



ЗАТВЕРДЖЕНО

Рішенням Правління АТ «БТА БАНК»

Протокол № 58 від «21» серпня 2020 р.

**ПОЛОЖЕННЯ ПРО РОБОТУ ЗІ ЗВЕРНЕННЯМИ КЛІЄНТІВ
В АТ «БТА БАНК»**

Версія 1.00

Київ – 2020

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. Положення про роботу зі зверненнями клієнтів в АТ «БТА БАНК» (далі - Положення) визначає порядок:

1.1.1. організації розгляду звернень клієнтів АТ «БТА БАНК» (далі - Банк) та надання відповідей на них;

1.1.2. організації проведення особистого прийому клієнтів;

1.1.3. інформування клієнтів про роботу з їх зверненнями.

1.2. Вимоги цього Положення поширюються на всі структурні підрозділи Банку, задіяні в процесі обробки звернень клієнтів.

1.3. Це Положення розроблено відповідно до:

- ✓ Закону України «Про банки і банківську діяльність»;
- ✓ Закону України «Про звернення громадян»;
- ✓ Закону України «Про захист персональних даних»;
- ✓ Закону України «Про електронні документи та електронний документообіг»;
- ✓ Інструкції з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, об'єднаннях громадян, на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форм власності, в засобах масової інформації, затвердженої постановою Кабінету Міністрів України від 14.04.1997 року № 348;

- ✓ Методичних рекомендації щодо організації розгляду звернень та проведення особистого прийому клієнтів у банках України, затверджених рішенням Правління Національного банку України від 28.11.2019 №889-рш;

- ✓ Інструкції з діловодства АТ «БТА БАНК»;

- ✓ інших законів України, актів Президента України, нормативно-правових актів Кабінету Міністрів України, розпорядчих актів Національного банку України та внутрішніх документів Банку.

1.4. Подання (надсилання) клієнтом звернення до Банку передбачає його згоду на оброблення, використання персональних даних відповідно до Закону України «Про захист персональних даних» під час опрацювання звернень Банком.

1.5. Основними цілями цього Положення є:

1.5.1. встановлення єдиної вимоги до порядку прийому, розгляду та підготовки відповідей на звернення клієнтів або їх законних представників/уповноважених ними осіб;

1.5.2. підвищення якості обслуговування клієнтів і дотримання правил розгляду звернень клієнтів, що виникають в процесі надання банківських послуг підрозділами Банку;

1.5.3. встановлення процедур та відповідальності щодо своєчасного реагування на звернення.

1.6. При роботі зі зверненнями відповідальні працівники структурних та відокремлених підрозділів Банку повинні дотримуватись наступних принципів:

1.6.1. неухильного дотримання вимог чинного законодавства України;

1.6.2. здійснення розгляду звернень у максимально короткі строки;

1.6.3. здійснення кваліфікованого, неупередженого, об'єктивного та своєчасного розгляду звернень клієнтів, з метою оперативного розв'язання порушених у зверненні питань;

1.6.4. використання інформації зі звернення для усунення наявних недоліків, удосконалення роботи Банку, покращення якості обслуговування клієнтів, удосконалення якості продуктів Банку тощо;

1.6.5. забезпечення централізованої реєстрації, обов'язкового розгляду та своєчасного надання відповіді на звернення клієнта;

1.6.6. здійснення інформування клієнта щодо порядку розгляду звернень до та під час надання банківських та інших фінансових послуг, а також додатково на вимогу клієнта;

1.6.7. включення до програми регулярного навчання працівників, задіяних до взаємовідносин із клієнтами під час надання банківських та інших фінансових послуг, питання щодо обізнаності про порядок розгляду звернень клієнтів. Така програма має передбачати періодичність проведення навчання (не рідше одного разу на рік для діючих працівників та під час прийняття на роботу нових працівників).

1.7. З метою належної реалізації захисту прав та законних інтересів клієнтів, які належать до маломобільних груп населення, Банк забезпечує супровід оформлення звернення від імені цих клієнтів під час проведення особистого прийому або подання звернення через відповідального працівника Центру клієнтської підтримки та моніторингу клієнтських операцій.

1.8. Під час організації порядку розгляду звернень клієнтів, в тому числі щодо надання банківських та інших фінансових послуг Банк:

1.8.1. отримує та реєструє звернення в Базі за допомогою системи електронного документообігу Банку;

1.8.2. здійснює первісну оцінку звернення відповідним структурним підрозділом (ЦКП) / працівником Банку незалежно від питання, викладеного в зверненні;

1.8.3. забезпечує розгляд звернення керівниками структурних підрозділів Банку до компетенції яких належить вирішення порушеного у зверненні питання;

1.8.4. інформує клієнта про результати розгляду звернення;

1.8.5. усуває виявлені порушення та їх наслідки шляхом прийняття Головою Правління Банку відповідного рішення за результатами розгляду звернення клієнта;

1.8.6. аналізує отримані звернення та причини їх виникнення для поліпшення якості надання послуг. Банк використовує результати такого аналізу щодо впливу на інших клієнтів, які не надсилали звернення, але перебувають в аналогічній ситуації;

1.8.7. надає результати аналізу звернень та причин їх виникнення на розгляд Правління Банку не рідше одного разу на квартал;

1.8.8. здійснює контроль за якістю та своєчасністю розгляду звернень у Банку на постійній основі.

