

ЗАТВЕРДЖЕНО  
Рішенням Правління  
Акціонерного товариства «Полтава-банк»  
(протокол засідання правління  
від « 17 » січня 2020 року № 8)  
Голова правління  
Акціонерного товариства «Полтава-банк»

\_\_\_\_\_ В. С. Переверзев

«17» січня 2020 року

**Порядок**  
**розгляду звернень та проведення особистого прийому клієнтів**  
**в АТ «Полтава-банк»**

Полтава 2020 р.

## I. Загальні положення

1.1. Порядок розгляду звернень та проведення особистого прийому клієнтів в АТ «Полтава-банк» (далі – Порядок) визначає процедуру приймання, реєстрації, розгляду звернень Клієнтів, контролю за їх виконанням в АКЦІОНЕРНОМУ ТОВАРИСТВІ «ПОЛТАВА-БАНК» (далі – Банк) та правила організації і проведення особистого прийому клієнтів Банку.

1.2. Порядок розроблений відповідно до Закону України "Про звернення громадян" (далі – Закон), 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, затвердженої постановою Кабінету Міністрів України від 14.04.1997р. № 348 (далі — Інструкція №348), Постанови НБУ «Про затвердження Положення про організацію системи внутрішнього контролю в банках України та банківських групах» № 88 від 02.07.2019 р. та «Методичних рекомендацій щодо організації розгляду звернень та проведення особистого прийому клієнтів у банках України» № 889-рш від 28.11.2019р.: інших нормативно-правових актів України.

1.3. Клієнти Банку – фізичні особи та юридичні особи, які звертаються до АТ «Полтава-банк» та користуються банківськими та іншими фінансовими послугами.

1.4. Звернення Клієнтів, оформлені належним чином і подані в установленому порядку, підлягають обов'язковому прийняттю та розгляду.

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

1.5. Діловодство за зверненнями Клієнтів в Банку ведеться окремо від інших видів діловодства і покладається на юридичний відділ.

1.6. У роботі із зверненнями Банк забезпечує кваліфікований, неупереджений, об'єктивний і своєчасний розгляд звернень з метою оперативного розв'язання порушених у них питань, задоволення законних вимог Клієнтів.

Не допускається розголошення одержаних із звернень відомостей про особисте життя Клієнтів без їх згоди чи відомостей, що становлять банківську, комерційну або іншу таємницю, яка охороняється законом, та іншої інформації, якщо це порушує права і законні інтереси Клієнтів. Не допускається з'ясування даних про Клієнта, які не стосуються звернення. На прохання Клієнта, висловлене в усній формі або зазначене в тексті звернення, не підлягає розголошенню його прізвище, місце проживання та роботи.

Ця заборона не поширюється на випадки повідомлення інформації, що міститься у зверненні, особам, які мають відношення до вирішення справи.

1.7. За ознаками надходження розрізняють первинні, повторні, дублетні, неодноразові, масові звернення громадян.

Первинне - це звернення від окремого Клієнта, який вперше звернувся до Банку або не звертався протягом двох років після завершення діловодства за останнім зверненням.

Повторні - це звернення, у яких:

- питання, що порушене в першому зверненні Клієнта, не вирішено по суті або вирішено в неповному обсязі;

- оскаржується рішення, прийняте у зв'язку з попереднім зверненням Клієнта;

- звертається увага на інші недоліки, що допущені під час вирішення попереднього звернення Клієнта;

- викладається звернення від того самого Клієнта з того самого питання, якщо перше вирішено по суті. Якщо в повторному зверненні Клієнта разом з питаннями, що вже розглядались і на які була надана вичерпна відповідь або за якими прийняте відповідне рішення, Клієнт звертається з іншими питаннями, новими фактами, то звернення не є повторним і розглядається в Банку в установленому порядку.

Неодноразові - це звернення Клієнта, які надійшли до Банку з того самого питання, що і попереднє звернення, проте на попереднє звернення відповідь ще не надана, а визначений законодавством строк його розгляду ще не закінчився.

Масові - це звернення, що надходять у великій кількості від різних Клієнтів з однаковим змістом або суттю питання.

1.9. За формою звернення може бути:

1) усне звернення:

- надійшло шляхом телефонного зв'язку на телефон Контакт-центру Банку: (0532) 610-002 або (050) 304-69-74 або викладеним громадянином і записаним посадовою особою під час особистого прийому.

2) письмове звернення:

- надійшло до Банку поштою на адресу: 36020, м. Полтава, вул. Пилипа Орлика, 40а;
- надане Клієнтом особисто до будь-якого відділення Банку або через уповноважену на це іншу особу.

