



**ПУБЛІЧНЕ АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО
«БАНК ВОСТОК»**

ЗАТВЕРДЖЕНО:

Рішенням Правління ПАТ "БАНК ВОСТОК"

протокол № 52 від «01» липня 2021 року

Голова Правління ПАТ «БАНК ВОСТОК»

_____ В. В. Мороховський

**Порядок
розгляду скарг при провадженні ПАТ «БАНК ВОСТОК» професійної
діяльності на фондовому ринку
(1 версія)**

Набув чинності: 01.07.2021 р.

Згідно наказу № 906 від 01.07.2021 р.

Втрапив чинність: ____ . ____ . 20 ____ р.

Згідно Наказу № ____ від ____ . ____ . 20 ____ р.

**Дніпро
2021**

ЗМІСТ

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ.....	3
2. ТЕРМІНИ ТА СКОРОЧЕННЯ.....	4
3. ПОРЯДОК РЕАГУВАННЯ НА СКАРГИ.....	4
4. РЕГЛАМЕНТ ПРОВЕДЕННЯ ОПЕРАЦІЙ.....	5
5. ЗАКЛЮЧНІ ПОЛОЖЕННЯ.....	6

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. Порядок є внутрішньобанківським документом ПАТ «БАНК ВОСТОК», який регламентує прийняття, реєстрацію, обробку скарг та надання відповіді на скарги клієнтів або потенційних клієнтів Банку, при провадженні Банком професійної діяльності на фондовому ринку-діяльності з торгівлі цінними паперами (далі-професійна діяльність).

1.2. Порядок створено з метою забезпечення виконання Банком зобов'язань, передбачених законодавством у діяльності торговця.

1.3. Порядок розроблено відповідно до:

- Закону України «Про звернення громадян»;
- Закону України «Про ринки капіталу та організовані товарні ринки»;
- Постанови КМУ від 14.04.1997 № 348 Про затвердження 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;
- Рішення Правління НБУ від 28.11.2019 №889-рш Про схвалення Методичних рекомендацій щодо організації розгляду звернень та проведення особистого прийому клієнтів у банках України;
- Рішення Національної комісії з цінних паперів та фондового ринку від 03.11.2020 № 640 Про Вимоги (правила) щодо здійснення діяльності з торгівлі цінними паперами: брокерської діяльності, дилерської діяльності, андеррайтингу, управління цінними паперами.
- інших актів чинного законодавства України, у т.ч. нормативно – правових актів Національного банку України та внутрішньобанківських документів.

У випадку суттєвих змін нормативно-правових актів Національної комісії з цінних паперів та фондового ринку та/або інших актів діючого законодавства України в частині вимог до здійснення операцій та заходів, що регламентуються цим Порядком, Банк здійснює ці операції у відповідності до вимог законодавства України, діючого на дату проведення операцій.

1.4. Порядок є внутрішньобанківським документом, дотримання якого є обов'язковим для виконання всіма структурними підрозділами Банку, зазначеними у цьому Порядку.

1.5. З метою здійснення систематичного процесу виявлення, вимірювання, моніторингу, контролю, звітування та пом'якшення всіх видів ризиків на всіх організаційних рівнях при здійсненні операцій, регламентованих цим Порядком, в Банку запроваджена система управління ризиками.

1.6. Система управління ризиками Банку забезпечує безперервний аналіз ризиків з метою прийняття своєчасних та адекватних управлінських рішень щодо пом'якшення ризиків та зменшення пов'язаних із ними втрат (збитків). Ця система ґрунтується на розподілі обов'язків між підрозділами Банку на всіх організаційних рівнях із застосуванням моделі трьох ліній захисту, відповідно до вимог чинного законодавства з питань управління ризиками, зокрема Положення про організацію системи управління ризиками в банках України та банківських групах, затвердженого постановою Правління Національного банку України від 11.06.2018 №64, а також відповідних внутрішньобанківських документів.

Функціональні обов'язки кожного працівника Банку стосовно участі в управлінні ризиками, у т.ч. ті що включають забезпечення належного звітування щодо управління ризиками, в залежності із займаною посадою та рівнем у системі управління ризиками, визначаються внутрішньобанківськими документами, зокрема посадовими інструкціями.

