

ПОГОДЖЕНО
Рішенням Правління Полікомбанку
(Протокол від 08.01.2020р. № 01)

ЗАТВЕРДЖЕНО
Рішенням Наглядової ради
Полікомбанку
(Протокол від 10.01.2020 р. № 01)

Голова Правління

Голова Наглядової ради



М.П.Тарасовець



М.О.Радченко

Порядок розгляду звернень та проведення особистого прийому клієнтів в Полікомбанку

I. Загальні положення

1.1. Цей порядок визначає процедуру приймання, реєстрації, розгляду звернень Клієнтів, контролю за їх виконанням в Акціонерному товаристві «Полікомбанк» (далі – Банк) та основні вимоги до 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, інших нормативно-правових актів України.

1.3. Клієнти Банку – фізичні особи та суб'єкти підприємницької діяльності, які звертаються до Полікомбанку за придбанням або 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 організаційно-правовий відділ.

1.6. Порядок погоджується Правлінням та затверджується Наглядовою радою Банку та розміщується на сайті Банку для публічного інформування Клієнтів.

2. Вимоги до оформлення звернень

2.1. Звернення Клієнтів 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.

Звернення, оформлене без дотримання зазначених вимог, повертається заявникові з відповідними роз'ясненнями не пізніше, ніж через десять днів від дня його надходження, крім випадків, коли це звернення підпадає під випадки передбачені частиною першою статті 7 Закону.

2.2. Не розглядаються звернення та скарги, подані з порушенням строків, передбачених статтею 17 Закону, та звернення осіб, визнаних судом недієздатними. Рішення про припинення розгляду такого звернення повідомляється особі, яка подала звернення.

2.3. Звернення від юридичних осіб мають бути оформлені належним чином, а саме: у зверненні зазначаються повна назва, код ЄДРПОУ, місце реєстрації юридичної особи та викладено суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги. Письмове звернення має бути надруковано, підписано уповноваженою особою заявника, а також за необхідності підпис заявника скріплюється печаткою юридичної особи із зазначенням дати.

2.4. Всі отримані звернення Банком залишаються у справах організаційно-правового відділу.

3. Приймання, попереднє опрацювання та реєстрація звернень клієнтів

3.1. Розгляд звернень Клієнтів є важливим засобом отримання інформації щодо роботи всіх підрозділів Банку, що сприяє розвитку та удосконаленню роботи Банку. 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.

3.2. Інформація щодо порядку та вимог подачі звернень Клієнтів розміщений на сайті Банку <https://www.policombank.com/> в розділі «Звернення клієнтів».

3.3. Звернення до Банку можуть бути надані:

- від громадян;
- від юридичних осіб.

3.4. За ознаками надходження звернення поділяються на такі:

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

Повторне – 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.

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

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

3.5. За формою звернення може бути:

- **усним**, яке надійшло шляхом телефонного зв'язку на телефон контакт центру Банку: 0 800 210 115 або викладеним громадянином і записаним посадовою особою під час особистого прийому;

- **письмовим** – яке надійшло до Банку поштою або надане Клієнтом до Банку особисто або передане через уповноважену ним особу, або законним представником в інтересах неповнолітніх і недієздатних осіб, якщо їх повноваження оформлені відповідно до чинного законодавства, у тому числі надане під час особистого прийому.

- **електронним** – яке надійшло до Банку на електронну адресу info@policombank.com.

3.6. Порядок приймання звернень Клієнтів.

3.6.1. При надходженні усного звернення за телефоном уповноважений працівник Банку вислуховує Клієнта, записує звернення Клієнта до журналу реєстрації звернень Клієнтів, в разі можливості надає відповідь усно за телефоном одразу або передзвонивши Клієнту після уточнення запитаної інформації на зазначений ним телефон.

В усному зверненні клієнт зазначає:

- 1) прізвище, ім'я, по батькові;
- 2) місце проживання (повну поштову адресу, на яку надсилається відповідь);
- 3) контактний телефон;
- 4) електронну поштову адресу, якщо на неї надається відповідь;
- 5) суть порушеного питання.

У разі, якщо Клієнт в телефонній розмові бажає отримати письмову відповідь на своє звернення, то в такому випадку співробітник Банку повідомляє Клієнта про те, що йому необхідно звернутися до найближчого відділення Банку з метою подання звернення в письмовій формі або повідомляє про можливість надання звернення на електронну адресу Банку, як електронне звернення.

3.6.2. При надходженні електронного звернення – відповідь надається на електронну поштову адресу Клієнта, яку він зазначив у своєму зверненні. Всі

отримані звернення через електронний зв'язок (електронне звернення) перед реєстрацією роздруковуються на папері секретарем Голови Правління.

