

Додаток
до Порядку роботи зі
зверненнями клієнтів
філій та відділень
АТ «Укресімбанк»,
затвердженого наказом
А Т «Укресімбанк»
від 25.08.2020 №374

Інформація про порядок розгляду звернень клієнтів філій та відділень АТ «Укресімбанк» (далі – Банк)

Основні терміни та скорочення:

звернення - викладена в письмовій або усній формі пропозиція (зауваження), заява (клопотання) і скарга;

пропозиція (зауваження) - звернення клієнта філії/відділення (далі – клієнт), де висловлюються порада, рекомендація щодо діяльності Банку, а також висловлюються думки щодо врегулювання відносин між клієнтом та Банком, вдосконалення та підвищення якості і рівня обслуговування клієнтів;

заява (клопотання) - звернення клієнта із проханням про сприяння реалізації закріплених Конституцією України та чинним законодавством їх прав та інтересів або повідомлення про порушення чинного законодавства чи недоліки в діяльності Банку, а також висловлення думки щодо поліпшення його діяльності. Клопотання - письмове звернення клієнта з проханням про визнання за ним відповідного статусу, прав чи свобод тощо;

скарга - звернення клієнта з вимогою про поновлення його прав і захист законних інтересів, порушених діями (бездіяльністю) працівників Банку або рішеннями керівництва Банку.

Звернення може бути усним чи письмовим.

Усне звернення викладається клієнтом на особистому прийомі або за допомогою засобів телефонного зв'язку через Центр дистанційного обслуговування клієнтів та записується (реєструється) уповноваженим працівником Банку.

Письмове звернення надсилається засобами поштового зв'язку або передається клієнтом до Банку особисто або через уповноваженого ним представника, повноваження якого оформлені відповідно до вимог законодавства. Письмове звернення також може бути надіслане на електронну поштову скриньку Банку (електронне звернення). Датою подання електронного звернення є дата надходження звернення на визначену електронну адресу. Якщо електронне звернення надійшло на визначену електронну адресу у неробочий день та час, то датою подання електронного звернення вважається наступний після нього робочий день.

У зверненні має бути зазначено прізвище, ім'я, по-батькові, місце проживання /місце знаходження (для клієнта-юридичної особи) клієнта (представника клієнта), викладено суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги. Письмове звернення на паперовому носії повинно бути

підписано клієнтом (представником клієнта)/клієнтами із зазначенням дати. В електронному зверненні також має бути зазначено електронну поштову адресу, на яку клієнту може бути надіслано відповідь, або відомості про інші засоби зв'язку з ним.

З метою належної реалізації захисту прав та законних інтересів клієнтів, які належать до маломобільних груп населення, уповноважені особи Банку мають забезпечувати супровід оформлення звернення від імені цих клієнтів під час проведення особистого прийому або подання звернення в сервісні служби Банку, у яких інформаційні стенди, офіційні веб-сайти та інші носії інформації не обладнані голосовими повідомленнями чи не обладнані спеціальним рельєфно-крапковим шрифтом Брайля. Зачитане вголос звернення з поміткою «Записано з моїх слів та зачитано» надається на підпис клієнтові.

Клієнти мають право на звернення до Національного банку в порядку, визначеному Інструкцією про організацію розгляду звернень громадян, проведення особистого прийому та забезпечення доступу до публічної інформації в Національному банку України, затвердженою рішенням Правління Національного банку України 14.05.2020 № 332-рш, щодо вирішення порушених у зверненнях питань, уключаючи випадки, якщо Банк не надав відповідь на звернення в установленій законодавством України термін для розгляду звернень або отримана відповідь не задовільнила клієнта.

Інформація щодо розгляду звернень Національним банком України знаходиться за посиланням: <https://bank.gov.ua/ua/contacts-details>

Подання звернення до Банку або до Національного банку не позбавляє клієнта права на звернення до суду відповідно до законодавства України за захистом, шляхом розміщення відповідної інформації на вебсайті Банку

Канали надходження звернень клієнтів до Головного банку, філій та відділень

1) Електронна поштова скринька: bank@eximb.com

2) Центр дистанційного обслуговування клієнтів:

- електронна поштова скринька Центру дистанційного обслуговування клієнтів: contact@hq.eximb.com

- цілодобові телефони служби підтримки клієнтів Центру дистанційного обслуговування клієнтів: 0-800-50-44-50 (дзвінки по Україні безкоштовні); 0-44-247-38-38; 0-44-231-74-79.

