

ПРОЦЕДУРА РОЗГЛЯДУ СКАРГ АТ «СІТІБАНК»

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	Цільовою аудиторією є всі працівники АТ «Сітібанк».		
Основні зміни у порівнянні з останньою версією	N/A – перша публікація		
Власник документу	Начальник департаменту комплаєнсу АТ «Сітібанк» (CCCO Ukraine)		
Підрозділ-власник	Департамент комплаєнсу АТ «Сітібанк» (ICRM Ukraine)		
Основний контакт	Іван Косянчук		
Заміняє	N/A		
Головний документ	EMEA ICG Complaint Handling Standard		
Категорія Ризику	L0: Операційний, комплаєнс, поведінковий та комплаєнс ризик	L1: Захист споживача/клієнта	L2: Ризик поведінки із споживачем

Номер документу.:	13121
Дата затвердження:	9/9/2023
Дата перегляду:	N/A
Дата набуття чинності:	9/9/2023
Версія номер.:	1.0
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 визначається як будь-яке усне або письмове вираження невдоволення чи незгоди, виправдане чи ні, від або від імені клієнта чи потенційного клієнта Сіті, щодо надання Банком будь-якої послуги чи продукту (включаючи, але не обмежуючись банківськими та платіжними послугами, інвестиційними послугами, допоміжними та іншими послугами) або процедурою, вжитою Банком у зв'язку з наданням своїх послуг або продуктів, спрямоване проти Банку чи його працівника, 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 зворотним 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