Датою подання електронного звернення є дата надходження звернення на визначену електронну адресу Банку. Якщо електронне звернення надійшло у неробочий день, датою подання електронного звернення вважається наступний після нього робочий день.

У разі, коли для розгляду електронного звернення по суті необхідно зазначити персональні дані заявника або інших осіб, за винятком тих, що містяться у зверненні, або звернення містить інформацію, яка є банківською таємницею, то в такому випадку Клієнту повідомляється на його електронну адресу про необхідність завітати до Банку з метою особистого подання звернення. В разі, якщо у Клієнта немає можливості відвідати Банк, а є нотаріальна довіреність від Клієнта про те, що Клієнт доручає уповноваженій особі подавати до Банку звернення за його підписом, – то, відповідно, Банк приймає таке звернення із підписом Клієнта та надає відповідь відповідно до процедури, встановленої Порядком.

3.6.3. Письмові звернення Клієнтів, що надійшли поштою або подані ними особисто в процесі його обслуговування в Банку, приймаються та централізовано реєструються в Головному офісі Банку секретарем Голови Правління, в день їх надходження, в окремому журналі звернень Клієнтів Полікомбанку (надалі – Журнал звернень).

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

3.6.4. Всі звернення Клієнтів, як письмові так і отримані електронною поштою, реєструються в Журналі звернень секретарем Голови Правління. Під час реєстрації кожному зверненню присвоюється вхідний номер, який відповідає номеру в Журналі звернень. Повторні, неодноразові звернення реєструються так само, як первинні.

Вхідний номер проставляють у відбитку реєстраційного штампа Банку, який ставиться на нижньому полі першого аркуша документа праворуч або на іншому вільному від тексту місці, крім місця, призначеного для підшивки документа.

На вимогу Клієнта, який особисто подав звернення до Банку, на другому екземплярі звернення або його копії Банком ставиться дата прийняття звернення та реєстраційний номер.

3.7. У разі отримання повторного звернення, секретар Голови Правління у правому верхньому куті першої сторінки звернення робить відмітку «повторно» та зазначає дату, номер та виконавця попереднього звернення.

3.8. Після реєстрації звернення передається Голові Правління або особі, що його заміняє, для розгляду та визначення відповідального працівника (виконавця) для опрацювання та підготовки відповіді на звернення у порядку, встановленому цим документом.

3.9. Звернення, що стосується конфлікту інтересів, передається секретарем Голови Правління на розгляд до підрозділу з контролю за дотриманням норм (комплаєнс). Такі звернення розглядаються у порядку визначеному Політикою запобігання та управління конфліктами інтересів в Полікомбанку, затвердженої рішенням Наглядової ради від 29.12.2019 р., протокол № 43.

4. Розгляд звернень громадян

4.1. Клієнт має право:

- подавати (надсилати) до банку звернення, що стосуються діяльності банку;
- звернутися для подання звернення/скарги особисто або через уповноважену на це особу в усіх місця надання послуг клієнтам;

4.2. Всі звернення Клієнтів розглядаються протягом тридцяти календарних днів від дня їх надходження, а ті, які не потребують додаткового вивчення, – невідкладно, але не пізніше 10 днів з дня їх отримання.

Останнім днем строку розгляду звернення є наступний робочий день, якщо останній день строку розгляду звернення припадає на неробочий день.

4.3. Відповідальний працівник – виконавець, отримавши звернення, розглядає його та за результатами вивчення та перевірки, готує висновки Голові Правління, а в разі виявлення порушень, надає пропозиції щодо їх усунення.

4.4. Отримавши повторне звернення відповідальний працівник вивчає причини, що призвели до його подання.

4.5. За результатами розгляду звернення, відповідальний виконавець готує проект відповіді Клієнту та передає його на погодження в організаційно-правовий відділ та у відділи, яких стосується звернення.

Проект відповіді повинен включати:

- номер та дату реєстрації звернення;
- причини задоволення або відхилення звернення з належним обґрунтуванням та посиланням на законодавство України;
- заходи, вжиті Банком у разі виявлення ним порушення;
- інформацію про право Клієнта в разі незгоди з результатами розгляду звернення звернутися до НБУ та/або до суду та/або до Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини;
- в кінці відповіді повинно бути зазначено виконавця відповіді та його контактний телефон.

4.6. Після погодження всіма зацікавленими працівниками проект відповіді передається на підпис Голові Правління.

4.7. Рішення про відмову в задоволенні вимог, викладених у зверненні, доводиться до відома Клієнта не пізніш як через десять днів з дня його надходження.

