

**Інформація про порядок розгляду звернень клієнтів
АТ «Укрексімбанк» (далі – Банк)**

Основні терміни та скорочення:

Відокремлені підрозділи Банку (ВП) – філії, Центральне відділення Банку у м. Києві.

ДС* /Відокремлений підрозділ (ВП) – управління організаційного забезпечення роботи банку Департаменту секретаріату/служба господарського забезпечення Відокремленого підрозділу Банку, що здійснює функції контролю за зверненнями клієнтів та первинної обробки і реєстрації таких звернень.

** ДС здійснює контроль за своєчасним наданням відповіді на письмові, електронні звернення клієнта, що надійшли на адресу Головного банку та підлягають реєстрації, відповідно до Інструкції з діловодства Банку*

Відповідальний профільний підрозділ Головного банку/Відокремленого підрозділу Банку (ПП ГБ/ВП) – профільний підрозділ Головного Банку/Відокремленого підрозділу Банку, який розглядає з урахуванням вимог цього Порядку звернення клієнта, що стосуються його напряму діяльності, та який відповідає за аналіз, розгляд, коректність, зміст, повноту та своєчасність наданої відповіді на звернення клієнта.

Заява (клопотання) – звернення клієнта із проханням про сприяння реалізації закріплених Конституцією України та чинним законодавством України його прав та інтересів або повідомлення про порушення чинного законодавства України 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;

Звернення – викладені в письмовій або усній формі пропозиції (зауваження), заяви (клопотання) і скарги. Письмове звернення надсилається поштою або передається громадянином до відповідного органу, установи особисто чи через уповноважену ним особу, повноваження якої оформлені відповідно до законодавства. Письмове звернення також може бути надіслане з використанням мережі Інтернет, засобів електронного зв'язку (електронне звернення).

Керівник Банку – Голова Правління, член Правління Банку в межах наданих йому повноважень;

Керівник ВП - керуючий (-а) філії, Центрального відділення Банку у м. Києві;

Пропозиція (зауваження) – звернення клієнта, 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;

Скарга – звернення клієнта з вимогою про поновлення його прав і захист законних інтересів, порушених діями (бездіяльністю) працівників Банку або рішеннями керівництва Банку, у тому числі при наданні клієнту банківських та інших фінансових послуг, здійсненні Банком професійної діяльності на ринках капіталу (діяльності з торгівлі фінансовими інструментами та депозитарної діяльності) тощо.

Спосіб доставки (подання) звернення

Клієнт має право особисто або через свого уповноваженого представника, звернутися до Банку зі зверненням.

Банк приймає звернення **в письмовій або усній формі**, що надано одним з наступних способів:

- 1) *особисто* (або через уповноваженого представника/через спеціалізовану скриньку для звернень), шляхом подання клієнтом звернення ДС/Відокремленому підрозділу Банку;
- 2) *засобами поштового зв'язку* – направлення звернення за місцезнаходженням Банку: вул. Антоновича, 127, м. Київ, 03150, або на адреси Відокремлених підрозділів Банку;
- 3) *засобами електронної пошти на адресу*: contact@eximb.com, bank@eximb.com;
- 4) розміщення на зовнішньому сайті Банку, у розділі «Зворотній зв'язок», який міститься за посиланням <https://www.eximb.com/ua/bank/contact-center.html>;
- 5) *усно* - зателефонувавши за номерами телефонів цілодобової підтримки Центру дистанційного обслуговування клієнтів Департаменту цифрового банкінгу :
0-800-50-44-50 (дзвінки по Україні безкоштовні);
0-44-247-38-38;
- 6) *під час особистого прийому громадян* що проводиться керівництвом Відокремлених підрозділів Банку, згідно з визначеним графіком прийому, яке реєструється в Журналі обліку особистого прийому клієнтів за формою, визначеною в додатку 3 до Інструкції № 348, який ведеться в електронному вигляді працівником Відокремленого підрозділу, який веде запис особистого прийому у ВП;
- 7) *захищеними каналами зв'язку у випадку отримання звернення клієнта Банку від Національного банку України*.
- 8) *від НКЦПФР* - у випадку, якщо звернення клієнта Банку надійшло до НКЦПФР.

