

Пам'ятка для клієнтів про порядок та вимоги подачі звернень

Розгляд звернень здійснюється відповідно до вимог Закону України «Про звернення громадян», Інструкції з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, об'єднаннях громадян, на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форм власності, в засобах масової інформації, затвердженої постановою КМУ від 14.04.1997 р. N 348, Методичних рекомендацій щодо організації розгляду звернень та проведення особистого прийому клієнтів у банках України, схваленого Рішенням Правління НБУ 28.11.2019 року N 889-рш та інших нормативно-правових актів Національного банку України та Порядку розгляду звернень та особистого прийому Клієнтів та юридичних осіб в Акціонерному товаристві «Комерційний індустріальний Банк».

Клієнт має право подати звернення особисто або через уповноважену на це іншу особу в усіх місцях надання послуг Клієнтам.

Усі звернення мають бути оформлені відповідно до вимог статті 5 Закону України «Про звернення громадян». У зверненні 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.

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, підписано уповноваженою особою заявника, а також за необхідності підпис заявника скріплюється печаткою юридичної особи із зазначенням дати.

Звернення, оформлене без дотримання зазначених вимог, повертається заявникові з відповідними роз'ясненнями не пізніше, ніж через десять днів від дня його надходження.

Всі звернення розглядаються протягом тридцяти календарних днів від дня їх надходження, а ті, які не потребують додаткового вивчення, – невідкладно, але не пізніше 10 днів з дня їх отримання.

Якщо для вирішення порушених питань слід провести перевірку інформації, викладеної у зверненнях, отримати додаткові матеріали, то строк розгляду звернень може бути продовжено з повідомленням про це осіб, які подали звернення.

Загальний строк вирішення питань, порушених у зверненнях громадян, не може перевищувати 45 днів.

Клієнт має право залишити своє звернення, зателефонувавши за номером «Гарячої лінії» до Контакт центру: 0 800 501 200 (дзвінки безкоштовні у межах України), +38 (044) 290-79-00 (вартість дзвінків згідно з тарифами вашого оператора).

В усному зверненні клієнт зазначає:

- 1) прізвище, ім'я, по батькові;
- 2) місце проживання (повну поштову адресу, на яку надсилається відповідь);
- 3) контактний телефон;
- 4) електронну поштову адресу, якщо на неї надається відповідь;
- 5) суть порушеного питання.

У разі, якщо Клієнт в телефонній розмові бажає отримати письмову відповідь на своє звернення, то він зазначає це в своєму зверненні.

Клієнт має право направити своє звернення на поштову адресу Банку: 03150, м. Київ, вул. Предславинська, 28.

Також Клієнт має право надіслати електронне звернення на електронну адресу: info@cib.com.ua, або після заповнення електронної форми встановленого зразка на веб-сайті Банку.

Електронне звернення також може бути надіслано через соціальні мережі на офіційну сторінку Банку <https://www.facebook.com/comin.bank/>.

В електронному зверненні клієнт зазначає:

- 1) прізвище, ім'я, по батькові;
- 2) місце проживання (повну поштову адресу, на яку надсилається відповідь);
- 3) контактний телефон;
- 4) електронну поштову адресу, якщо на неї надається відповідь;
- 5) суть порушеного питання.

У разі, якщо Клієнт бажає отримати письмову відповідь на своє звернення, то він зазначає це в своєму зверненні.

Клієнт має право залишити письмове звернення під час особистого прийому громадян або під час обслуговування у відділенні Банку.

Датою подання електронного звернення є дата надходження звернення на визначену електронну адресу Банку. Датою подання усного звернення є дата дзвінка до Контакт-центру Банку. Якщо електронне/усне звернення надійшло у неробочий день (вихідних, святковий), датою подання електронного/усного звернення вважається наступний після нього робочий день.

Кожен Заявник має право на звернення до Національного Банку України щодо вирішення порушених у зверненні питань, включаючи випадки якщо Банк не надав відповідь на звернення в установлений законодавством України термін для розгляду звернень або отримана відповідь не задовільнила Заявника.

Офіційне Інтернет-представництво Національного банку України щодо розгляду звернень: <https://bank.gov.ua/contacts-details#section-2>, порядок організації роботи зі зверненнями громадян регламентовано Інструкцією про організацію роботи зі зверненнями громадян у Національному банку, затвердженою постановою Правління Національного банку від 01 березня 2018 року № 18 (<https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/v0018500-18>).

Подання звернення до Банку або Національного банку України не позбавляє права клієнта на звернення до суду відповідно до законодавства України за захистом своїх прав та інтересів.

Посадові особи Банку несуть відповідальність за відмову в прийнятті та розгляді звернення, порушення терміну розгляду звернення, інші порушення права клієнта на звернення, у відповідності до діючого Законодавства України.

Прийом Клієнтів здійснюється за попереднім записом у дні та години, визначені Графіком особистого прийому громадян. Попередній запис Клієнтів на прийом проводиться за телефоном +38(044)586-54-95 (вартість дзвінків згідно з тарифами Вашого оператора) не пізніше ніж за три робочі дні до дати проведення особистого прийому.

Статус опрацювання звернення можливо дізнатись, зателефонувавши до Контакт центру Банку за номерами: 0-800-501-200 та +38(044)290-79-00.