4.8. В разі незгоди з отриманою відповіддю Банку, Клієнт має право:

- звернутися до Національного банку щодо вирішення порушених у зверненнях питань, уключаючи випадки, якщо банк не надав відповідь на звернення в установлений законодавством України термін для розгляду

звернень. Інформація щодо порядку розгляду звернень Національним Банком України розміщена за посиланням (<https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection/citizens-appeals>);

- звернутися до суду відповідно до законодавства України за захистом своїх прав та інтересів (важливо: подання звернення до банку або до Національного банку не позбавляє клієнта такого права).

4.9. Контроль за якістю та своєчасністю розгляду звернень Клієнтів в Банку покладено на організаційно-правовий відділ.

По закінченню кожного кварталу начальник організаційно-правового відділу або особа, що його заміняє, здійснює аналіз звернень Клієнтів банку та передає їх для розгляду та прийняття відповідних заходів на Правління Банку.

4.10. Звернення є розглянутим, якщо на нього надано письмову відповідь Клієнту, який зазначив щодо інформування його про результати розгляду.

5. Формування справ та зберігання документів за зверненнями Клієнтів

5.1. Відповідальним за своєчасну передачу до призначеного відповідального працівника за розгляд звернення та надання відповіді є секретар Голови Правління.

5.2. Контроль за правильністю оформлення та своєчасним наданням відповіді на звернення, формування справи, зберіганням матеріалів звернень громадян, їх комплектністю покладається на організаційно-правовий відділ.

5.3. Строк зберігання документів за зверненнями громадян визначається відповідно до строків, визначених у номенклатурі справ Полікомбанку. Після закінчення встановлених строків зберігання на підставі рішення експертно-перевірної комісії та згідно з актом знищення, затвердженим Головою Правління або уповноваженою ним особою, звернення та матеріали щодо їх розгляду знищуються.

6. 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 <https://www.policombank.com> в розділі «Звернення клієнтів».

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: 0 800 210 115;

або особисто за адресою: м. Чернігів, проспект Перемоги, 39, 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 або його законного представника з'ясовуються прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання, контактний номер телефону (за наявності), запитується документ, що підтверджує повноваження на представлення інтересів Клієнта, з'ясовується зміст питання, що потребує вирішення, чи звертався громадянин з цього питання раніше і куди, чи приймалися рішення за зверненням з цього питання, з'ясовуються реквізити документів, якими надавались відповіді на звернення, тощо.

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

Не допускається з'ясування відомостей про особу громадянина, що не стосуються його звернення.

6.7. За умови надання під час запису на прийом довіреності представника, він може брати участь при прийомі, як представник Клієнта.

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 або надають обґрунтовані роз'яснення щодо причин відмови в записі на особистий прийом.

6.10. Уповноважені працівники Банку, які здійснюватимуть прийом, для забезпечення кваліфікованого вирішення питань, порушених Клієнтом у зверненні, можуть залучати до розгляду працівників відповідних структурних підрозділів або одержувати від них необхідну інформацію.

Наявність у Клієнта особливих потреб або пільг, бажані години прийому, черговість запису можуть враховуватися при підготовці та проведенні прийому.

6.11. Посадова особа під час прийому зобов'язана об'єктивно та всебічно розглянути питання, надати відповідно до чинного законодавства обґрунтоване роз'яснення та вжити заходів, спрямованих на усунення виявлених порушень.

6.12. Посадова особа, яка веде прийом Клієнтів, за результатами розгляду звернення Клієнта має право, керуючись чинним законодавством, у 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;
- 3) пояснити заявнику причини неможливості вирішення питань під час прийому, а також про порядок і строк розгляду його звернення.

6.13. Письмове звернення, яке подається Клієнтом на особистому прийомі, реєструється в журналі особистого прийому Клієнтів Полікомбанку та оформлюється відповідно до вимог статті 5 Закону.

Про результати розгляду звернення Клієнта повідомляється письмово або усно (за його бажанням), про що здійснюється запис в Журналі під особистий підпис Клієнта.

6.14. 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.

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

6.16. За результатами розгляду звернень Клієнтів під час проведення особистого прийому, Голова Правління приймає відповідні заходи щодо усунення виявлених порушень працівниками та їх наслідків.

6.17. 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. Навчання працівників

7.1. З кожним працівником Банку, який задіяний до взаємовідносин із Клієнтами під час надання банківських послуг, з метою обізнаності порядку розгляду звернень Клієнтів працівником організаційно-правового відділу проводиться навчання згідно із затвердженим планом проведення навчання в Банку.

Начальник організаційно-правового
відділу

Т.М.Федорова