

У Інструкції по роботі зі скаргами та зверненнями Клієнтів в АТ «СБЕРБАНК» (далі – Банк) використовуються наступні терміни та скорочення:

ВНД – внутрішні нормативні документи Банку.

Клієнт - будь-яка особа (фізична або юридична), яка звертається за наданням послуг або користується /користувалася послугами Банку.

1. Особливості оформлення звернень окремих категорій громадян

З метою належної реалізації захисту прав та законних інтересів Клієнтів, які належать до маломобільних груп населення, співробітники Банку забезпечують супровід оформлення звернення від імені цих Клієнтів під час проведення особистого прийому або подання звернення у відділеннях банку. Зачитане вголос звернення з поміткою “Записано з моїх слів та зачитано” надається на підпис Клієнту.

Клієнт може подати скаргу особисто або через уповноважену на це іншу особу.

Скарга в інтересах неповнолітніх і недієздатних осіб подається їх законними представниками

2. Канали надходження звернень Клієнтів до Банку, їх реєстрація.

Всі скарги та звернення Клієнтів надходять у Банк за допомогою одного з таких каналів:

- Електронна адреса Банку sbrf@sbrf.com.ua, в тому числі - шляхом заповнення бланка звернення на веб-сайті банку
- Телефонний номер «гарячої лінії» Банку
- Chat-online, який розміщений на зовнішньому сайті, «СБЕРБАНК Онлайн», Платіжному порталі, Viber, Telegram
- Поштова кореспонденція ЦО Банку
- Операційна точка (відділення Банку)
- Форма зворотного зв'язку на офіційному сайті Банку
- Система дистанційного банківського обслуговування «СБЕРБАНК Онлайн» або iFOBS «Клієнт-Банк»
- Платіжний портал
- За результатами аналізу оцінок якості обслуговування, отриманих від Клієнтів
- За результатами особистого прийому
- Інші канали, запроваджені Банком.

3. Порядок розгляду скарг та звернень Клієнтів.

Стандартний строк надання відповіді Клієнту по скарзі або зверненню – не більше 10 робочих днів, в окремих випадках, якщо скарга або звернення потребують додаткового вивчення, проведення службового розслідування, тощо – не більше одного місяця від дня надходження. У виняткових випадках, при необхідності системного і глибокого аналізу,

строк надання відповіді може становити не більше 45 календарних днів або інший граничний строк, встановлений Законом України «Про звернення громадян».

Порядок надання відповідей:

Канал надходження	Порядок надання відповідей
Електронна адреса Банку sbrf@sbrf.com.ua , через форму зворотного зв'язку на офіційному сайті Банка або chat-online	Направляються на електронну адресу або повідомляються по телефону, зазначеному Клієнтом, із дотриманням вимог законодавства та ВНД щодо збереження банківської таємниці
Через систему «СБЕРБАНК Онлайн», IFOBS «Клієнт-Банк» або Платіжний портал	Направляються Клієнту через системи СБЕРБАНК Онлайн, IFOBS «Клієнт-Банк» або Платіжний портал.
Телефонний номер гарячої лінії	Повідомляються Клієнту по телефону
Поштова кореспонденція на адресу ЦО або відділення Банку	Направляється Клієнту рекомендованим листом із дотриманням вимог законодавства та ВНД щодо збереження банківської таємниці. Або у відділення Банку за місцем обслуговування для подальшого надання Клієнту.
Письмовий запит (скарга або звернення), оформлена Клієнтом у відділенні Банку або за результатами особистого прийому	Направляється Клієнту рекомендованим листом з повідомленням про вручення, або цінним листом, або цінним листом з описом вкладення ¹ . Або у відділення Банку за місцем обслуговування для подальшого надання Клієнту.

¹ - за умови ідентифікації Клієнта під час реєстрації письмового запиту