

до Положення про опрацювання звернень, що надходять до АТ «АБ «РАДАБАНК»,  
затверджено рішенням Правління від 10.07.2020 р. протокол № 10072020/1

### Інформація про порядок розгляду АТ «АБ «РАДАБАНК» звернень клієнтів

Банк розглядає звернення, що були отримані наступними каналами зв'язку:

Канал отримання звернення	Спосіб повідомлення Ініціатором	Граничні строки
Телефонний дзвінок на номери гарячої лінії: 0 800 500 999; +380 (562) 38 30 30	Телефонний дзвінок	- у момент прийняття звернення (якщо відповідь може бути надана одразу при зверненні); - повторний дзвінок - після підготовки відповіді, але не пізніше граничних строків, встановлених законодавством (ЗУ «Про звернення громадян»)
онлайн чат, Viber, Telegram, Facebook Messenger (інші системи миттєвого обміну повідомленнями)	онлайн чат, Viber, Telegram, Facebook Messenger (інші системи миттєвого обміну повідомленнями)	- у момент прийняття звернення (якщо відповідь може бути надана одразу при зверненні); - зворотній зв'язок - після підготовки відповіді, але не пізніше граничних строків, встановлених законодавством (ЗУ «Про звернення громадян»)
e-mail <a href="mailto:ContactCenter@radabank.com.ua">ContactCenter@radabank.com.ua</a> <a href="mailto:CallCntrSvc@radabank.com.ua">CallCntrSvc@radabank.com.ua</a> <a href="mailto:bank@radabank.com.ua">bank@radabank.com.ua</a>	e-mail	Після підготовки відповіді, (якщо відповідь може бути надана одразу при зверненні), але не пізніше граничних строків, встановлених законодавством (ЗУ «Про звернення громадян»)
Лист	Поштове відправлення	Після підготовки відповіді, але не пізніше граничних строків, встановлених законодавством (ЗУ «Про звернення громадян»)
Книга скарг та пропозицій клієнтів АТ «АБ «РАДАБАНК»		Після підготовки відповіді, але не пізніше граничних строків, встановлених законодавством (ЗУ «Про звернення громадян»)
Заява клієнта		Після підготовки відповіді, але не пізніше граничних строків, встановлених законодавством (ЗУ «Про звернення громадян»)
Сайт Банку, розділ «Комплаєнс-контроль» <a href="https://www.radabank.com.ua/ua/komplaens-kontrol/">https://www.radabank.com.ua/ua/komplaens-kontrol/</a>	Повідомлення на поштову скриньку підрозділу комплаєнс	Після підготовки відповіді, але не пізніше граничних строків, встановлених законодавством (ЗУ «Про звернення громадян»)
Сайт Банку, розділ «Фінансовий моніторинг» <a href="https://www.radabank.com.ua/ua/finansovyj-monitoring/">https://www.radabank.com.ua/ua/finansovyj-monitoring/</a>	Повідомлення на поштову скриньку підрозділу фінансового моніторингу	Після підготовки відповіді, але не пізніше граничних строків, встановлених законодавством (ЗУ «Про звернення громадян»)
Під час особистого прийому громадян		- під час особистого прийому (якщо відповідь може бути надана одразу при зверненні);

		- якщо під час особистого прийому відповідь не була надана - після підготовки відповіді, але не пізніше граничних строків, встановлених законодавством (ЗУ «Про звернення громадян»)
--	--	--

Звернення класифікуються за такими основними типами:

- інформаційний запит;
- скарга;
- пропозиція;
- заява (клопотання);
- подяка.

Інформаційні запити - запити, основною метою яких є отримання Ініціатором інформації або інформування Банку з питань: продуктів Банку; умов обслуговування у Банку; змін діючих умов взаємовідносин з Банком; інші інформаційні звернення з питань взаємовідносин з Банком.

Скарга - звернення Ініціатора з вимогою про поновлення прав і захист своїх законних інтересів, порушених діями (бездіяльністю), рішеннями Банку та/або співробітниками Банку. Скарги класифікуються за наступною ознакою - дії або бездіяльність працівників Банку у процесі продажу/супроводу банківських продуктів / послуг та обслуговування клієнтів;

Пропозиція - звернення Ініціатора, де висловлюється порада, рекомендація щодо діяльності Банку, комерційна пропозиція про співпрацю.

Заява (клопотання) - звернення Ініціатора з проханням про сприяння реалізації закріплених Конституцією та чинним законодавством їх прав та інтересів або повідомлення про порушення чинного законодавства чи недоліки в діяльності Банку, співробітників Банку.

