

## Інформація щодо Процедури розгляду клієнтських звернень у АТ «КБ «ГЛОБУС»

Рішенням Правління Банку від 12.02.2020 (протокол №12) затверджений Порядок розгляду звернень клієнтів, за яким згідно вимог Закону України «Про звернення громадян» (далі - Закон) визначено наступне.

1. За формою подання клієнтом до Банку звернення може бути:
  - 1) **усне** – це звернення, що надійшло шляхом телефонного зв'язку на телефон Контакт-центру Банку: **0 800 300 392**;
  - 2) **письмове** – це звернення, що:
    - надійшло до Банку поштою;
    - передано Банку клієнтом особисто;
  - 3) **електронне** – це звернення, що надійшло до Банку на e-mail адресу, зазначену на веб-сайті Банку: **<https://globusbank.com.ua/>**.
2. Звернення громадян мають бути оформлені відповідно до вимог статті 5 Закону. У зверненні обов'язково зазначаються прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання громадянина, та викладено суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги. Письмове звернення має бути надруковано або написано від руки розбірливо і чітко, підписано заявником із зазначенням дати.
3. Звернення від юридичних осіб мають бути оформлені належним чином, а саме у зверненні зазначаються повна назва, код ЄДРПОУ, місце реєстрації юридичної особи та викладено суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги. Письмове звернення має бути надруковано або написано від руки уповноваженою особою розбірливо і чітко, підписано заявником із зазначенням дати, а також скріплено печаткою, за наявності у підприємства печатки.
4. Звернення, оформлене без дотримання зазначених вимог, повертається Банком заявникові з відповідними роз'ясненнями не пізніше ніж через десять днів від дня його надходження, крім випадків, передбачених статтею 7 Закону.
5. Письмове звернення без зазначення місця проживання громадян, без зазначення коду ЄДРПОУ юридичних осіб, та\або не підписане автором, а також таке, із змісту якого неможливо встановити авторство, визнається анонімним і розгляду в Банку не підлягає.
6. Не розглядаються повторні звернення від одного й того самого клієнта з одного й того самого питання, якщо перше вирішено по суті, а також скарги громадян, подані з порушенням строків, передбачених статтею 17 Закону, та звернення осіб, визнаних судом недієздатними. Рішення про припинення розгляду такого звернення повідомляється особі, яка подала звернення.
7. З метою уникнення можливих непорозумінь в питанні оформлення звернення та оптимізації процесу подальшого розгляду звернення клієнтів Банк має право пропонувати власним клієнтам типовий бланк для оформлення звернення.
8. Оголошення та інформація щодо порядку розгляду Банком звернень (разом із бланками) клієнтів розміщується в головному офісі та відділеннях Банку у доступному для клієнтів місці.
9. Вищезазначені інформація та форма звернення розміщуються Банком також на власному офіційному сайті за посиланням: : **<https://globusbank.com.ua/>**.
10. **Якщо звернення клієнта є усним** працівник Банку надає усну відповідь за телефоном одразу або телефонує клієнту після уточнення запитаної інформації. Якщо клієнт під час усного звернення до Банку бажає отримати письмову відповідь на своє звернення, в такому випадку працівник Банку повідомляє клієнта про те, що йому

необхідно звернутися до найближчого відділення Банку з метою подання звернення в письмовій формі.

При цьому якщо Банк вже має відповідне доручення на обмін інформацією через електронну пошту з цим клієнтом, працівник Банку повідомляє клієнта про можливість надання електронного звернення на електронну адресу Банку.

11. **Якщо звернення клієнта є електронним** - відповідь надається Банком на email-адресу клієнта, яку клієнт зазначив у своєму зверненні.

При цьому якщо на зазначене звернення має бути надана саме письмова відповідь та/або звернення містить інформацію, яка є банківською таємницею, то в такому випадку Банк надсилає клієнту за його електронною адресою повідомлення про необхідність завітати до найближчого відділення Банку з метою подання звернення в письмовій формі.

Якщо Банк вже має відповідне доручення на обмін інформацією через електронну пошту з цим клієнтом, і у клієнта немає можливості відвідати найближче відділення Банку, у своєму електронному повідомленні Банк пропонує клієнту власноручно заповнити типовий бланк звернення, що розміщений на сайті Банку, підписати його та відправити з визначеної дорученням електронної адреси клієнта на електронну адресу Банку у сканованому вигляді. Надіслане клієнтом звернення у запропонованому Банком вигляді приймається Банком до розгляду.

