

ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ БАНКОМ ЗВЕРНЕНЬ КЛІЄНТІВ

Канали надходження звернень:

- поштою (рекомендовані або прості листи) через спецв'язок, кур'єрські служби або передані особисто;
- електронною поштою (розділ на зовнішньому сайті Банку «Зворотній зв'язок», листи на корпоративні адреси Банку, офіційною електронною поштою, факсом);
- телефоном до Контакт центру;
- телефоном до Відділення;
- через соціальні мережі;
- особиста зустріч клієнта/громадянина з керівництвом Банку;
- книга Скарг та Пропозицій (у Відділеннях банку).

Основними принципами розгляду звернень є:

- неупередженість;
- об'єктивність;
- дотримання вимог чинного законодавства;
- строковість;
- швидкість та налагодженість реагування;
- попередження можливості виникнення подібних ситуацій;
- взаємодія всіх підрозділів Банку в процесі розгляду, аналізу звернення, яке отримано Банком;
- забезпечення клієнтам зручного, зрозумілого та безперешкодного доступу для надання звернень та пропозицій;

Класифікація звернень

В контексті даного Положення звернення може бути:

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

- **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;
- **дублетні** - це звернення того самого Клієнта з того самого питання, що відправлені Клієнтом різними адресатам та надіслані ними на розгляд за належністю до Банку.
- **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.

За ознаками викладення розрізняють усні і письмові звернення громадян/клієнтів:

- **усним**, що викладено громадянином/клієнтом Банку і записано посадовою особою на особистому прийомі або звернення через Контакт центр/Відділення;
- **письмовим**, що надіслано поштою, в т.ч. електронною, факсом, залишене у вигляді повідомлення у соціальних мережах або передане заявником особисто, або через уповноважену ним особу, якщо ці повноваження оформлені відповідно до чинного законодавства.

Також, згідно ЗУ «Про звернення громадян» та особливостей банківських процесів, процедур, продуктів виділяються наступні види звернень: скарга, пропозиція, заява (клопотання).

Зокрема, види найпоширеніших:

Скарга (претензія) – звернення клієнта щодо:

- обслуговування у Відділенні/КЦ;
- діючих банківських процесів, продуктів та процедур;
- нарахованих комісій, відсотків;
- шахрайства;
- щодо роботи банкоматів/POS терміналів;
- розкриття персональних даних / конфіденційність інформації (відомості про національність, освіту, сімейний стан, релігійні переконання, стан здоров'я, адреса, дата та місце народження, реєстраційний (ідентифікаційний номер платника податків) номер облікової картки фізичної особи, відомості про місце проживання, відомості про особисте життя громадян, одержані із звернень громадян, відомості про оплату праці працівника, відомості, що містяться в текстах судових рішень та дають можливість ідентифікувати фізичну особу, зокрема: імена (ім'я, по батькові, прізвище) фізичних осіб; місце проживання або перебування фізичних осіб із зазначенням адреси, номерів телефонів чи інших засобів зв'язку, адреси електронної пошти, ідентифікаційних номерів (коди); реєстраційні номери транспортних засобів, робота з колекторськими компаніями, інформація про рух коштів що надходить не клієнтам банку);
- дій партнерів банку (колекторські, страхові компанії тощо).

Заява (клопотання):

- клопотання про зниження відсоткової ставки,
- реструктуризація кредитної заборгованості,
- встановлення індивідуального графіка погашення кредитної заборгованості тощо.

Загальні вимоги щодо розгляду звернень.

До розгляду приймаються звернення, з яких можливо встановити особу та/або автора листа. У зверненні має бути зазначено прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання Заявника/Скаржника, викладено суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги. Письмове звернення повинно бути підписано заявником (заявниками) із зазначенням дати. «Письмовий запит (дозвіл) фізичної особи - клієнта банку підписується цією особою. Якщо звернення надійшло від фізичної особи засобами електронної пошти – підпис не є обов'язковою умовою. 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 або написано від руки уповноваженою особою розбірливо і чітко, підписано заявником, а також за необхідності має бути проставлена печатка юридичної особи із зазначенням дати.