3) електронне звернення:

- надійшло до Банку на e-mail адресу: [office@poltavabank.com](mailto:office@poltavabank.com) або після заповнення електронної форми встановленого зразка на веб-сайті Банку: [www.poltavabank.com](http://www.poltavabank.com).

## **II. Вимоги до оформлення звернень**

2.1. Звернення громадян мають бути оформлені відповідно до вимог статті 5 Закону. У зверненні зазначаються прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання громадянина та викладено суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги. Письмове звернення має бути надруковано або написано від руки розбірливо і чітко, підписано заявником із зазначенням дати.

2.2. Звернення від юридичних осіб мають бути оформлені належним чином, а саме у зверненні зазначаються повна назва, код за ЄДРПОУ, місце реєстрації юридичної особи та викладено суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги. Письмове звернення має бути надруковано або написано від руки уповноваженою особою розбірливо і чітко, підписано заявником, а також за необхідності має бути проставлена печатка юридичної особи із зазначенням дати.

2.3. Звернення, оформлене без дотримання зазначених вимог, повертається заявникові з відповідними роз'ясненнями не пізніше ніж через п'ять днів від дня його надходження, крім випадків, коли це звернення громадянина і воно підпадає під

випадки передбачені частиною першою статті 7 Закону. Копія такого звернення залишається у справах підрозділу головного офісу Банку, уповноваженого здійснювати роботу із зверненнями громадян.

2.4. Письмове звернення без зазначення місця проживання громадян, без зазначення коду за ЄДРПОУ юридичних осіб, та/або не підписане автором, а також таке, із змісту якого неможливо встановити авторство, визнається анонімним і розгляду в Банку не підлягає.

### **III. Розгляд усних звернень громадян та юридичних осіб**

3.1. При надходженні усного звернення за телефоном - співробітник Банку надає відповідь усно за телефоном одразу або передзвонивши Клієнту після уточнення запитаної інформації.

У разі, якщо Клієнт в телефонній розмові бажає отримати письмову відповідь на своє Звернення, в такому випадку співробітник Банку повідомляє Клієнта про необхідність подання Звернення у формі письмового або електронного звернення.

### **IV. Розгляд електронних звернень громадян та юридичних осіб**

Електронне звернення приймається на електронну адресу Банку office@poltavabank.com або шляхом заповнення електронної форми, яка розміщується на офіційному веб-сайті Банку.

4.1. При надходженні електронного звернення, відповідь надається на e-mail адресу Клієнта, яку Клієнт зазначив у Зверненні.

4.2. Якщо на електронне Звернення має бути надана саме письмова відповідь та/або Звернення/Відповідь містить інформацію, яка є банківською таємницею, така Відповідь може бути надіслана тільки на e-mail адресу, яку Клієнт раніше надав до Банку при встановленні ділових відносин (зокрема, при укладенні договорів, тощо).

### **V. Організація розгляду письмових звернень клієнтів**

Банк здійснює реєстрацію звернень у «Журналі реєстрації скарг та звернень юридичних та фізичних осіб», який ведеться секретарем та зберігається в Управлінні справами в день надходження. Усі пропозиції, заяви і скарги, що надійшли, повинні прийматися та централізовано реєструватися у день їх надходження, а ті, що надійшли у неробочий день та час, - наступного після нього робочого дня.

5.1. Під час реєстрації кожному письмовому зверненню присвоюється вхідний номер.

Вхідний номер проставляють у відбитку реєстраційного штампа Банку, який ставиться на вільному від тексту місці першої сторінки звернення. На вимогу Клієнта, який подав звернення до Банку, копія першої сторінки звернення із штампом дати та вхідного номера може передаватися Клієнтові.

5.2. Особи, відповідальні за розгляд звернень у Банку, під час розгляду письмових звернень, у разі потреби організовувати перевірку викладених у

зверненнях фактів, в тому числі шляхом витребування пояснень від працівників Банку та копій відповідних документів.

5.3. Рішення, які приймаються в результаті розгляду звернень мають відповідати вимогам законодавства України та внутрішнім документам Банку.

Рішення про відмову в задоволенні вимог, викладених у заяві (клопотанні), доводяться до відома Клієнтів у письмовій формі з викладенням мотивів відмови.

5.4. Звернення Клієнтів розглядаються та вирішуються в строк не більше ніж один місяць із дня реєстрації вхідного номера. Якщо для вирішення порушених питань слід провести перевірку інформації, викладеної у зверненнях, отримати додаткові матеріали, то строк розгляду звернень може бути продовжено з повідомленням про це осіб, які подали звернення.