Форма надання звернення

Форма для подання звернення має містити обов'язково наступні зазначенні реквізити:

- інформація про заявника:
стосовно фізичних осіб – прізвище, ім'я, по-батькові (за наявності), РНОКПП, місце проживання (перебування), телефон або електронна адреса;
стосовно юридичних осіб – найменування заявника, ідентифікаційний код за ЄДРПОУ (номер реєстрації відповідно до торговельного, банківського або судового реєстру або реєстру місцевого органу влади іноземної держави про реєстрацію юридичної особи – для юридичної особи-нерезидента (у разі відсутності відповідно до законодавства – не зазначається), місцезнаходження, поштова або електронна адреса, прізвище, ім'я, по-батькові (за наявності) та телефон уповноваженого представника заявника;
- вказівку на працівника Банку, дії або бездіяльність якого оскаржуються (якщо звернення стосується дій/бездіяльності конкретного працівника Банку);
- суть порушеного питання;
- зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги;
- дату звернення;
- підпис заявника¹/уповноваженого представника заявника;
- звернення, надіслане з використанням засобів електронного зв'язку, має містити електронну поштову адресу, на яку заявнику може бути надіслано відповідь, або відомості про інші засоби зв'язку з ним;
- реквізити договору, укладеного з Банком на отримання послуг, в тому числі депозитарних послуг, інвестиційних послуг та/або інших послуг, пов'язаних із професійною діяльністю на ринках капіталу (у разі наявності), та/або реквізити рахунку, у тому числі рахунку в цінних паперах, відкритого в Банку (за наявності укладеного договору);

¹ Електронне звернення Заявника - юридичної особи повинне бути засвідчене кваліфікованим електронним підписом уповноваженого представника юридичної особи або його уповноваженого представника із дотриманням вимог Закону України «Про електронні документи та електронний документообіг» та з додаванням позначки часу, за якою визначається час підписання такого звернення.
Електронне звернення Заявника - фізичної особи не вимагає застосування електронного підпису.

- якщо звернення подається уповноваженим представником клієнта – фізичної особи, то зазначаються прізвище, ім'я, по батькові (за наявності) представника, його місцезнаходження/місце проживання для забезпечення можливості надання відповіді, а також засоби зв'язку та адреса електронної пошти, якщо такі є. Одночасно зі зверненням подається довіреність чи інший документ, що підтверджує повноваження представника, зокрема: нотаріально-посвідчена довіреність від імені фізичної особи або довіреність від імені юридичної особи за підписом посадової особи, уповноваженої на це законом, статутом або положенням юридичної особи, а також документами, що посвідчують службове становище і повноваження її керівника (якщо такі документи не надавались раніше до Банку), тощо. У разі, якщо заявником є нерезидент, ним подається копія легалізованої або засвідченої шляхом проставлення апостиля (якщо інше не передбачено законом або міжнародним договором України) довіреності та копії засвідчених в установленому порядку документів, що посвідчують службове становище і повноваження керівника юридичної особи (для юридичних осіб-нерезидентів). У разі видачі нерезидентом такої довіреності на території України подається оригінал такої довіреності або її копія, засвідчена у порядку, встановленому законодавством щодо вчинення нотаріальних дій. Переклад документів має бути здійснений на українську мову (крім документів, створених російською мовою або перекладених на російську мову), та легалізований або засвідчений шляхом проставлення апостиля. Якщо переклад легалізованих документів або засвідчених шляхом проставлення апостиля (якщо інше не передбачено законом або міжнародним договором України) здійснюється на території України, він засвідчується у порядку, встановленому законодавством щодо вчинення нотаріальних дій.

