресу) про результати розгляду його звернення та суть прийнятого за ним рішення – надає обґрунтовану, повну, та по суті звернення відповідь у встановлений чинним законодавством України та Положенням про роботу зі зверненнями АТ «КРИСТАЛБАНК» строк з повідомленням про розгляд звернення із зазначенням норм, що були порушені, конкретних дій, які повинні бути вчинені, і ким.

Для оперативного та ефективного двостороннього зв'язку клієнт може відмовитися від отримання письмової 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».

## **ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ**

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