2. ТЕРМІНИ ТА ВИЗНАЧЕННЯ

2.1. Терміни та визначення, що використовуються по тексту цього Положення, вживаються в наступному значенні:

Анонімне звернення	звернення, з якого неможливо встановити авторство, відсутні підпис, в тому числі електронний цифровий підпис, поштова адреса заявника, при усному зверненні клієнт не зазначає інформації щодо себе;
База звернень (далі – База)	база, в якій реєструються звернення, скарги і пропозиції, що надійшли в Банк та ведеться облік особистого прийому

	клієнтів. Підрозділом Банку, відповідальним за реєстрацію інформації в єдиній базі звернень є Центр клієнтської підтримки та моніторингу клієнтських операцій. (дана База знаходиться в системі електронного документообігу (СЕД)).
Банк	Головний Банк, а також відділення Банку;
Відповідальний працівник ЦКП	працівник Центру клієнтської підтримки та моніторингу клієнтських операцій, відповідальний за організацію роботи з отриманими зверненнями, скаргами та пропозиціями, а також за супровід оформлення звернення від імені маломобільних груп населення та клієнтів з обмеженими фізичними можливостями.
Електронне звернення	звернення, яке надійшло через Інтернет, в тому числі на електронну пошту Банку шляхом заповнення відповідних форм на сторінці офіційного веб-сайту Банку або через соціальні мережі.
Заява (клопотання)	звернення із проханням про сприяння реалізації закріплених Конституцією та чинним законодавством прав та інтересів заявника або повідомлення про порушення чинного законодавства чи недоліки в діяльності Банку. Клопотання - письмове звернення з проханням про визнання за заявником відповідного статусу, прав чи свобод тощо.
Звернення	викладена в письмовій (на паперовому носії / в електронному вигляді) або усній формі пропозиція (зауваження), заява (клопотання), скарга (вимога), запит або відгук адресований Банку або його посадовій особі;
Керівництво Банку	Голова Правління та його заступники.
Клієнт (потенційний або існуючий)	Будь-яка особа: фізична (резидент та/або нерезидент України), юридична, фізична особа – підприємець, об'єднання громадян без статусу юридичної особи, яка користується або цікавиться послугами Банку та адресувала Банку відповідне усне чи письмове звернення особисто або через законного представника / уповноважену ним особу, повноваження якої оформлені відповідно до законодавства;
Комплаєнс випадок (інцидент)	подія (інцидент), що внаслідок реалізації комплаєнс-ризиків спричинила додаткові втрати, недоотримання запланованих доходів, втрату репутації, виникнення конфлікту інтересів тощо
Операційний випадок	подія, яка внаслідок реалізації операційного ризику призвела, або може призвести до фінансових або не фінансових наслідків (прямих або потенційних втрат, недоотриманого прибутку, адміністративної відповідальності тощо);

НБУ	Національний банк України
Посадова особа Банку	керівник структурного підрозділу Банку, в тому числі відокремленого, до компетенції якого належить вирішення порушеного у зверненні питання
Пропозиція (зауваження)	звернення заявника, де висловлюється порада, рекомендація щодо поліпшення бізнес-процесів, продуктів, технологій, підвищення якості обслуговування, професіоналізму працівників і організації роботи Банку в цілому;
Скарга	Звернення клієнта з вимогою про поновлення його прав і захист законних інтересів, порушених діями (бездіяльністю) посадових осіб Банку та є фактором, що дозволяє виміряти ступінь задоволеності клієнта якістю обслуговування, компетентності працівників та організацією роботи Банку.
СУР	Служба управління ризиками
СКК	Служба комплаєнс-контролю
УДЗ	Управління документального забезпечення
ЦКП	Центр клієнтської підтримки та моніторингу клієнтських операцій (Контакт-центр Банку)

2.2. Інші терміни, які вживаються в цьому Положенні, використовуються в значеннях визначених законами та нормативно-правовими актами України.

3. ОРГАНІЗАЦІЯ РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ КЛІЄНТІВ

3.1. Усі звернення (в усній та письмовій формах), які надходять до Банку, підлягають обов'язковій класифікації, а саме: пропозиція (зауваження), заява (клопотання) та скарга.

3.2. Клієнт має право подавати звернення до Банку особисто або через законного представника/уповноважену особу, повноваження якої оформлені відповідно до вимог чинного законодавства України. Звернення від неповнолітньої або в інтересах недієздатної особи подається їх законними представниками.

3.2.1. Звернення клієнтів, які є нерезидентами розглядаються в такому ж самому порядку, що й для резидентів України.

3.3. Клієнт надсилає або подає (викладає) звернення до Банку:

3.3.1. засобами поштового/кур'єрського зв'язку;

3.3.2. шляхом надсилання на електронну пошту (e-mail) Банку;

3.3.3. на телефон Контакт-центру Банку;

3.3.4. через заповнення відповідних форм на сторінці офіційного веб-сайту Банку;

3.3.5 під час особистого прийому клієнта з керівництвом Банку або посадовою особою Банку;

3.3.6. через державні органи, установи (організації) незалежно від форм власності, НБУ, народних депутатів України та депутатів місцевих рад.

