

Порядок опрацювання звернень клієнтів

ЗАТВЕРДЖЕНО

Е.38.0.0.0/2-8274248 від 19.12.2023

Канал звернень клієнтів	Наказ про затвердження процесу опрацювання звернень клієнтів	Виписка з наказу
Письмове звернення	<p>PR/18-2021-7585 994 від 28.11.2021</p> <p>E.G.20.0.0.4/4-74 35388 від 15.08.2023</p>	<p>Клієнт може звернутися в банк з офіційним письмовим запитом, що має містити підпис/електронний підпис та/або печатку:</p> <ul style="list-style-type: none">• на юридичну адресу (01001, м. Київ, вул. Грушевського 1д);• на адресу для кореспонденції (49094, м.Дніпро, вул. Набережна Перемоги, буд.30);• в офіси або відділення банку;• в електронний канал cancelyaria@privatbank.ua <p>1. Письмовий запит від клієнта проходить оцифрування (створення сканованої копії) та реєструється в програмному комплексі банку (листу присвоюють вхідний номер та ідентифікатор у програмному комплексі).</p> <p>2. Експерт відповідного підрозділу банку вивчає зміст листа та ухвалює рішення, як буде відпрацьовано лист та яку інформацію потрібно надати у відповіді.</p> <p>3. Після опрацювання запиту та збору необхідної інформації формується відповідь клієнтові на офіційному бланку із зазначенням обов'язкових реквізитів (вихідний номер і дата підготовки відповіді).</p> <p>4. Строк розгляду звернень від громадян регулюється Законом «Про звернення громадян» і становить не більше ніж один місяць від дня надходження до банку. Якщо в місячний строк вирішити порушені у зверненні питання неможливо, встановлюється необхідний строк для його розгляду, про що повідомляють особу, яка подала звернення. При цьому загальний строк</p>

		<p>вирішення питань, порушених у зверненні, не може перевищувати 45 днів.</p> <p>5. Канали надання відповіді: e-mail; Приват24; у разі відсутності ідентифікованих у банку електронних каналів зв'язку з клієнтом формується паперова відповідь і надсилається Укрпоштою рекомендованим листом на адресу клієнта, зазначену в базі даних банку.</p>
<p>Вхідний дзвінок</p>	<p>PR/18-2020-7184 862 від 16.02.2021</p> <p>E.G.20.0.0.4/4-70 23528 від 25.05.2023</p>	<p>1. Клієнт може звернутися в банк за номерами телефонів:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 3700 (безкоштовно з мобільного по Україні); • +38 (073) 716 11 31 (для дзвінків із-за кордону). <p>Для клієнтів Premium Banking є додаткові номери:</p> <ul style="list-style-type: none"> • +38 073 (050,098) 900 00 02; • +38 073 900 00 04; • +38 073 900 00 10. <p>2. Клієнту може бути запропоновано самостійне вирішення питання в голосовому меню за допомогою голосових підказок.</p> <p>3. Фахівець може ставити уточнювальні запитання, щоб ідентифікувати суть звернення клієнта.</p> <p>4. Фахівець може провести ідентифікацію клієнта у вибраний банком спосіб (push-верифікація, додаткові запитання, голосова верифікація тощо) та в разі потреби перевірити повноваження клієнта.</p> <p>4. У деяких випадках для вирішення питання може бути підключено іншого фахівця. Якщо питання потребує додаткового опрацювання, подається заявка до фахівців вищого рівня, про що клієнта буде повідомлено додатково.</p>

Звернення в чат	<p>E.G.20.0.0.4/4-76 83762 від 05.10.2023</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Звернутися в чат клієнт може за допомогою інформаційного сайту privatbank.ua та інших сторінок банку, мобільного додатка Приват24 або месенджерів Viber, Telegram, iOS. 2. Клієнту доступний роботизований контент, що допомагає вирішити частину питань без підключення фахівця. 3. Якщо питання потребує перевірки особистої інформації за рахунками, проводиться ідентифікація клієнта через вибраний банком канал (фото- або відеоверифікація тощо). 4. У деяких випадках для вирішення питання може бути підключено іншого фахівця. Якщо питання потребує додаткового опрацювання, подається заявка до фахівців вищого рівня, про що клієнта буде повідомлено додатково.
Звернення через e-mail	<p>PR/18-2021-7159 599 від 13.08.2021</p> <p>E.G.20.0.0.4/4-71 56115 від 15.06.2023</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Залишити своє звернення можна на поштову скриньку банку help@privatbank.ua. 2. Зверніть увагу, що через канал пошта можна вирішити лише питання загального характеру. 3. Зворотний зв'язок відправнику надається на електронну пошту.
Обробка скарг клієнтів	<p>E.G.20.0.0.4/4-764 1819 від 01.09.2023</p>	<p><i>Клієнт може залишити скаргу через будь-який канал комунікації з банком: дзвінок, чат, e-mail, паперовий лист або звернення у відділення.</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Проведення верифікації (у разі потреби фото- або відеоверифікація). Фото- або відеоверифікація відбувається в чаті в особистому кабінеті працівника за допомогою чат-бота. 2. Після успішного проходження верифікації (у разі потреби фото- або відеоверифікація) працівник інформує, що запит взято в роботу, і визначає орієнтовний строк вирішення. Якщо клієнт не пройшов верифікацію, йому надається тільки загальна консультація. 3. Для вирішення питання клієнта здійснюється аналіз інформації в програмних комплексах, перевірка інструкцій/положень або формування запитів до відповідальних за продукти/послуги підрозділів банку, збирання та опрацювання отриманої

		<p>інформації, формування алгоритму для усунення проблеми клієнта.</p> <p>4. Усунення проблеми клієнта згідно зі сформованим алгоритмом: самостійне вирішення проблеми відповідно до наявних доступів і лімітів повноважень або формування службового документа до профільної служби банку.</p> <p>6. Відповідь клієнтові через один із каналів: дзвінок (фін. номер), повідомлення в мобільний додаток Приват24 або на e-mail, підтверджений у базі даних банку.</p> <p>7. Під час аналізу отриманих скарг формуються пропозиції до власників продуктів/послуг банку для покращення клієнтського досвіду.</p>
<p>Подати звернення клієнт може особисто або через уповноважену на це іншу особу в усіх місцях надання послуг клієнтам.</p> <p>Законодавчий акт, що регулює порядок опрацювання звернень клієнтів:</p> <p>Закон України № 393/96-ВР «Про звернення громадян» zakon.rada.gov.ua/laws/show/393/96-%D0%B2%D1%80#n60</p>		