

## **Витяг з Регламенту з розгляду письмових звернень клієнтів Банку – фізичних та юридичних осіб, запитів державних, затвердженого Розпорядженням АТ «Альфа-Банк» № 3594 від 25 серпня 2020 року**

### **3. Розгляд банком звернень клієнтів**

3.1 Звернення клієнтів, а також їх представників приймається на підставі цього Регламенту, який розроблено відповідно до Методичних рекомендацій НБУ щодо організації розгляду звернень та проведення особистого прийому клієнтів у банках, Конституції України, Закону України “Про звернення громадян” (далі – Закон про звернення), 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 Кабінету Міністрів України від 14.04.1997 року № 348 (далі – Інструкція № 348), з урахуванням методичних рекомендацій кращої міжнародної практики щодо порядку розгляду звернень та з метою вдосконалення організації розгляду звернень.

3.2. Банк на своєму Веб-сайті інформує клієнта про порядок розгляду звернень, а також інформує клієнтів про можливість подавати (надсилати) звернення, що стосуються діяльності банку, та у разі наявності спірних питань щодо обслуговування до Національного банку України. <https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection>. Звернення до банку або до Національного банку не позбавляє клієнта права на звернення до суду за захистом своїх прав та інтересів.

3.3. Звернення від клієнтів приймаються Банком у Контакт-Центрі (тел. гарячої лінії +380 44 494 01 01 цілодобово), у будь-якому відділенні Банку, через чат мобільного додатку Альфа-Мобайл. Крім того клієнти банку можуть написати звернення з адреси місця проживання/реєстрації на спеціальному бланку звернення. З бланком звернення клієнт може ознайомитися на веб-сайті Альфа-Банку за посиланням <https://alfabank.ua/about>. Оформлений лист необхідно направити на адресу Головного офісу Банка: 03150, м. Київ, вул. Велика Васильківська, 100, або направити сканкопію заповненого датованого та підписаного бланку звернення на електронну адресу Банку [ccd@alfabank.kiev.ua](mailto:ccd@alfabank.kiev.ua).

3.4. В шапці бланку письмового звернення клієнт заповнює реквізити: ПІБ, контактна адреса та телефон, номер рахунку/договору, ІПН. Надалі клієнт викладає зміст звернення до банку, підписує його та зазначає дату звернення. Письмове звернення без зазначення місця проживання, не підписане автором (авторами), а також таке, з якого неможливо встановити авторство, визнається анонімним і розгляду не підлягає. Не розглядаються повторні звернення від одного і того ж громадянина з одного і того ж питання, якщо перше вирішено по суті. Якщо письмове звернення приймається у відділенні Банку, шапка бланку за погодженням з клієнтом заповнюється автоматично на підставі даних облікових систем. Звернення безпосередньо від клієнтів банку у відділенні приймається за умови обов’язкової попередньої ідентифікації.

3.5. Письмові звернення після прийому реєструються в системі реєстрації вхідної-вихідної кореспонденції (БД «Канцелярія»). Кожному письмовому зверненню присвоюється вхідний реєстраційний номер. Сканкопія звернення також реєструється у спеціальній CRM-системі Банку, яка є базою даних для накопичення, опрацювання та обліку поданих звернень клієнтів.

Відомості про всі усні звернення також вносяться до CRM-системи для накопичення, опрацювання та обліку поданих звернень клієнтів.

3.6. Банк розглядає більшість звернень у строк від 1 до 15 днів з дати надходження. У деяких випадках, якщо є необхідність проведення додаткового аналізу, термін розгляду може збільшитись, проте не може перевищувати строки встановлені в ст. 20 Закону

України "Про звернення громадян" (30 днів/45 днів за умови обов'язкового повідомлення заявника).

У випадку надання клієнтом претензії щодо опротестування операцій, які передбачають списання коштів з рахунку - мінімальний строк розгляду претензії та повернення клієнту (за умови позитивного результату розгляду) списаних коштів з рахунку складає 45 днів. У випадку опротестування таких операцій еквайром згідно з правилами МПС, строк розгляду претензії може бути збільшений до 180 днів.

3.7. Про результат розгляду звернення клієнт дізнається у телефонному режимі під час спілкування з оператором Контакт-Центру Банка, під час візиту до відділення, шляхом смс-інформування банку (у деяких випадках), в чаті мобільного додатку Альфа-Мобайл. За фактом опрацювання звернення електронний варіант відповіді з вих. номером та датою додається в базу даних CRM-системи.

3.8. Прийом громадян проводиться у відділеннях Банку/шляхом попереднього запису на прийом оператором Контакт-Центру Банку у зручний для клієнта час.

3.9. Письмову відповідь клієнт отримує листом на адресу, зазначену у зверненні/адресу реєстрації місця проживання, наявну в облікових системах Банку. Банк користується поштовими послугами АТ «Укрпошта», яка несе відповідальність за якість поштової доставки кореспонденції у межах України. В деяких випадках за погодженням з клієнтом письмова відповідь може бути надана шляхом відправлення текстового повідомлення на фінансовий номер телефону, наявний в облікових системах Банку.

3.10. Якщо клієнт з будь-яких незалежних від Банку причин не отримав лист-відповідь на своє письмове звернення на зворотню адресу, він може звернутися до будь-якого відділення Банку та отримати офіційну, завірену штампами та печатками відділення Банку копію відповіді на своє звернення.