3.4. Звернення адресується Банку або керівництву Банку та може бути подане особисто як окремою особою (індивідуальне), так і групою осіб (колективне) і викладається в усній або письмовій формі.

3.5. Банк приймає та розглядає звернення, оформлені належним чином і подані у встановленому чинним законодавством порядку.

3.6. У зверненні має бути зазначено:

3.6.1. прізвище, ім'я, по батькові (для фізичної особи)/ назва юридичної особи та код ЄДРПОУ;

3.6.2. місце проживання/ місцезнаходження (адресу для листування, якщо вона не збігається з місцем проживання / місцезнаходження);

3.6.3. суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги.

3.6.4. електронна поштова адреса, на яку клієнту може бути надіслана відповідь, відомості про інші засоби зв'язку з ним [для звернення, яке надсилається на електронну пошту (e-mail) Банку та електронного звернення].

3.7. Письмове звернення в паперовому вигляді та яке надсилається на електронну пошту (e-mail) Банку подається в довільній формі має бути підписано клієнтом (клієнтами) із зазначенням дати.

3.8. В електронному зверненні додатково до вимог передбачених п.3.6. та п.3.7. Положення також має бути зазначено інші засоби зв'язку з клієнтом, спосіб відправлення відповіді (поштою, на електронну адресу або особисте отримання). Застосування електронного цифрового підпису при надсиланні електронного звернення не вимагається.

3.8.1. Електронне звернення надходить на електронну пошту (e-mail) Банку kachestvo@bta.kiev.ua, закріплену за ЦКП. Зразок форми електронного звернення, що надсилається на електронну пошту (Додаток 1 до цього Положення), розміщений у підрозділі «Якість обслуговування» розділу «Контакти» на сторінці офіційного веб-сайту Банку за посиланням: <http://btabank.ua/ukr/feedback.php>.

3.8.2. Датою подання електронного звернення є дата надходження звернення на адресу електронної пошти зазначену в п.п.3.8.1. п.3.8. Положення. Датою подання електронного звернення, яке надійшло на адресу вищезазначеної електронної пошти в неробочий день та час, є наступний робочий день після дня його надходження.

3.8.3. Датою подання електронного звернення є дата подання заповненої форми електронного звернення (Додаток 1 до цього Положення), розміщеної на офіційному веб-сайті Банку, а тих, що надійшли в неробочий день і час, - наступний робочий день після подання такої форми.

3.9. Звернення клієнтів, які з поважних причин (інвалідність, обмежені фізичні можливості) не можуть подати письмове звернення під час особистого прийому, записується (реєструється) відповідальним працівником ЦКП.

3.10. Звернення, оформлене без дотримання вимог, зазначених в п.3.6. - п.3.8. Положення, повертається клієнту з відповідними роз'ясненнями не пізніше як через десять календарних днів від дня його надходження.

3.10.1. Відповідне роз'яснення клієнту здійснює відповідальний працівник ЦКП, шляхом направлення відповіді за формою зазначеною у Додатку №2 до цього Положення, за допомогою електронної пошти та/або засобів поштового зв'язку та/або з використанням інших каналів зв'язку та/або способів передачі, відомості про які наявні у Банку.

3.11. Забороняється відмова в прийнятті та розгляді звернення з посиланням на політичні погляди, партійну належність, стать, вік, віросповідання, національність громадянина, незнання мови звернення.

3.12. Не розглядаються повторні звернення від одного і того ж клієнта з одного і того ж питання, якщо перше вирішено по суті, а також звернення осіб, визнаних судом недієздатними. Рішення про припинення розгляду такого звернення приймає Голова Правління, про що повідомляється особі, яка подала звернення.

3.13. Усне звернення викладається клієнтом під час особистого прийому або шляхом звернення до Контакт – центру Банку.

3.13.1. В усному зверненні до Контакт-центру Банку клієнт зазначає:

- 1) прізвище, ім'я, по батькові (якщо звертається представник юридичної особи додатково – назву юридичної особи);
- 2) місце проживання або місцезнаходження;
- 3) контактний телефон;
- 4) електронну поштову адресу, якщо на неї надається відповідь;
- 5) суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги.

З'ясування додаткових відомостей під час подання усного звернення, що не стосуються змісту порушених питань, не допускається.

3.14. Усні звернення також безпосередньо розглядаються під час особистого прийому клієнтів керівництвом Банку або посадовою особою Банку. Якщо розв'язати порушені в усному зверненні питання безпосередньо на особистому прийомі неможливо, то вони розглядаються в тому самому порядку, що й при письмовому зверненні. При цьому, за бажанням, клієнт може залишити письмове звернення під час особистого прийому. Про результати розгляду звернення клієнта повідомляється письмово.

3.15. Всі письмові звернення, що надходять до Банку, передаються до ЦКП для надання об'єктивної, всебічної та своєчасної відповіді. При цьому, якщо клієнт у зверненні просить надати довідку, виписку, тощо, подібні звернення опрацьовуються в робочому порядку без реєстрації в Базі звернень.