1.7. У Порядку використовуються найменування структурних підрозділів та колегіальних органів Банку, зазначених в Управлінській та організаційній структурі Банку (далі - організаційна структура), яка діє на дату затвердження цього Порядку. У випадку змін організаційної структури в частині зміни найменувань структурних підрозділів або колегіальних органів Банку, зазначених у цьому Порядку, операції та заходи, що регламентуються цим Порядком, здійснюються структурними підрозділами та/або

колегіальними органами відповідно до їх функціональних обов'язків з урахуванням змін в Управлінській та організаційній структурі Банку.

2. ТЕРМІНИ ТА СКОРОЧЕННЯ

Терміни та скорочення в цьому Порядку вживаються в такому значенні:

Банк /Торговець - ПАТ «БАНК ВОСТОК»;

Відповідальний виконавець – працівник Банку, на якого відповідно до його службових обов'язків та/або розпорядження керівництва Банку покладено обов'язок виконувати операції, регламентовані цим Порядком, а також який має повноваження на виконання інших дій, визначених діючими на дату проведення операцій внутрішньобанківськими документами, зокрема посадовою інструкцією;

Відповідальна особа – Керівники УЦП, УК та ДРиМ;

Заявник - клієнт або потенційний клієнт Банку який користується/має намір скористуватись відповідними послугами Банку;

Керівник Банку - Голова Правління Банку/ заступник Голови Правління Банку;

Порядок розгляду звернень – внутрішньобанківський документ, який регламентує організаційні процеси між підрозділами Банку щодо розгляду та надання відповіді на звернення, зокрема Порядок організації розгляду звернень та проведення особистого прийому клієнтів в ПАТ «БАНК ВОСТОК»;

Скарга – викладене в письмовій або усній формі звернення Заявника з вимогою про поновлення прав і захист законних інтересів Заявника, порушених діями (бездіяльністю), рішеннями при провадженні Банком професійної діяльності на фондовому ринку;

Скарга на рішення Торговця щодо звернення, що оскаржувалось, може бути подана протягом одного року з моменту його прийняття, але не пізніше одного місяця з часу ознайомлення Заявника з прийнятим рішенням. Скарги, подані з порушенням зазначеного терміну, не розглядаються.

ВД – Відділ діловодства

ДРиМ – Департамент ризик-менеджменту;

ЕКП - електронна корпоративна пошта;

УК – Управління комплаєнс;

УЦП – Управління цінних паперів;

ЮД - Юридичний департамент.

3. ПОРЯДОК РЕАГУВАННЯ НА СКАРГИ

3.1. Банк розглядає скарги, що надійшли від Заявників відповідно до Порядку розгляду звернень.

Відповідальним підрозділом Банку за функціональні обов'язки щодо розгляду скарг є Управління цінних паперів.

УЦП аналізує інформацію щодо надходження скарг та їх розгляду, з встановлення будь-яких ризиків або порушень, які виникають чи можуть виникати та пов'язані з такими скаргами.

3.2. УЦП на постійній основі веде облік стану розгляду скарг.

3.3. Під час розгляду скарг Відповідальний виконавець повинен спілкуватися із Заявниками простою та зрозумілою мовою та відповідати на скаргу своєчасно та без зайвої затримки у строк згідно чинного Законодавства з питань розгляду звернень.

Скарги розглядаються і вирішуються у термін не більше одного місяця від дня їх надходження, а ті, які не потребують додаткового вивчення, - невідкладно, але не пізніше п'ятнадцяти днів від дня їх отримання. Якщо в місячний термін вирішити порушені у зверненні питання неможливо, керівник Торговця або особа, що виконує його обов'язки, встановлюють необхідний термін для його розгляду, про що повідомляється особі, яка подала

звернення. При цьому загальний термін вирішення питань, порушених у зверненні, не може перевищувати сорока п'яти днів.

3.4. Торговець повідомляє про свою позицію стосовно скарги Заявникові та повідомляє Заявникові про наявні у них варіанти дій, в тому числі про те, що Заявник може подати цивільний позов до суду.

3.5. Письмова скарга без вказівки місця проживання, не підписана Заявником, а також з якої неможливо встановити авторство, визнається анонімною і розгляду не підлягає.

Не розглядаються повторні скарги Торговцем від одного і того ж Заявника з одного і того ж питання, якщо перше вирішено по суті, а також скарги осіб, визнаних судом недієздатними.

Рішення про залишення скарги без розгляду приймається керівником Торговця, або особою, що виконує його обов'язки.

Скарги, залишені без розгляду, направляються Заявникові з відповідними роз'ясненнями не пізніше як через десять днів від дня його отримання Торговцем.

4. РЕГЛАМЕНТ ПРОВЕДЕННЯ ОПