

ЗАТВЕРДЖЕНО  
Рішенням Правління  
Акціонерного товариства «Полтава-банк»  
(протокол засідання правління  
від «31» 10 2024 року №99)

Голова правління  
Акціонерного товариства «Полтава-банк»



В. С. Переверзев

31 жовтня 2024 року

## ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ ТА ПРОВЕДЕННЯ ОСОБИСТОГО ПРИЙОМУ КЛІЄНТІВ В АТ «ПОЛТАВА-БАНК»

(нова редакція)

**Зміст**

I. Загальні положення .....	3
II. Вимоги до оформлення звернень.....	4
III. Розгляд усних звернень громадян .....	5
IV. Розгляд електронних звернень громадян.....	5
V. Розгляд анонімних звернень громадян та юридичних осіб .....	5
VI. Організація розгляду письмових звернень клієнтів .....	6
VII. Організація особистого прийому Клієнтів Банку.....	7
VIII. Прикінцеві положення.....	8
Додатки	

## 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 посиленням 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 управління справами.

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 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 розглядалися 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 інформаційного відділу Банку, зазначеного на сайті, або викладеним громадянином 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](mailto: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. Особливості приймання, розгляду та врегулювання скарг громадськості, пов'язаних з фінансуванням господарської діяльності міжнародними фінансовими організаціями (МФО) за програмами Фонду розвитку підприємництва (ФРП).**

5.1. Приймання, розгляд та врегулювання скарг громадськості, пов'язаних з фінансуванням господарської діяльності МФО за програмами ФРП здійснюється з урахуванням вимог Фонду розвитку підприємництва та стандартів Світового банку.

5.2. При розгляді звернень з екологічних та соціальних питань Банком передбачено можливість подання анонімної скарги.

Анонімне звернення приймається на електронну адресу для екологічних та соціальних питань Банку [Ecology@poltavabank.com](mailto:Ecology@poltavabank.com), або шляхом заповнення електронної форми, яка розміщується на офіційному веб-сайті Банку.

5.3. Анонімні скарги громадськості, пов'язані з фінансуванням господарської діяльності МФО за програмами Фонду розвитку підприємництва будуть розслідуватися, але особа, яка подає скаргу, повинна ініціювати контакт з Банком для отримання відповіді щодо розслідування скарги.

### **VI. 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.

6.1. 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.

6.2. Особи, відповідальні за розгляд звернень у Банку, під час розгляду письмових звернень мають право у разі потреби організувати перевірку викладених у зверненнях фактів, в тому числі шляхом витребування пояснень від працівників Банку та копій відповідних документів.

6.3. 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.

6.4. Звернення Клієнтів розглядаються та вирішуються в строк не більше ніж один місяць із дня реєстрації вхідного номера, а ті, які не потребують додаткового вивчення, - невідкладно, але не пізніше п'ятнадцяти днів від дня їх отримання. 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.

6.5. 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.

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

6.7. 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 установленій 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/ua/consumer-protection>, порядок організації роботи зі зверненнями громадян регламентовано Інструкцією про організацію розгляду звернень громадян, проведення особистого прийому та забезпечення доступу до публічної інформації в Національному банку України, затвердженою рішенням Правління Національного банку від 14 травня 2020 року № 332-рпн (<https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/vr332500-20#n16>).

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.

Працівники 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.

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

7.1. Наказом Голови Правління визначається перелік керівників та відповідальних працівників Банку, які мають право проводити особистий прийом Клієнтів.

7.2. Особистий прийом громадян (далі – прийом) проводиться Головою Правління та визначеними відповідальними працівниками відповідно до затвердженого графіку особистого прийому Клієнтів Банку. Визначений перелік керівників і відповідальних осіб та графік особистого прийому Клієнтів розміщуються на сайті Банку [www.poltavabank.com](http://www.poltavabank.com) в розділі «Контакти та реквізити».

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

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

7.5. 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. Пилипа Орлика, 40а, приймальня Голови Правління.