3.16. Звернення, у якому порушується питання, що не належить до компетенції Банку, у строк встановлений чинним законодавством пересилається за належністю до відповідного органу, фінансової або іншої установи (організації) чи посадової особи (крім тих, дії або рішення яких оскаржуються), з одночасним повідомленням про це клієнта, який подав це звернення. Супровідний лист до звернення, яке пересилається за належністю, підписує Голова Правління.

3.17. Звернення може бути відкликано клієнтом протягом встановленого чинним законодавством України терміну для розгляду даного звернення.

3.17.1. У разі відкликання звернення клієнту необхідно:

- написати письмово заяву на відкликання поданого ним раніше звернення;
- при неможливості письмового звернення, звернутися в телефонному режимі до Контакт – центру Банку та відкликати подане ним раніше звернення. При цьому, ЦКП готує інформаційний лист про припинення розгляду звернення на підставі письмового / усного відгуку клієнта.

3.18. Якщо Банком отримано більше одного звернення по одному і тому ж питанню в інтересах одного і того ж клієнта, подальші звернення долучаються до першого (основного)

звернення і розглядаються як одне звернення з повідомленням клієнтів про результати їх вирішення в межах встановленого терміну для кожного звернення.

3.19. Не допускається спрямування звернень на розгляд тим посадовим особам, дії яких оскаржуються.

3.20. Отримані Банком пропозиції не є обов'язковими для використання в роботі, але підлягають розгляду та аналізу в установленому порядку.

3.21. Звернення від законних представників клієнтів або їх уповноважених осіб приймаються та розглядаються, але офіційна відповідь надається безпосередньо клієнту, від імені якого подається звернення (або його законному представнику), з урахуванням вимог дотримання збереження конфіденційності інформації, а також режиму нерозголошення банківської та іншої захищеної законом таємниці.

3.22. Рішення, прийняте під час розгляду звернення, повинне бути мотивованим, відповідати вимогам законодавства України.

3.23. Клієнт, який подав звернення, має право ознайомлюватися з матеріалами перевірки викладених у зверненні фактів, якщо це не суперечить вимогам законодавства України.

3.24. Відмова в задоволенні вимог, викладених у зверненні, доводиться до відома клієнта у письмовій формі з посиланням на законодавство України і викладенням мотивів відмови, а також із роз'ясненням порядку оскарження прийнятого рішення. Таку відповідь ЦКП готує разом з підрозділом, до компетенції якого відноситься викладене у зверненні питання та у разі потреби погоджує з Юридичним департаментом.

3.25. Клієнт, який подав звернення, що містить ненормативну лексику, погрози, наклеп і образи, дискредитацію керівництва Банку та його посадових осіб, заклики до розпалювання національної, расової, релігійної ворожнечі та інших дій, попереджається про відповідальність, передбачену законодавством України, за подання такого звернення.

3.26. Звернення, що надійшли від народного депутата України, групи народних депутатів України, або депутата місцевої ради разом із депутатським запитом, зверненням або зверненням від комітету Верховної Ради України, що надійшли разом зі зверненням клієнта, передаються на розгляд Голови Правління Банку і розглядаються відповідно до Законів України «Про статус народного депутата України», «Про статус депутатів місцевих рад», «Про комітети Верховної Ради України».

3.27. Звернення осіб, які мають установлені законодавством України пільги, розглядаються першочергово.

4. РЕЄСТРАЦІЯ ЗВЕРНЕНЬ

4.1. ЦКП попередньо опрацьовує та реєструє звернення в день надходження в Базі звернень (Додаток 3 до цього Положення), а ті, що надійшли в неробочий день та час, - наступного робочого дня після дня надходження.

4.2. Реєстрація звернення полягає в присвоєнні реєстраційного номера та проставляння дати реєстрації після введення в Базу звернень інформації про клієнта, який подає звернення.

4.3. Клієнт, який зазначив у зверненні номер мобільного телефону, після реєстрації отримує смс-повідомлення про дату та реєстраційний номер звернення.

4.4. Письмові звернення, що надані клієнтом до Банку особисто або поштовим / кур'єрським зв'язком, приймаються працівниками УДЗ та реєструються у наступному порядку:

4.4.1. на вільному від тексту місці першої сторінки звернення ставиться реєстраційний штамп із зазначенням дати надходження звернення та його реєстраційний номер.

Конверти, в яких надійшли звернення, зберігаються разом зі зверненням до закінчення терміну зберігання звернень.

4.4.2. На вимогу клієнта, який власноруч подав звернення до Банку в паперовому вигляді, на першому аркуші другого примірника (копії) звернення проставляється реєстраційний штамп із зазначенням найменування Банку, дати надходження та вхідного реєстраційного номера звернення. Такий примірник (копія) повертається клієнту, а перший - залишається в Банку для розгляду та надання відповіді.

4.5. Усне звернення що надходить за допомогою засобів телефонного зв'язку через Контакт-центр Банку та електронні звернення реєструються відповідальним працівником ЦКП в Базі звернень за допомогою СЕД.

