

Канал звернень клієнтів	Наказ про затвердження процесу опрацювання звернень клієнтів	Виписка з наказу
Письмове звернення	PR/18-2021-758599 4 від 28.11.2021 E.G.20.0.0.4/4-7435 388 від 15.08.2023	<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 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>
Вхідний дзвінок	PR/18-2020-718486 2 від 16.02.2021 E.G.20.0.0.4/4-7023 528 від 25.05.2023	<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	E.G.20.0.0.4/4-7683 762 від 05.10.2023	<p>1. Звернутися в чат клієнт може за допомогою інформаційного сайту https://privatbank.ua/ та інших сторінок банку, мобільного додатка Приват24 або месенджерів Viber, Telegram, iOS.</p> <p>2. Клієнту доступний роботизований контент, що допомагає вирішити частину питань без підключення фахівця.</p> <p>3. Якщо питання потребує перевірки особистої інформації за рахунками, проводиться ідентифікація клієнта через вибраний банком канал (фото- або відеоверифікація тощо).</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 через e-mail	PR/18-2021-715959 9 від 13.08.2021 E.G.20.0.0.4/4-7156 115 від 15.06.2023	<p>1. Залишити своє звернення можна на поштову скриньку банку help@privatbank.ua.</p> <p>2. Зверніть увагу, що через канал пошта можна вирішити лише питання загального характеру.</p> <p>3. Зворотний зв'язок відправнику надається на електронну пошту.</p>
Обробка скарг клієнтів	E.G.20.0.0.4/4-7641 819 від 01.09.2023	<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> <p>1. Проведення верифікації (у разі потреби фото- або відеоверифікація). Фото- або відеоверифікація відбувається в чаті в особистому кабінеті працівника за допомогою чат-бота.</p> <p>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.</p> <p>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 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</p>

		<p>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>
--	--	---

Законодавчий акт, що регулює порядок опрацювання звернень клієнтів:
Закон України № 393/96-ВР «Про звернення громадян»
<https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/393/96-%D0%B2%D1%80#n60>