12. **Усі письмові звернення громадян**, що надійшли поштою та/або були отримані відділеннями Банку в процесі звичайного обслуговування клієнтів, приймаються, попередньо опрацьовуються та централізовано реєструються в день їх надходження в порядку, визначеному внутрішніми нормативними документами Банку з питань документообігу та цим Порядком.

Попереднє опрацювання письмових звернень громадян проводиться з метою:

- перевірки відповідності оформлення звернень вимогам чинного законодавства України;
- визначення суті і короткого змісту звернення;
- з'ясування належності порушених у зверненнях питань до повноважень Банку.

Під час реєстрації кожному письмовому зверненню присвоюється вхідний номер. Повторні, дублетні, багаторазові звернення реєструють так само, як первинні.

Вхідний номер проставляють у відбитку реєстраційного штампа Банку, який ставиться на вільному від тексту місці першої сторінки звернення.

Копія першої сторінки звернення із проставленими штампом Банку, датою та вхідним номером обов'язково надається працівником Банку, що реєструє звернення, клієнту, який подає звернення, на вимогу клієнта.

13. **Усі письмові звернення юридичних осіб**, що надійшли поштою та/або на отримані відділеннями Банку в процесі обслуговування клієнтів, приймаються, попередньо опрацьовуються та централізовано реєструються в день їх надходження в порядку, визначеному внутрішніми нормативними документами Банку з питань документообігу та цим Порядком.

Попереднє опрацювання письмових звернень юридичних осіб проводиться з метою:

- перевірки відповідності оформлення звернень вимогам чинного законодавства України;
- визначення суті і короткого змісту звернення;
- з'ясування належності порушених у зверненнях питань до повноважень Банку.

Під час реєстрації кожному письмовому зверненню присвоюється вхідний номер. Повторні, дублетні, багаторазові звернення реєструють так само, як первинні.

Вхідний номер проставляють у відбитку реєстраційного штампа Банку, який ставиться на вільному від тексту місці першої сторінки звернення.

На вимогу клієнта, який подав звернення до Банку, копія першої сторінки звернення із проставленими штампом Банку, датою та вхідним номером обов'язково надаються клієнту працівником Банку, що реєструє звернення.

14. Посадові особи, визначені відповідальними за розгляд звернень у Банку, під час розгляду письмових звернень зобов'язані:
  - уважно вивчати їх;
  - у разі потреби організовувати перевірку викладених у зверненнях фактів;
  - застосовувати інші заходи для об'єктивного вирішення порушених питань; з'ясувати та приймати рішення про усунення причин і умов, які спонукають авторів звернень скаржитися.
15. Рішення, які приймаються в результаті розгляду звернень, мають бути мотивованими, відповідати вимогам законодавства України, у тому числі нормативно-правовим актам Національного банку України, а також внутрішнім нормативним документам Банку.
16. Рішення про відмову в задоволенні вимог, викладених у зверненні, доводяться до відома клієнтів тільки у письмовій формі з посиланням на законодавство України і викладенням мотивів відмови.
17. Звернення клієнтів розглядаються та вирішуються **в строк не більше ніж один місяць** із дня реєстрації звернення.
18. Якщо для вирішення порушених питань слід провести перевірку інформації, викладеної у зверненнях, отримати додаткові матеріали, строк розгляду звернень може бути продовжено з відповідним письмовим повідомленням про це осіб, які подали звернення.
19. Загальний строк вирішення питань, порушених у зверненнях громадян, **не може перевищувати 45 днів**, за винятком виключень зазначених пунктом 23 цього Порядку.
20. Загальний строк вирішення питань, порушених у зверненнях юридичних осіб, **може перевищувати 45 днів** у разі необхідності проведення додаткових розглядів.
21. Строки розгляду звернень обчислюються в календарних днях починаючи з дати реєстрації звернення.
22. Якщо останній день строку розгляду звернення припадає на вихідний або святковий день, то останнім днем строку є перший після нього робочий день.
23. Датою виконання звернення є дата реєстрації відповіді на нього.
24. Відповідь за результатами розгляду звернень надається за підписом відповідальної особи Банку, якій надано право підписувати таку відповідь.
25. Клієнт має право з питань захисту власних прав звернутись до Національного Банку України <https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection>.