4.5. Усі звернення, що надійшли засобами поштового/кур'єрського зв'язку або під час особистого прийому, мають прийматися, попередньо розглядатися та реєструватися в день їх надходження в Базі за допомогою СЕД.

4.6. Повторними вважаються звернення, в яких:

- оскаржується рішення, прийняте за попереднім зверненням;
- повідомляється про несвоєчасне вирішення попереднього звернення, якщо з часу надходження останнього минув установлений законодавством термін розгляду і відповідь клієнту не надавалась;
- не вирішене по суті або вирішене не в повному обсязі питання, порушене в першому зверненні;
- звертається увага на інші недоліки, допущені при вирішенні питання, порушеного в попередньому зверненні.

4.7. Повторні звернення реєструються так само, як і попередні. При цьому в Базі звернень робиться позначення «Повторно» і до звернення долучається все попереднє листування.

5. СТРОКИ РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ КЛІЄНТІВ

5.1. Звернення клієнта розглядається та надається відповідь в строк не більше ніж 30 календарних днів із дня надходження до Банку, а те, що не потребує додаткового вивчення і перевірки, - не пізніше ніж 15 днів із дня його отримання.

5.2. Строк розгляду звернення може бути продовжений (з повідомленням про це клієнтові), якщо для вирішення порушених питань слід провести перевірку інформації, викладеної у зверненні, опрацювати матеріали, що стосуються різних напрямів діяльності Банку, значний обсяг документів, уключаючи архівні, або здійснити розрахунки.

5.2.1. Загальний строк вирішення питань, порушених у зверненні, не може перевищувати 45 днів.

5.2.2. Рішення про продовження строку розгляду звернення приймає Голова Правління Банку.

5.3. Строки розгляду звернення клієнта визначається в календарних днях починаючи з дати надходження (реєстрації) звернення.

5.3.1. Останнім днем строку надання відповіді на звернення є перший день після неробочого, якщо останній день строку розгляду звернення припадає на вихідний, святковий, інший неробочий день.

5.3.2. Датою виконання звернення є дата реєстрації в СЕД відповіді на нього.

5.4. Звернення є розглянутим, якщо на нього надано письмову відповідь клієнту, або його законному представнику / уповноваженій особі (адвокату).

5.5. Клієнт має право на звернення до Національного банку якщо Банк не надав відповідь на звернення в установлений законодавством України термін для розгляду звернень або отримана відповідь не задовольнила клієнта.

5.6. На обґрунтовану письмову вимогу клієнта термін розгляду може бути скорочено від встановленого п.5.1. Положення терміну.

6. КОНТРОЛЬ ЗА РОЗГЛЯДОМ ЗВЕРНЕНЬ ТА ЇХ АНАЛІЗ

6.1. Контроль за роботою з питань звернень та особистого прийому клієнтів посадовими особами Банку або заступниками Голови Правління, здійснює особисто Голова Правління.

6.2. ЦКП здійснює централізований контроль за своєчасним розглядом та наданням відповідей на звернення (усні, письмові, електронні), інформуючи про стан виконання Правління Банку та керівників підрозділів Банку, СУР та СКК, а також розробляє рекомендації для Банку щодо поліпшення організації роботи із зверненнями клієнтів, а також порушує питання про продовження терміну в межах, установлених чинним законодавством.

6.3. Контроль за якістю надання відповідей на отримані звернення покладено на Голову Правління.

6.4. Керівники структурних підрозділів здійснюють безпосередній контроль за дотриманням установленого законодавством і цим Положенням порядку розгляду звернень.

6.5. При здійсненні контролю звертається увага на строки й повноту розгляду порушених питань, об'єктивність перевірки звернень, законність і обґрунтованість прийнятих за ними рішень, своєчасність їх виконання і направлення відповідей клієнтам.

6.6. Усунення виявлених порушень має здійснюватися оперативно на рівні відповідних підрозділів, що є суб'єктами внутрішнього контролю першого рівня. У разі необхідності, підрозділами першої лінії захисту перед відповідними колегіальними органами ініціюються адекватні заходи щодо усунення виявлених порушень за результатами розгляду звернення клієнта.

6.7. Рішення про зняття звернень з контролю приймає керівництво Банку. Попередні відповіді на звернення, взяті під контроль, не є підставою для зняття їх з контролю.

6.8. Аналіз та узагальнення скарг та претензій клієнтів Банку для виявлення і усунення причин, що стали підставою відповідного звернення, а також з метою інформування відповідних підрозділів щокварталу здійснюється ЦКП.

6.9. За результатами проведеного аналізу та узагальнення ЦКП виносить на розгляд керівництва Банку інформацію про кількість скарг і претензій, результати відповідей по розглянутим зверненнями, тематиці звернень, вжиті заходи, а також виносить пропозиції про необхідні заходи щодо усунення та недопущення порушень у подальшій діяльності Банку.

6.10. СКК з метою виявлення та вимірювання комплаєнс-ризиків використовує інформацію зі скарг клієнтів. Інформація щодо скарг відображається СКК у щоквартальній Інформації щодо дотримання граничних значень (лімітів) ключових індикаторів ризику та надається Правлінню Банку та Наглядовій раді.

