

## ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ БАНКОМ ЗВЕРНЕНЬ КЛІЄНТІВ<sup>1</sup>

### Канали надходження звернень:

- поштою (листи), через спецв'язок, кур'єрські служби або передані особисто;
- електронною поштою (розділ на зовнішньому сайті Банку «Зворотній зв'язок», форма повідомлення про порушення (комплаєнс-контроль), листи на корпоративні адреси Банку, офіційною електронною поштою);
- телефоном до Контакт-центру; телефоном до відділення;
- офіційна сторінка Банку у Facebook/ Instagram;
- звернення засобами системи дистанційного банківського обслуговування Freebank та чат;
- звернення/запит електронною поштою від НБУ;
- особиста зустріч клієнта з керівництвом 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 Регламенту звернення може бути:

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

- **первинне** – це звернення від окремого клієнта, третьої особи, що не є клієнтом Банку, які вперше звернулися до Банку з певним питанням або не зверталися протягом двох років після завершення діловодства за останнім зверненням;
- **повторне** – це звернення, у якому: - питання, що порушене в першому зверненні не вирішено по суті або вирішено в неповному обсязі; - оскаржується рішення, прийняте у зв'язку з попереднім зверненням; - звертається увага на інші недоліки, що допущені під час вирішення попереднього звернення; - викладається звернення від тієї ж особи з того самого питання, якщо перше вирішено по суті. Якщо в повторному зверненні разом з питаннями, що вже розглядалися і на які була надана вичерпна відповідь або за якими прийняте відповідне рішення, особа звертається з іншими питаннями, новими фактами, то звернення не є повторним і розглядається Банком в установленому порядку;
- **дублетне** – це звернення того самого клієнта, третьої особи, що не є клієнтом Банку, з того самого питання, що відправлене різними адресатам та надіслане ними на розгляд за належністю до Банку;
- **неодноразове** – це звернення, яке надійшло 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, третіх осіб з однаковим змістом або суттю питання.

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

- **усне**, що викладене та записане посадовою особою на особистому прийомі, або звернення через КЦ/відділення;
- **письмове**, що надіслане поштою, в т.ч. електронною, 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 щодо:

- обслуговування у відділенні/КЦ;
- діючих банківських процесів, продуктів та процедур;
- нарахованих комісій, відсотків;
- шахрайства;
- щодо роботи банкоматів;
- щодо якості роботи працівників відділу досудового стягнення (collection);
- розкриття персональних даних / конфіденційності інформації (відомості про національність, освіту, сімейний стан, релігійні переконання, стан здоров'я, адресу, дата та місце народження, реєстраційний номер облікової картки платника податків, відомості про місце проживання, особисте життя громадян,

<sup>1</sup> Витяг з Регламенту банківського процесу «Робота зі зверненнями фізичних та юридичних осіб в АТ «БАНК КРЕДИТ ДНПРО»

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);
- господарської діяльності Банку (паркування службового автотранспорту, питання оренди приміщень, надання послуг, робіт аутсорсінговими компаніями тощо).

#### **Заява (клопотання):**

- надання довідок про стан кредитної заборгованості,
- надання копій договорів та інших документів,
- клопотання про зниження відсоткової ставки,
- реструктуризація кредитної заборгованості,
- встановлення індивідуального графіка погашення кредитної заборгованості тощо;
- врегулювання господарських відносин Банку з контрагентами.

#### **Загальні вимоги щодо розгляду звернень.**

У письмовому зверненні має бути зазначено прізвище, ім'я, по батькові (за наявності), місце проживання та засоби зв'язку 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. Письмове звернення без зазначення місця проживання, не підписане заявником, а також таке, з якого неможливо встановити особу заявника, вважається анонімним та не розглядається Банком, крім випадків, коли інформація яка міститься в письмовому зверненні свідчить про випадки внутрішнього шахрайства та конфлікту інтересів зі сторони працівників Банку, а також випадків, передбачених Регламентом щодо розгляду звернень/скарг, пов'язаних з питаннями ESG<sup>2</sup>, та чутливих скарг<sup>3</sup>.

Банк може приймати та розглядати анонімні звернення/повідомлення, які містять інформацію/факти щодо виявлених порушень тощо, які Банк має змогу перевірити. Однак у випадку отримання анонімного звернення Банк не зможе надати ініціатору зворотній зв'язок за результатами перевірки отриманих фактів та вжитих заходів. Тому ініціаторам рекомендується (зокрема, про це прямо зазначено на офіційному вебсайті Банку) будь-яким чином ідентифікувати себе та надавати принаймні адресу електронної пошти або номер мобільного телефону, щоб уможливити та полегшити будь-які подальші ефективні дії Банку.