Звернення не підлягають розгляду та вирішенню у разі якщо:

- Письмове звернення без зазначення місця проживання, не підписане автором (авторами), а також таке, з якого неможливо встановити авторство, визнається анонімним і розгляду не підлягає.
- Не розглядаються повторні звернення одним і тим же органом від одного і того ж громадянина з одного і того ж питання, якщо перше вирішено по суті, а також ті звернення, терміни розгляду яких передбачені статтею 17 Закону України «Про звернення громадян» (скарга на рішення, що оскаржувалось, може бути подана до органу або посадовій особі вищого рівня протягом одного року з моменту його прийняття, але не пізніше одного місяця з часу ознайомлення громадянина з прийнятим рішенням), та звернення осіб, визнаних судом недієздатними.
- Письмове звернення, яке надійшло поштою, і яке оформлене без дотримання вимог, повертається заявникові з відповідними роз'ясненнями не пізніше як через десять днів від дня його надходження, крім випадків, передбачених частиною першою статті 7 Закону України «Про звернення громадян».
- Скарги, подані з зазначеними порушеннями, не розглядаються. Рішення про припинення розгляду такого звернення приймає Керівник підрозділу/ Начальник відділення, про що повідомляється особі, яка подала звернення.

У випадку надходження конфіденційного повідомлення зі скаргою таке повідомлення надсилається до управління комплаєнс.

Відповідь на звернення надається тим каналом, яким воно надійшло до Банку, якщо інше не вказано у повідомленні, а саме:

- поштою, у разі надходження листа поштою/кур'єрською службою/отримано вручну;
- телефоном, у разі отримання звернення засобами телефонного зв'язку;
- повідомлення у системі дистанційного банківського обслуговування Free Bank, якщо повідомлення було отримано засобами системи дистанційного банківського обслуговування Free Bank
- електронною поштою, якщо звернення було отримане з корпоративного сайту (info@creditnepr.com розділ «Зворотній зв'язок»); звернення на корпоративну електронну пошту працівника Банку.

Відповіді на запити, що стосуються інформації, яка містить банківську таємницю опрацьовуються з урахуванням вимог ЗУ «Про банк і банківську діяльність».

Порядок розкриття банківської таємниці визначається статтею 62 ЗУ «Про банки і банківську діяльність» та главою 3 Правил зберігання, захисту, використання та розкриття банківської таємниці, затверджених постановою Правління Національного банку України від 14.07.2006 р. № 267 та зареєстрованих в Міністерстві юстиції України 03.08.2006 р. за № 935/12809.

Офіційні відповіді за підписом керівника(ів) Банку надаються на письмові листи/запити, оформлені, згідно з вимогами ст. 5 Закону України «Про звернення громадян».

Терміни розгляду звернень та надання відповідей

Письмове звернення - лист, що надійшов звичайною поштою - розглядається і вирішується у термін не більше одного календарного місяця від дня його отримання (реєстрації), а ті, які не потребують додаткового вивчення, - невідкладно, але не пізніше п'ятнадцяти днів від дня їх отримання, але у разі необхідності службового розслідування 45 днів, про що в обов'язковому порядку повідомляється заявникові в письмовому вигляді (згідно Закону України «Про звернення громадян»).

Звернення громадян, які мають заслуги перед батьківщиною розглядаються першими керівниками державних органів, органів місцевого самоврядування, установ, організацій і підприємств особисто, при цьому процедура обробки звернень здійснюється за принципом першочерговості

Письмове звернення – лист, що надійшов електронною поштою - розглядається і вирішується у термін не більше 10 календарних днів від дня їх надходження до банку.

Письмове звернення/зауваження, що залишене клієнтом у книзі «Скарг та пропозицій» (відділення банку) - розглядається і вирішується у термін не більше 10 календарних днів від дня їх надходження до Банку. Відповідь на таке звернення/зауваження оформлюється у цій книзі на відповідній сторінці Керівником Відділення або уповноваженою на це особою, про що повинен бути повідомлений клієнт (при наявності зворотних контактних даних) шляхом телефонного дзвінка, зустрічі тощо.

Телефонне звернення - строк надання відповіді: 2 робочі дні (у виключних випадках до 15 днів). В разі прийняття звернення після 16.00 відлік необхідного строку починається з наступного дня після отримання останнього.