7. ОСОБИСТИЙ ПРИЙОМ КЛІЄНТІВ

7.1. Особистий прийом клієнтів в Банку проводиться:

7.1.1. Головою Правління та його заступниками відповідно до розподілу функціональних обов'язків;

7.1.2. керівниками структурних підрозділів Банку до компетенції яких належить вирішення порушеного у зверненні питання.

7.2. Особистий прийом проводиться тільки за попереднім записом згідно з графіком особистого прийому клієнтів, що встановлюється та затверджується Головою Правління Банку (особою, яка виконує його обов'язки).

7.2.1. Інформація про порядок проведення особистого прийому та графік розміщуються в підрозділі «Звернення клієнтів» розділу «Контакти» на сторінці офіційного веб-сайту Банку та на інформаційних стендах, розташованих у доступних для вільного огляду клієнтами місцях в приміщенні Банку / відділень Банку.

7.3. Запис на особистий прийом у Банку здійснюється:

7.3.1. через Контакт-центр Банку;

7.3.2. письмовим зверненням особисто або через законного представника/уповноважену особу.

7.4. При зверненні клієнта з питання особистого прийому вперше, йому пропонується запис до керівника структурного підрозділу, до компетенції якого відноситься порушене питання, а в разі незгоди клієнта, з урахуванням його побажання, записати його на найближчий особистий прийом до Голови Правління або його заступників, відповідно до розподілу функціональних обов'язків;

7.5. Усі звернення, подані на особистому прийомі, реєструються в загальному порядку. Якщо вирішити порушене в усному зверненні питання безпосередньо на особистому прийомі неможливо, то воно розглядається в тому самому порядку, що й письмове звернення. Про результати розгляду клієнту повідомляється письмово або усно, за бажанням клієнта.

7.6. За бажанням клієнта та/або з метою забезпечення прозорості особистого прийому та дотримання заходів безпеки може здійснюватись відео- та аудіофіксація проведення особистого прийому, про що повідомляється клієнт перед початком особистого прийому шляхом розміщення цієї інформації на інформаційних стендах у доступних для клієнтів місцях.

7.7. У особистому прийомі клієнтів можуть брати участь їхні представники, повноваження яких оформлені в установленому законом порядку. Особам, які не перебувають у родинних або юридично значимих відносинах з особами, що звернулись на особистий прийом, забороняється перебувати в приміщенні, де він проводиться.

7.8. Посадова особа, яка здійснює особистий прийом, для забезпечення кваліфікованого розв'язання поставлених відвідувачем питань може залучити до їх розгляду працівників відповідних структурних підрозділів або одержати від них потрібну інформацію.

7.9. Особи, визнані судом у встановленому порядку недієздатними, на прийом без участі їхніх законних представників не допускаються.

7.10. Клієнт або законний представник/уповноважена особа під час запису на особистий прийом надає таку інформацію:

7.10.1. прізвище, ім'я, по батькові (якщо звертається представник юридичної особи додатково – назву юридичної особи);

7.10.2. місце проживання або місцезнаходження (повну поштову адресу, на яку повинна бути надіслана відповідь);

7.10.3. контактний телефон;

7.10.4. електронну поштову адресу, якщо на неї надається відповідь;

7.10.5. суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги.

З'ясування інших відомостей, що не стосуються змісту порушених питань, не допускається.

7.11. Клієнту під час запису на особистий прийом надають інформацію про:

- дату, час і місце проведення особистого прийому;
- потребу мати із собою документи, що посвідчують особу/ підтверджують відповідні повноваження;
- порядок надання доступу до приміщень Банку відповідно до вимог пропускнуго та внутрішньооб'єктового режиму в Банку;
- можливу зміну послідовності особистого прийому керівництвом Банку / посадовою особою Банку, яка його проводить;
- попередню підготовку письмового звернення для подання його в разі потреби під час особистого прийому та вимоги до його оформлення;
- ліміт часу на прийом клієнта (30 хвилин).

7.12. Інформація про особистий прийом надається клієнту, який подав заявку шляхом заповнення відповідної форми на сторінці офіційного веб-сайту Банку, під час остаточного погодження дати та часу проведення особистого прийому залежно від обраного цим клієнтом способу відправлення відповіді (засобами телефонного зв'язку або на електронну поштову адресу).

7.13. Особистий прийом Героїв Радянського Союзу, Героїв України, Героїв Соціалістичної Праці, осіб з інвалідністю внаслідок війни, жінок, яким присвоєно почесне звання «Мати-героїня» у разі наявності документів, що підтверджують присвоєння цього звання або статусу, здійснюється першочергово.

7.14. Голова Правління, його заступники або посадова особа Банку під час проведення особистого прийому розглядає питання по суті, надає відповідно до законодавства України обґрунтовані відповіді та вживає заходів щодо усунення порушень (за їх наявності).

7.15. Працівник Банку, який супроводжує проведення особистого прийому, за необхідності здійснює оформлення звернення від імені клієнта з обмеженими фізичними можливостями. Зачитане вголос звернення з поміткою: «Записано з моїх слів та зачитано» подається клієнтові на підпис (якщо є фізична можливість підписати).

