

## ПРОЦЕДУРА РОЗГЛЯДУ СКАРГ АТ «СІТІБАНК»

Затверджено протоколом Правління АТ «Сітібанк» № 2025-21 від 11 квітня 2025 р.

Короткий зміст	У цьому документі викладено вказівки та процедури щодо виявлення, звітності, підтвердження, розслідування та реагування на скарги клієнтів, отримані АТ «Сітібанк».		
Застосовність	Ця Процедура застосовується виключно до АТ «Сітібанк».		
Цільова аудиторія	Дія цієї Процедури поширюється на такі види бізнесу та функції: усі бізнеси та функції АТ «Сітібанк» Цільовою аудиторією є всі працівники АТ «Сітібанк».		
Основні зміни у порівнянні з останньою версією	Узгодження з Політикою розгляду скарг клієнтів Citi та Глобальною Маркетс процедурою розгляду скарг клієнтів		
Власник документу	Іван Косянчук		
Підрозділ-власник	Департамент комплаєнсу АТ «Сітібанк» (ICRM Ukraine)		
Основний контакт	Іван Косянчук [IK32034]		
Заміщує	N/A		
Головний документ	DOC-394 : 68 - UK, EUROPE AND MENA COMPLAINT HANDLING STANDARD		
Категорія Ризику	L0: Комплаєнс ризик	L1: Захист споживача/клієнта	L2: Ризик поводження із споживачем

Номер документу.:	DOC-6350
Дата затвердження:	11/21/2023
Дата перегляду:	11-Apr-25
Дата набуття чинності:	4/11/2025
Версія номер.:	1.0.2
Основна мова:	Англійська

## 1 ЗАГАЛЬНИЙ ОГЛЯД

---

У цьому документі викладено вказівки та процедури щодо виявлення, звітності, підтвердження, розслідування та реагування на скарги клієнтів, отримані АТ «Сітібанк».

Скарга – це усне або письмове повідомлення, яке можна отримати в усній (особисто чи по телефону) або письмовій формі (через пошту чи через електронні засоби зв'язку, такі як електронна пошта, чат або соціальні мережі тощо), у якому виражається незадоволення від Клієнта Банку, потенційного Клієнта або уповноваженого представника Клієнта (надалі разом іменується «Клієнт») щодо Політики Citi, продукту чи послуги, які пропонуються Банком або через Банк, працівника Банку, підрядник Банку або стороннього постачальника послуг, який діє від імені Банку, або будь-яка комбінація вищезазначеного, і здійснене безпосередньо або через регулятора.

Важливо зазначити, що не кожна заява про невдоволення Сіті повинна розглядатися як скарга. Звичайні запити, що виникають в процесі обслуговування, які відразу вирішуються, не є скаргами, а служать зворотнім зв'язком з бізнесом, щоб допомогти визначити проблеми, які можуть вимагати подальших дій.

У випадку, якщо надійшла скарга, що не стосується АТ «Сітібанк», проте стосується інших компаній групи Сіті, така скарга має бути відразу надіслана Департаменту комплаєнсу.

Усі працівники АТ «Сітібанк» можуть бути отримувачами скарги та можуть бути призначені Відповідальними особами або іншим чином залучені до розгляду скарги. Таким чином, усі працівники АТ «Сітібанк» відповідальні за дотримання цієї Процедури та повинні спільно спрямовувати свої зусилля на її реалізацію.

Навчання щодо цієї Процедури оцінюється щорічно. За потреби, розробляються тренінги для відповідних продуктів, регіонів та функцій з використанням ризик-орієнтованого підходу.

Відповідний підрозділ, який займається розглядом скарг, залежить від типу продукту щодо якого такі подаються.

Контактна інформація для подачі скарг:

- тел. +380 44 490 1000
- e-mail [citibank.ukraine@citi.com](mailto:citibank.ukraine@citi.com)