5.5. Загальний строк вирішення питань, порушених у зверненнях громадян, не може перевищувати 45 днів. При цьому загальний строк вирішення питань у зверненнях юридичних осіб, може перевищувати 45 днів, у разі необхідності проведення додаткових розглядів.

Строки розгляду звернень обчислюються в календарних днях починаючи з дати реєстрації звернення. Якщо останній день строку розгляду звернення припадає на неробочий день, то останнім днем строку є перший після нього робочий день. Датою виконання звернення є дата реєстрації відповіді на нього.

5.6. Відповідь за результатами розгляду звернень надається за підписом відповідальної особи Банку, яким надано право підписувати ці відповіді.

5.7. Розгляд звернень здійснюється відповідно до вимог Закону України «Про звернення громадян», 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 КМУ від 14.04.1997 р. N 348, Методичних рекомендацій щодо організації розгляду звернень та проведення особистого прийому клієнтів у банках України, схваленого Рішенням Правління НБУ 28.11.2019 року N 889-рш.

5.8. Кожен Заявник має право на звернення до Національного Банку України щодо вирішення порушених у зверненні питань, включаючи випадки якщо Банк не надав відповідь на звернення в установлений законодавством України термін для розгляду звернень або отримана відповідь не задовільнила Заявника.

Офіційне Інтернет-представництво Національного банку України щодо розгляду звернень: <https://bank.gov.ua/contacts-details#section-2>, порядок організації роботи зі зверненнями громадян регламентовано Інструкцією про організацію роботи зі зверненнями громадян у Національному банку, затвердженою постановою Правління Національного банку від 01 березня 2018 року № 18 (<https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/v0018500-18>).

Подання звернення до Банку або Національного банку України не позбавляє права клієнта на звернення до суду відповідно до законодавства України за захистом своїх прав та інтересів.

Посадові особи Банку несуть відповідальність за відмову в прийнятті та розгляді звернення, порушення терміну розгляду звернення, інші порушення права клієнта на звернення, відповідно до чинного законодавства України.

## **VI. Організація особистого прийому Клієнтів Банку**

6.1. Наказом Голови Правління визначається перелік керівників та посадових осіб Банку, які мають право проводити особистий прийом Клієнтів.

6.2. Особистий прийом громадян (далі – прийом) проводиться Головою Правління та визначеними посадовими особами відповідно до затвердженого графіку особистого прийому Клієнтів Банку. Визначений перелік керівників та посадових осіб та графік особистого прийому Клієнтів розміщуються на сайті Банку [www.poltavabank.com](http://www.poltavabank.com) в розділі «Скарги та пропозиції».

6.2. Прийом Клієнтів здійснюється за попереднім записом (далі – запис) у дні та години, визначені графіком.

6.3. Прийом громадян проводиться за адресою, зазначеною в графіку.

6.4. Попередній запис Клієнтів на прийом проводиться секретарем Голови Правління не пізніше ніж за три робочі дні до дати проведення особистого прийому. Запис проводиться за телефоном: (050) 406-02-42; або особисто за адресою: м. Полтава, вул. П. Орлика, 40а, приймальня Голови Правління.

6.5. Запис на прийом до Голови Правління проводиться у разі, якщо порушене Клієнтом питання залишилося не вирішеним по суті після його прийому іншою посадовою особою.

6.6. Під час запису на особистий прийом у громадянина з'ясовуються прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання, контактний номер телефону та електронну адресу (за наявності), запитується документ, що підтверджує повноваження на представлення інтересів Клієнта, з'ясовується зміст питання, що потребує вирішення.

Зазначена інформація вноситься до журналу обліку особистого прийому громадян секретарем Голови Правління.

6.7. Присутність сторонніх осіб під час проведення особистого прийому громадян не допускається.

6.8. У разі якщо Клієнт або його або представник відмовляє у наданні інформації про себе та про зміст порушеного питання, за яким можливо визначити наявність порушень у Банку, запис визнається таким, що не відбувся за ініціативою заявника.

6.9. Клієнтам під час запису на прийом повідомляють про дату, години і місце прийому, необхідність наявності при собі документів, що посвідчують особу, порядок їх доступу до приміщення, визначення послідовності та можливої зміни послідовності проведення особистого прийому керівництвом банку/посадовою особою банку, попередньої підготовки письмового звернення для подання його в разі необхідності під час проведення особистого прийому, вимог до оформлення письмового звернення та орієнтовного ліміту часу на прийом клієнта; або надають обґрунтовані роз'яснення щодо причин відмови в записі на особистий прийом.