7.16. Повторний особистий прийом із питань, що вже розглядалися під час проведення особистого прийому, проводиться, якщо питання не були вирішені під час попереднього особистого прийому.

7.17. Забороняється відмовляти в записі на особистий прийом із підстав ознак раси, кольору шкіри, політичних, релігійних та інших переконань, статі, етнічного та соціального походження, майнового стану, місця проживання, мовних або інших ознак.

7.18. Керівництво Банку та інші посадові особи Банку під час викладення клієнтом на особистому прийомі звернення, яке відповідно до законодавства України не підлягає розгляду та вирішенню чи порушені питання в якому не входять до їх повноважень, надає

клієнтові обґрунтовані роз'яснення щодо причин відмови в розгляді такого звернення, включаючи повторне звернення з питання, що вже розглядалося в Банку та було вирішено по суті, чи щодо необхідності пересилання такого звернення за належністю із зазначенням відповідного органу чи посадової особи.

7.19. Особистий прийом клієнтів проводиться у спеціально відведеному приміщенні, визначеному Головою Правління Банку.

8. ПОРЯДОК НАДАННЯ ВІДПОВІДІ НА ЗВЕРНЕННЯ

8.1. Підготовкою відповіді на письмове звернення займається відповідальний працівник ЦКП.

8.1.1. ЦКП аналізує звернення та у разі необхідності направляє у відповідний підрозділ з метою отримання коментарів щодо порушеного питання.

8.1.2. Працівник бізнес підрозділу повинен надати коментарі по зверненню клієнта протягом 3 робочих днів, якщо коментарі не можуть бути надані своєчасно, про це має бути повідомлено відповідального працівника ЦКП із зазначенням кінцевого терміну розгляду порушеного питання.

8.1.3. Відповідь може бути погоджена з ЮД, СКК чи іншим підрозділом Банку до компетенції якого відноситься порушене клієнтом питання.

8.2. Відповідь на звернення оформляється на бланку Банку та надається державною мовою з урахуванням вимог Закону України «Про забезпечення функціонування української мови як державної».

8.2.1. Відповідь за результатами розгляду звернення, отриманого іншою мовою, ніж державна, може надаватися (крім державної мови) іншою мовою.

8.3. Відповідь на колективне звернення надсилається на адресу контактної особи клієнта для повідомлення інших осіб або на адресу особи, яка зазначена першою.

8.4. Відповідь за результатами розгляду звернення, в тому числі, що надійшло в інтересах клієнта від народного депутата України або депутата місцевої ради, комітету Верховної Ради України, надається за підписом Голови Правління Банку.

8.5 Відповідь на звернення, яке надійшло на електронну адресу Банку, що не містить в собі відомості розкриття банківської таємниці, після підготовки відповіді направляється відповідальним працівником ЦКП на електронну адресу, вказану в зверненні клієнта.

8.6. Банк надсилає відповідь на звернення на електронну поштову адресу клієнта, який подав таке звернення, із застосуванням кваліфікованого електронного підпису керівництва Банку, який за правовим статусом має таку саму юридичну силу, як і власноручний підпис, та має презумпцію його відповідності власноручному підпису відповідно до Закону України «Про електронні довірчі послуги».

8.7. Результати розгляду звернення надаються в паперовому вигляді та надсилаються засобами поштового зв'язку (простим поштовим відправленням) на вимогу клієнта, який його подав, а також, якщо у зверненні, оформленому в паперовому вигляді, не зазначена електронна поштова адреса для надсилання відповіді.

8.8. Підписана відповідь на звернення надається працівником Контакт-центру до УДЗ, в день підписання (якщо документ підписаний після 17:00 годин, то він реєструється наступним робочим днем).

8.9. Працівники УДЗ відповідають за своєчасну відправку вихідної кореспонденції відповідно до зазначених на документах адрес, перевіряють правильність оформлення поштовим відділенням, кур'єрськими службами пакетів до відправки за реєстром і за квитанціями.

8.10. До письмового повідомлення клієнта про результати розгляду його звернення обов'язково включається:

8.10.1. номер та дата реєстрації звернення клієнта;

8.10.2. причини відхилення, часткового задоволення або повного задоволення Банком вимог клієнта з належними поясненнями щодо відповідної компенсації за завдані матеріальні збитки (за наявності таких збитків у клієнта);

8.10.3. обґрунтування рішення Банку з посиланням на законодавство України;

8.10.4. заходи, вжиті Банком, у разі виявлення ним порушення законодавства України або технічного збою в роботі програмного забезпечення Банку;

8.10.5. інформацію про право клієнта в разі незгоди з результатами розгляду звернення Банком звернутися до НБУ та/або до суду, та/або до Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини;

8.10.6. інформацію про посадову особу банку, відповідальну за розгляд звернення клієнта, включаючи прізвище, ім'я, по батькові та посаду особи, яка підписала відповідь.

8.11. Банк надсилає відповідь на звернення клієнта письмово з використанням засобів зв'язку, обраних клієнтом під час подання звернення, та з урахуванням вимог чинного законодавства України.