4.1.3. До звернення додаються наявні у рішення/копії рішень, які приймалися за його зверненням раніше, а також інші документи, необхідні для розгляду звернення.

Звернення Героїв Радянського Союзу, Героїв Соціалістичної Праці, Героїв України, осіб з інвалідністю внаслідок війни, жінок, яким присвоєно почесне звання "Мати-героїня", розглядаються Керівником Банку (в межах його компетенції), а в разі його тимчасової відсутності - особою, на яку покладено виконання обов'язків Керівника Банку.

Звернення осіб, які мають установлені законодавством України пільги, розглядаються першочергово.

ДО УВАГИ!

Звернення, які не підлягають розгляду та вирішенню:

- якщо неможливо встановити/ідентифікувати особу, що подала звернення у зв'язку з відсутністю даних щодо найменування – для юридичних осіб/ прізвища, ім'я, по-батькові (за наявності) – для фізичних осіб та/або які не містять місцезнаходження/місце проживання для забезпечення можливості надання відповіді/повідомлення щодо наслідків розгляду звернення, чи таке звернення не підписано автором (авторами), а також таке, з якого неможливо встановити авторство. Такі звернення визнаються анонімними та не розглядаються Банком. Рішення про припинення розгляду таких звернень приймає Керівник Банку/Керівник ВП, про що повідомляється особі, яка подала звернення, за відомими Банку контактами такої особи (за наявності);
- звернення громадян, надісланих (поданих) особою, визнаною судом недієздатною (у разі наявності у Банку такої інформації);
- якщо це повторне звернення від одного й того самого клієнта з одного й того самого питання, яке не містить нових даних, а уся викладена інформація у зверненні раніше повно та об'єктивно розглядалася та щодо першого питання була надана відповідь по суті. У такому випадку клієнту направляється повідомлення щодо залишення звернення без розгляду з посиланням на раніше надану відповідь (зокрема, лист Банку) з наданням копії відповідної відповіді.
- звернення (у т.ч. скарга), подані з порушенням терміну подання, передбаченого статтею 17 Закону України «Про звернення громадян» (скарга на рішення, що оскаржувалось, може бути подана до органу або посадовій особі вищого рівня протягом одного року з моменту його прийняття, але **не пізніше одного місяця** з часу ознайомлення клієнта з прийнятим рішенням);
- звернення оформлене без дотримання вимог, передбачених чинним законодавством України. Таке звернення повертається заявнику з відповідними роз'ясненнями не пізніш як через 10 (десять днів) від дня його надходження;

- звернення, які не належать до компетенції Банку та належать до компетенції іншого органу, установи (організації).

Рішення про припинення розгляду звернення приймає Керівник Банку/Керівник ВП. Про прийняте рішення повідомляється особа, яка подала таке звернення, шляхом направлення їй, за відомими Банку контактами особи, котра подала звернення (за наявності), відповідного повідомлення.

Строки розгляду звернення

Звернення розглядаються та вирішуються в строк 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.

Датою надходження звернення є:

- якщо звернення подано особисто або засобами поштового зв'язку або захищеними каналами зв'язку - день отримання (реєстрації) звернення у Банку;
- якщо звернення подано засобами електронного зв'язку (електронною поштою) або розміщено на зовнішньому сайті Банку, у розділі «Зворотній зв'язок» - дата надходження звернення на електронну адресу: *contact@eximb.com, bank@eximb.com* Якщо електронне звернення надійшло на визначену електронну адресу у неробочий день, то датою подання електронного звернення вважається наступний після нього робочий день;
- якщо звернення подано засобами телефонного зв'язку – дата прийняття звернення працівником Центру дистанційного обслуговування клієнтів Департаменту цифрового банкінгу Банку. Якщо звернення було подано в неробочий час (проміжок часу, упродовж якого Банк не здійснює обслуговування клієнтів, відповідно до режиму роботи Банку) або в неробочий день, то датою подання звернення вважається наступний після нього робочий день.
- якщо звернення подано під час особистого прийому громадян – дата прийняття звернення у Відокремленому підрозділі Банку.