6.10. Посадова особа під час прийому зобов'язана об'єктивно та всебічно розглянути питання, надати обґрунтовану відповідь, роз'яснення.

6.11. Посадова особа, яка веде прийом Клієнтів, за результатами розгляду звернення Клієнта в межах компетенції прийняти одне з таких рішень:

1) задовольнити прохання чи вимогу та повідомити заявника про порядок і строк виконання прийнятого рішення;

2) відмовити в задоволенні прохання чи вимоги, повідомивши заявника про порядок і строк оскарження прийнятого рішення.

6.12. Після прийняття рішення щодо звернення Клієнта та внесення інформації про нього до журналу посадова особа, яка проводила прийом, та Клієнт своїми підписами у журналі засвідчують факт ознайомлення з прийнятим рішенням.

6.13. Якщо Клієнт не з'явився або прийом з інших поважних причин не відбувся, відповідальний працівник зазначає про це у журналі обліку особистого прийому громадян.

6.14. По кожному питанню, зазначеному у зверненні, готується відповідь та протягом 30 календарних днів направляється Клієнту за адресою (електронною адресою), зазначеною ним при особистому прийомі.

6.15. Звернення вважається розглянутим, якщо на нього надано повну, обґрунтовану, з посиланням на законодавство України письмову відповідь клієнтові та адресатові (за наявності), який надіслав звернення на розгляд до банку з проханням проінформувати про результати розгляду.

## **VII. Прикінцеві положення**

7.1. Усі працівники Банку, які задіяні до взаємовідносин із Клієнтами під час надання банківських послуг, а також ті, що задіяні до процесу розгляду звернень повинні бути ознайомлені з цим Порядком та нести відповідальність за виконання його вимог. Нові працівники Банку вивчають Порядок перед тим, як приступити до виконання своїх службових обов'язків.

Голова Правління

В.С.Переверзев

Начальник юридичного відділу

О.М. Каспир

Узгоджено:

Начальник відділу комплаєнс

А.А. Комеліна

**Порядок дій працівників Банку щодо розгляду звернень Клієнтів Банку:**

1. Скарги клієнтів, що отримані в паперовому або електронному вигляді повинні бути зареєстровані у «Журналі реєстрації скарг та звернень юридичних та фізичних осіб», який ведеться секретарем та зберігається в Управлінні справами в день надходження.
2. Реєстрація звернення здійснюється шляхом надання керівником структурного підрозділу сканокопії звернення/скарги за допомогою шаблону «Повідомлення про звернення/скаргу» в Електронному документообігу.
3. Скарги клієнтів, що містять ознаки подій операційного, комплаєнс ризику та ризику інформаційної безпеки додатково передаються на розгляд Управління ризик-менеджменту, Управління інформаційної безпеки, Відділу комплаєнс шляхом створення Повідомлення про подію операційного ризику в Електронному документообігу відповідно до "Порядку збору та обробки даних про події операційного ризику АТ "Полтава-банк"".
4. За реєстрацію звернень, отриманих за допомогою засобів телефонного зв'язку через контактний центр несе економіст інформаційного центру (реєстрація здійснюється відповідно до п.1)
5. Відповідь на звернення/скаргу надають працівники юридичного відділу на підставі матеріалів наданих працівниками, відповідальними за розгляд звернення/скарги.
6. Відповідальних працівників визначає голова правління банку за результатами попереднього розгляду суті звернення.
7. Секретар управління справами до 10 числа місяця наступного за звітним надає консолідовану інформацію щодо звернень до відділу комплаєнс.
8. Відповідальність за виконання даного Розпорядження покладається на керівників структурних підрозділів.
9. За невиконання цього розпорядження до відповідальних осіб будуть застосовані дисциплінарні заходи впливу.
10. Контроль за дотриманням даного порядку покладається на начальника управління інформаційної безпеки.

<b>Повідомлення про звернення/скаргу</b>	
Дата звернення	
Прізвище	
Ім'я	
По батькові	
Місце проживання громадянина (повна поштова адреса)	
Електронна адреса (e-mail)	
Номер телефону	
Суть питання	
<b>Додаткові параметри</b>	
Спосіб отримання звернення/скарги: - Письмове - Сайт - Контакт-центр	
Спосіб відправлення відповіді на звернення: - Поштою - E-mail	
Додаток: сканокопія звернення/скарги	(в назві файлу вказувати ПІБ особи що звернулася)

Вз1 – творець

Вз1 – секретар Татарко Т.П.

Оз1 – начальник відділу комплаєнс Комеліна А.А.

Оз1 – начальник управління інформаційної безпеки Бондар Т.А.