Всі звернення про стан рахунків клієнтів, стан заборгованості, будь-яку інформацію, яка може містити банківську таємницю, мають бути оформлені у письмовому вигляді з метою зниження ризиків щодо розголошення банківської таємниці.

Письмова відповідь за результатами розгляду звернення надається за підписом уповноваженої особи Банку.

Клієнт банку має право звернутися до Національного банку (з посиланням на нормативно-правовий акт Національного банку, що визначає порядок організації розгляду звернень та особистого прийому громадян у Національному 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 задовольнила Клієнта.

**Посилання на розділ "Звернення громадян" офіційного Інтернет-представництва Національного Банку:** <https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection/citizens-appeals>

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

Посадові особи Банку відповідальні за відмову у прийнятті та розгляді звернень, порушенні терміну розгляду звернень, інші порушення прав Клієнта на звернення згідно з законодавством України.

### **Підстави для відмови у розгляді звернення по суті**

Звернення, що містить нецензурні або образливі вирази, загрози життю, здоров'ю та майну посадової особи, а також членів його сім'ї, залишається без відповіді по суті поставлених у ньому

питань. Ініціатору, який подав подібне звернення, може бути вказано на неприпустимість зловживання своїм правом на звернення.

Про звернення, яке містить загрози життю, здоров'ю та майну посадової особи, а також членів його сім'ї, начальник відділення повідомляє Службу безпеки Банку шляхом відправлення скан-копії звернення на електронну адресу.

За зверненням, текст якого не піддається прочитанню, Ініціатору (якщо його прізвище і поштова адреса піддаються прочитанню) протягом 7 (семи) днів з моменту надходження звернення на електронну пошту, Адміністратором клієнтського сервісу направляється мотивована відповідь про залишення звернення без розгляду.

При розгляді звернення, яке містить питання, на яке Ініціатору неодноразово давалися письмові відповіді по суті у зв'язку з раніше направленими зверненнями і в якому не наводяться нові докази або обставини, Адміністратором клієнтського сервісу приймається рішення про безпідставність чергового звернення і припинення листування з Ініціатором. Про це рішення повідомляється Ініціатору, який направив звернення.

Переписка поновлюється, якщо підстави, за якими вона була припинена, усунені.

Якщо відповідь по суті порушених у зверненнях питань не може бути дана без розголошення відомостей, що охороняються законодавством України, в тому числі відомостей, що становлять комерційну або банківську таємницю, Ініціатору, який направив звернення, повідомляється про неможливість дати відповідь по суті порушених у ньому питань у зв'язку з неприпустимістю розголошення зазначених відомостей.

Інструкція щодо заповнення Книги скарг та пропозицій клієнтів АТ «АБ «РАДАБАНК» - за формою, встановленою Додатком 1 Положення про опрацювання звернень, що надходять до АТ «АБ «РАДАБАНК».

## Інструкція щодо заповнення Книги скарг та пропозицій клієнтів АТ «АБ «РАДАБАНК».

При заповненні Книги скарг та пропозицій клієнтів АТ «АБ «РАДАБАНК» (далі - Книга), Ініціатор повинен заповнити всі необхідні реквізити.

У скарзі, пропозиції або заяві повинні міститися назва Банку або структурного підрозділу, якому вона направляється, короткий виклад суті справи, обґрунтування прохання, клопотання або пропозиції, при необхідності повинні бути зазначені дані платіжних та інших документів, які стосуються заяви і зауваження. У разі якщо Ініціатору необхідно отримати письмову відповідь на скаргу або зауваження, Ініціатору необхідно вказати це в тексті скарги або зауваження.

Письмове звернення Ініціатора повинно бути підписано із зазначенням прізвища, імені, по батькові, і містити крім викладу істоти пропозиції, заяви чи скарги, дані про місце його проживання, роботи або навчання, контактний телефон.

Звернення Ініціатора, в якому не вказано його прізвище, ім'я, по батькові, і поштову адресу, за яким повинен бути спрямована відповідь, **визнається анонімним і розгляду не підлягає.**

Банк має право залишити звернення без відповіді по суті поставлених у ньому питань в разі, якщо в письмовому зверненні містяться нецензурні або образливі вирази, загрози життю, здоров'ю та майну працівників Банку, а також членів їх сімей.

Для того щоб дізнатися результати, про вжиті заходи за заявою, Ініціатор може повторно відвідати Банк та ознайомитися з Книгою скарг і пропозицій клієнтів АТ «АБ «РАДАБАНК». На аркуші, де викладена скарга, зауваження або пропозицію, повинна бути відмітка про вжиті заходи відділення Банку. За бажанням Ініціатора, у разі якщо Ініціатор залишив свою адресу, йому буде надіслано письмову відповідь.