Звернення при особистій зустрічі - відповідь надається під час зустрічі або в строки встановлені законодавством.

Відповідальний працівник за надання відповіді на звернення

Начальник Відділення відповідає за:

- організацію належної роботи зі зверненнями громадян/організацій - прийом та реєстрація звернень в журналі реєстрації звернень клієнтів, контроль за вчасністю надання відповіді і по суті звернення на питання, порушені заявником у листі (відповідно до вимог Закону України «Про звернення громадян»).

- своєчасність реєстрації письмових звернень клієнтів в журналі реєстрації звернень/реєстрі звернень клієнтів.

Якщо до Відділення було надіслано лист/запит від органів влади та/або контролюючих органів, такий лист реєструється Відділенням або діловодом регіону, додатково в адресатах зазначається Відділ контролю якості обслуговування та сервісу/Юридичне управління/підрозділ безпеки/управління компласнс та інші підрозділи, до компетенцій яких можуть входити питання, порушені у запиті.

Додатково, звернення, що надійшло до Відділення, повинно бути зареєстроване в журналі реєстрацій звернень клієнтів.

Працівники управління продажів роздрібногo бізнесу надають відповіді на звернення, отримані за телефоном клієнтської підтримки, або з корпоративного сайту Банку (<https://creditdnepr.com.ua/kontakty> - розділ «Зворотній зв'язок»), відповіді на звернення клієнтів/організацій/уповноважених осіб та контролюючих органів, які надійшли поштою на адресу Головного офісу на ім'я Голови Правління або інших керівників Банку.

Вимоги до надання відповідей на звернення

Письмове звернення:

Кожне письмове звернення реєструється вхідним номером. 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.

Посадові особи, відповідальні за розгляд звернень у Банку, під час розгляду письмових звернень зобов'язані уважно вивчати їх, у разі потреби організувати перевірку викладених у зверненнях фактів, застосовувати інші заходи для об'єктивного вирішення порушених питань, з'ясувати та приймати рішення про усунення причин і умов, які спонукають авторів скаржитися.

Рішення, які приймаються в результаті розгляду звернень мають відповідати вимогам законодавства України, у тому числі нормативно-правових актів Національного банку, а також розпорядчих документів Банку.

Рішення про відмову в задоволенні вимог, викладених у заяві (клопотанні), доводяться до відома клієнтів у письмовій формі з посиланням на законодавство України і викладенням мотивів відмови.

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. Загальний строк вирішення питань, порушених у зверненнях громадян, не може перевищувати 45 днів. При цьому загальний строк вирішення питань, порушених 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. Відповідь за результатами розгляду звернень надається за підписом відповідальної особи Банку, яким надано право підписувати такі відповіді.

Статус опрацювання звернення можливо дізнатись, зателефонувавши до Контакт Центру Банку за номером 0800-507-700 (безкоштовно з мобільних в межах України).

З метою належної реалізації захисту прав та законних інтересів клієнтів, які належать до маломобільних груп населення, Банк забезпечує супровід оформлення звернення під час проведення особистого прийому або подання звернення у відділеннях Банку, у яких інформаційні стенди, а також офіційний вебсайт Банку не обладнані голосовими повідомленнями чи не надруковані спеціальним рельєфно-крапковим шрифтом Брайля. Зачитане вголос звернення з поміткою «Записано з моїх слів та зачитано» надається на підпис клієнтові. 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.

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>, 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, у відповідності до діючого Законодавства України.

Електронне звернення:

При надходженні електронного звернення - відповідь надається на e-mail адресу клієнта, яку він зазначив у Зверненні. 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. В іншому випадку Клієнту рекомендовано завітати до найближчого відділення Банку з метою подання Звернення в письмовій формі.

Телефонне звернення:

При надходженні усного звернення за телефоном - працівник 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 працівник Банку повідомляє клієнта про необхідність подання Звернення в письмовій формі (у найближчому відділенні). Також для фізичних осіб можливе подання Звернення на

електронну адресу Банку як Електронне Звернення отримання підтвердження, що заявник є клієнтом шляхом проведення ідентифікації (якщо телефонує клієнт Банку);

При наданні відповіді по суті порушених питань в ході телефонної розмови розмова має проходити у відповідності до стандартів обслуговування клієнтів Банку.