7.6. Запис на прийом до Голови Правління проводиться у разі, якщо порушене Клієнтом питання залишилося не вирішеним по суті після його прийому іншим відповідальним працівником Банку.

7.7. 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.

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

7.9. 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.

7.10. 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 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.

7.11. Під час прийому Банк зобов'язаний об'єктивно та всебічно розглянути питання, надати обґрунтовану відповідь, роз'яснення.

7.12. Керівник Банку, який 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.

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

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

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

7.16. 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.

### **VIII. Прикінцеві положення**

8.1. 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

Віталій ПЕРЕВЕРЗЕВ

Начальник юридичного відділу

Олександр КАСПІР

Узгоджено:

Начальник відділу комплаєнс

Олена ХУДОЛІЙ

Начальник інформаційного відділу

Олена ДУБІНІНА

## Додаток 1

**Порядок дій працівників Банку щодо розгляду скарг/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 ведеється секретарем та зберігається в Управлінні справами, в день надходження.

2. Відповідальних працівників за розгляд скарг визначає голова правління банку за результатами попереднього розгляду суті звернення.

3. Зареєстровані скарги та звернення передаються Управлінням справами до відповідальних виконавців за допомогою шаблону «Повідомлення про звернення/скаргу» в Електронному документообігу з прикріпленням сканокопії звернення/скарги в день реєстрації. Інформаційний відділ здійснює контроль за дотриманням термінів надання відповіді відповідальними особами. Під час розгляду скарг та звернень у разі потреби можуть залучатися відповідні працівники Банку для виконання перевірки викладених у зверненнях фактів, надання пояснень та визначення оптимального рішення для клієнта.

4. При надходженні звернення до працівника Банку, що здійснює обслуговування клієнта, інших працівників Банку, отримувач зобов'язаний прийняти скаргу в письмовому вигляді та одразу повідомити про це Управління справами за допомогою шаблону «Повідомлення про звернення/скаргу» в Електронному документообігу для забезпечення вчасної реєстрації документу.

5. Скарги клієнтів, що містять ознаки подій операційного, компласне ризику та ризику інформаційної безпеки додатково передаються на розгляд Управління ризик-менеджменту, Управління інформаційної безпеки, Відділу компласне шляхом створення Повідомлення про подію операційного ризику в Електронному документообігу відповідно до "Порядку збору та обробки даних про події операційного ризику АТ "Полтава-банк".

6. За реєстрацію звернень, отриманих за допомогою засобів телефонного зв'язку, несе відповідальність начальник інформаційного відділу.

7. Відповідь на звернення/скаргу надають працівники інформаційного відділу або юридичного відділу на підставі матеріалів наданих працівниками, залученими до розгляду звернення/скарги, або відповідальні особи за розгляд відповідної скарги при узгодженні з юридичним відділом. Відповідальні особи зазначаються інформацію щодо результатів розгляду скарги та дату і номер вихідного листа відповіді наданої клієнту за допомогою документообігу у коментарях до «Повідомлення про звернення/скаргу».

8. Секретар управління справами першого робочого дня місяця наступного за звітним надає консолідовану інформацію щодо звернень до відділу компласне.

9. Відповідальність за виконання даного Порядку покладається на керівників структурних підрозділів.

10. За невиконання цього Порядку до відповідальних осіб будуть застосовані дисциплінарні заходи впливу.

11. Контроль за дотриманням даного порядку покладається на начальника інформаційного відділу.

<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 - Інформаційний відділ	
Спосіб відправлення відповіді на звернення: - Поштою - E-mail	
Додаток: сканокопія звернення/скарги	(в назві файлу вказувати ПІБ особи що звернулася)

Вз1 – творець

Вз1 – секретар

Оз1 – начальник відділу комплаєнс

Оз1 – начальник управління інформаційної безпеки

Вк1 — начальник інформаційного відділу

Вк1 — начальник юридичного відділу

Прошито та скріплено печаткою  
7 (сім) аркущів  
Голова Правління

В. Переверзев