8.12. Звернення вважається розглянутим, якщо на нього надано повну, обґрунтовану, з посиланням на законодавство України письмову відповідь клієнтові, який надіслав звернення на розгляд до Банку з проханням проінформувати про результати розгляду.

9. ІНФОРМУВАННЯ ПРО ОРГАНІЗАЦІЮ РОБОТИ ЗІ ЗВЕРНЕННЯМИ КЛІЄНТІВ У БАНКУ

9.1. Інформування про організацію роботи зі зверненнями клієнтів здійснюється ЦКП шляхом розміщення інформації про порядок подання та розгляду в підрозділі «Звернення клієнтів» розділу «Контакти» на сторінці офіційного веб-сайту Банку та на інформаційних стендах, розташованих у доступних для клієнтів місцях в приміщенні відділень Банку, уключаючи інформування клієнтів кредитними посередниками (при наявності).

9.2. До інформації про порядок подання та розгляду звернень клієнтів належить:

9.2.1. адреси для листування та подання письмових звернень (поштова та / або електронна);

9.2.2. номер Контакт-центру Банку та режим його роботи;

9.2.3. вимоги щодо викладення усних звернень;

9.2.4. вимоги щодо оформлення письмових звернень та строків їх розгляду;

9.2.5. інформація для клієнта про його право:

- подавати (надсилати) до Банку звернення, що стосуються діяльності Банку;

- на звернення до НБУ, у порядку визначеному Інструкцією про організацію розгляду звернень та особистого прийому громадян у Національному банку України, затвердженою постановою Правління НБУ від 01.03.2018 року №18, щодо вирішення порушених у зверненнях питань, уключаючи випадки, якщо Банк не надав відповідь на

звернення в установленій законодавством України термін для розгляду звернень або отримана відповідь Банку не задовольнила клієнта;

- на звернення до суду відповідно до законодавства України за захистом своїх прав та інтересів.

9.2.6. форма звернення, яке надсилається на електронну пошту (e-mail) Банку;

9.2.7. форма електронного звернення та електронної заявки для запису на особистий прийом;

9.2.8. номер телефону для запису на особистий прийом, адреса, за якою проводиться особистий прийом, графіки особистого прийому клієнтів, витяг із розпорядчого акта Банку з питань організації проведення особистого прийому в Банку, пам'ятка для клієнтів, які звертаються з питання запису на особистий прийом до Голови Правління, його заступників та посадових осіб Банку.

9.2.9. посилання на підрозділ «Звернення клієнтів» розділу «Контакти» на сторінці офіційного веб-сайту Банку та посилання на розділ «Звернення громадян» офіційного Інтернет-представництва НБУ, де розміщено інформацію щодо розгляду звернень НБУ;

9.2.10. посилання на це Положення;

9.2.11. відомості про можливість подання звернення особисто або через уповноважену на це іншу особу в усіх місцях надання послуг клієнтам;

9.2.12. інформування про відповідальність посадових осіб Банку за:

- відмову в прийнятті та розгляді звернення;

- порушення терміну розгляду звернення;

- інші порушення права клієнта на звернення згідно із законодавством України.

9.3. Статус опрацювання звернення можливо дізнатись, зателефонувавши до Контакт-центру Банку за номером 0-800-30-45-45.

10. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ

10.1. Відповідальність за організацію розгляду звернень та контролю за якістю надання відповідей на звернення, відмови в прийнятті на розгляд звернення покладається на Голову Правління.

Відповідальність за відмову в прийнятті та розгляді звернення, що надійшли до Банку з питань діяльності будь-якого з структурних підрозділів Банку, покладається на керівника такого підрозділу.

10.2. Відповідальність за несвоєчасний розгляд звернень, що надійшли до Банку з питань діяльності будь-якого з структурних підрозділів Банку, покладається на керівника такого підрозділу та відповідального працівника ЦКП.

10.3. Всі підрозділи, як учасники бізнес-процесів Банку, несуть відповідальність за своєчасність інформування СУР та СКК про операційні та комплаєнс випадки відповідно та вжиття всіх необхідних заходів з метою мінімізації виявлених ризиків.

10.4. Порядок роботи в ході збору даних про операційні випадки регулюється відповідним внутрішнім документами Банку щодо збору даних про операційні та комплаєнс випадки.

10.5. Керівництво Банку та / або посадові особи Банку несуть відповідальність за інші порушення прав клієнта на звернення у порядку визначеному чинним законодавством України.

Відповідальність за організацію навчання щодо обізнаності з питань порядку розгляду звернень клієнтів покладається на Начальника Центру клієнтської підтримки та моніторингу клієнтських операцій..

11. ЗАКЛЮЧНІ ПОЛОЖЕННЯ

11.1. Положення набирає чинності з дати його затвердження рішенням Наглядової ради Банку.

11.2. Зміни та доповнення до цього Положення вносяться, зокрема, за умови внесення змін до чинного законодавства України, внутрішніх документів Банку на підставі рішень Наглядової ради Банку.

11.3. У разі внесення змін до чинного законодавства України, до приведення Положення у відповідність вимогам чинного законодавства України, це Положення діє в частині, що не суперечить таким змінам.