Окрім клієнтів Банку та будь-яких зацікавлених сторін, всі працівники Банку на рівних можливостях теж можуть використовувати для подання звернень аналогічні канали, зазначені в цьому Регламенті.

В електронному зверненні також має бути зазначено електронну поштову адресу, на яку заявнику може бути надіслано відповідь, або відомості про інші засоби зв'язку з ним. Застосування електронного підпису для фізичних осіб при надісланні електронного звернення не вимагається. Якщо звернення надійшло від фізичної особи засобами електронної пошти, і запитувана інформація передбачає розкриття банківської таємниці – така заява має бути обов'язково скріплена кваліфікованим електронним підписом.

Звернення від юридичних осіб мають бути оформлені належним чином, а саме у зверненні зазначаються повне/або скорочене найменування, код за Єдиного державного реєстру підприємств та організацій України, адреса для листування 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 (за наявності) 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, крім випадків, коли інформація яка міститься в письмовому зверненні свідчить про випадки внутрішнього шахрайства та конфлікту інтересів зі

<sup>2</sup> Звернення/скарги, пов'язані з питаннями ESG – звернення/скарги щодо екологічних, соціальних та управлінських аспектів діяльності Банку або проектів, до фінансування яких він долучився.

Наприклад, через офіційний веб-сайт Банку або інший канал надійшла інформація, що Банк потенційно може інвестувати у проекти, які негативно впливають на стан довкілля, створюють загрози для здоров'я та безпеки людей, мають негативний вплив на місцеві спільноти, культурну та археологічну спадщину і т.д.; або на певних відділеннях Банку, на думку ініціатора звернення/скарги, дещо недостатня доступність послуг для людей з інвалідністю тощо.

<sup>3</sup> Чутливі скарги – скарги, що включають, зокрема, такі:

- 1) Гендерно-зумовлене насильство, сексуальна експлуатація та насильство/сексуальні домагання та/або будь-які види зловживань з боку працівників Банку;
- 2) Шахрайство та/або корупція з боку працівника Банку, наприклад, залучення до хабарництва або нецільового використання коштів;
- 3) Будь-яка дія, що є порушенням Кодексу корпоративної етики Банку.

сторони працівників Банку, а також випадків, передбачених Регламентом щодо розгляду звернень/скарг, пов'язаних з питаннями ESG, та чутливих скарг.

- 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.

При отриманні скарг від клієнтів або третіх осіб про неприйнятну поведінку/порушення в діяльності Банку (в тому числі у випадку надходження конфіденційного повідомлення), про такі скарги підрозділ, що отримав скаргу, інформує 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](mailto: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 15 робочих днів, але не пізніше 30 календарних днів від дня їх надходження до банку.

Телефонне звернення - строк надання відповіді: протягом 15 робочих днів, але не пізніше 30 календарних днів від дня їх надходження до банку.

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 підтримки регіональної

мережі та контролю якості 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 реєстрації звернень клієнтів. Працівники надають відповіді на звернення, отримані за телефоном клієнтської підтримки, або з корпоративного сайту Банку (<https://creditdnepr.com.ua/kontakty> - розділ «ФОРМА ЗВОРОТНОГО ЗВ'ЯЗКУ»), на електронну пошту Банку [info@creditdnepr.com](mailto:info@creditdnepr.com), 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 відповіді на звернення**

#### **Письмове звернення:**

Кожне письмове звернення реєструється вхідним номером. Вхідний номер проставляють у відбитку реєстраційного штамп 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 0800507-700 (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/ua/contacts#2027-zvernennya-gromadyan>; порядок організації роботи зі зверненнями громадян регламентовано Інструкцією про організацію роботи зі зверненнями громадян у Національному банку, затвердженою постановою Правління Національного банку від 14.05.2020 року № 332-рш (<https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/vr332500-20#Text>.)

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 на e-mail адресу лише у зашифрованому

вигляді. Шифрування файлу відбувається шляхом його архівування у запароложеному вигляді, при цьому, пароль до архіву направляється каналом, відмінним від каналу надання відповіді.

**Телефонне звернення:**

При надходженні усного звернення за телефоном – працівник надає відповідь по телефону, електронною поштою або у системі FreeBank. Інформація, що містить банківську, комерційну таємницю чи конфіденційну інформацію у телефонній розмові не передається. У разі, якщо клієнт в телефонній розмові бажає отримати письмову відповідь на своє Звернення, в такому випадку клієнт повинен надати адресу для надання такої відповіді (електронну або фактичного місця проживання).

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