Якщо в місячний строк вирішити порушені у зверненні питання неможливо, Керівник Банку встановлює необхідний строк для його розгляду, про що повідомляється клієнту, який подав звернення з урахуванням наступного:

- ✓ загальний строк вирішення питань, порушених у зверненнях фізичних осіб, **не може перевищувати 45 днів**. На обґрунтовану письмовому вимогу фізичної особи строк розгляду може бути скорочено;
- ✓ загальний строк вирішення питань, порушених у зверненнях юридичних осіб, як правило, **не може перевищувати 45 днів**. У разі, якщо для вирішення питань, порушених у зверненні, виникає необхідність у проведенні спеціальної перевірки, вжиття певних заходів, додаткового вивчення чи розглядів, зазначений строк може бути перевищено (за обґрунтованої необхідності);
- ✓ рішення про продовження строку розгляду звернення приймає Керівник Банку (в межах його компетенції).

Строки розгляду звернень обчислюються в календарних днях, починаючи з дати реєстрації звернення/дати надходження на електронну адресу звернення/дати прийняття звернення працівником Центру дистанційного обслуговування клієнтів Департаменту цифрового банкінгу Банку. Якщо останній день строку розгляду звернення припадає на неробочий день, то останнім днем строку є перший після нього робочий день.

Можливість оскарження.

Звернення до Банку не позбавляє клієнта права на звернення при наявності підстав із заявою або на оскарження дій/бездіяльності Банка до:

✓ **Національного банку України**, якщо:

- Банк не надав відповідь на звернення в установленний законодавством строк для розгляду звернень;
- отримана відповідь не задовольняє клієнта

більш детальна інформація за посиланням <https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection>

✓ **Національної комісії з цінних паперів та фондового ринку**, якщо:

- Банк не надав відповідь на звернення в установлений законодавством строк для розгляду звернень;
- отримана відповідь не задовольняє клієнта
 - ✓ більш детальна інформація за посиланням <https://www.nssmc.gov.ua/activity/inshadiialnist/zakhyst-investoriv/>
 - ✓ Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини – виключно для вирішення питань фізичних осіб більш детальна інформація за посиланням <https://online.ombudsman.gov.ua/>
 - ✓ Суду

Особистий прийом клієнтів.

Особистий прийом клієнтів (далі – особистий прийом) у філіях Банку/ Центральному відділенні АТ «Укресімбанк» у м. Києві проводиться керівництвом - керуючим /заступником керуючого (керівником середнього та роздрібного бізнесу) та начальником Управління по роботі з індивідуальними клієнтами пріоритетного сегменту філії/ Центрального відділення АТ «Укресімбанк» у м. Києві та у окремих випадках, може бути залучено профільні підрозділи Головного банку.

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 середнього та роздрібного бізнесу) – перший понеділок, остання середа місяця з 10:00 до 11:00;
- начальник Управління по роботі з індивідуальними клієнтами пріоритетного сегменту філії – кожний четвер місяця з 10:00 до 11:00.

Особистий прийом у Центральному відділенні АТ «Укресімбанк» у м. Києві відділенні проводиться з обов'язковим попереднім записом згідно з графіками, а саме:

- керуючий відділенням, заступник керуючого відділенням, начальник Управління по роботі з індивідуальними клієнтами пріоритетного сегменту – понеділок – четвер з 9:00 до 17:00, п'ятниця з 9:00 до 16:30.

Інформація про графіки особистого прийому керівництвом філії/ Центрального відділення АТ «Укресімбанк» у м. Києві розміщуються на зовнішньому -сайті Банку та у філії/ Центральному відділенні АТ «Укресімбанк» у м. Києві на інформаційних стендах, розташованих у доступних для вільного огляду клієнтами місцях.

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 зовнішньому сайті Банку за посиланням <https://www.eximb.com/ua/bank/departments-atm-map/>.

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