3) Поштові листи на адресу Банку, філій або відділень.

4) Проведення особистого прийому клієнтів керуючим філією, заступником керуючого філією, керуючим повнофункціональним відділенням, заступником керуючого – начальником відділу продажу банківських послуг повнофункціонального відділення, начальником відділу обслуговування індивідуальних клієнтів філії/повнофункціонального відділення.

5) Звернення клієнтів може бути оформлене на веб-сайті Банку, який міститься за посиланням <https://www.eximb.com/ua/bank/contact-center.html> «Зворотній зв'язок».

Звернення 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 днів від дня їх отримання.

Особистий прийом клієнтів (далі – особистий прийом) у філіях Банку проводиться керівництвом філії - керуючим філією/заступником керуючого філією (керівником роздрібного бізнес-напрямку) та начальником відділу обслуговування індивідуальних клієнтів філії.

Особистий прийом у філіях проводиться з обов'язковим попереднім записом згідно з графіками особистого прийому клієнтів (далі – графіки), а саме:

- керуючий філією – другий понеділок кожного місяця з 10:00 до 11:00;
- заступник керуючого філією (керівник роздрібного бізнес-напрямку) – перший понеділок, остання середа місяця з 10:00 до 11:00;
- начальник відділу обслуговування індивідуальних клієнтів філії – кожний четвер місяця з 10:00 до 11:00.

Особистий прийом у повнофункціональних відділеннях проводиться з обов'язковим попереднім записом згідно з графіками, а саме:

- керуючий відділенням – другий понеділок кожного місяця з 10:00 до 11:00;
- заступник керуючого відділенням – начальник відділу продажу банківських послуг – перший понеділок, остання середа місяця з 10:00 до 11:00;
- начальник відділу обслуговування індивідуальних клієнтів відділення – кожний четвер місяця з 10:00 до 11:00.

Інформація про графіки особистого прийому керівництвом філії/ відділення розміщуються на веб-сайті Банку та у філії/ відділенні на інформаційних стендах, розташованих у доступних для вільного огляду клієнтами місцях.

При здійсненні попереднього запису на особистий прийом клієнта має бути проінформований щодо:

- дати, часу та місця проведення особистого прийому;
- необхідності мати з собою документ, що посвідчує особу;
- порядку доступу до приміщення філії/відділення відповідно до вимог внутрішньо об'єктового пропускового режиму;
- визначення послідовності та можливої зміни послідовності проведення особистого прийому керівництвом філії/відділення;
- попередньої підготовки письмового звернення для подання його в разі необхідності під час проведення особистого прийому;
- вимог до оформлення письмового звернення та орієнтовного ліміту часу на прийом клієнта.

За бажанням клієнта та/або з метою забезпечення прозорості особистого прийому та дотримання заходів безпеки може здійснюватися відео- та аудіофіксація особистого прийому клієнтів, про що клієнт має бути повідомлений перед початком особистого прийому шляхом розміщення цієї інформації на видному місці у відокремленому операційному залі відокремленого підрозділу таким чином, щоб вона була доступна його клієнтам.

Питання, порушені клієнтами під час особистого прийому, які неможливо вирішити безпосередньо під час його проведення, мають вирішуватися в тому самому порядку, що й письмові звернення клієнтів.

Перелік поштових адрес усіх місць надання послуг клієнтам для подання звернень клієнтами знаходяться на веб-сайті АТ «Укрексімбанк» за посиланням <https://www.eximb.com/ua/bank/departments-atm-map/>.

Електронне звернення до Банку можна оформити на веб-сайті АТ «Укрексімбанк» за посиланням <https://www.eximb.com/ua/bank/contact-center.html> розділ «Зворотній зв'язок».

Будь-яке звернення може бути подане особисто або через уповноважену на це особу в усіх місцях надання послуг клієнтам.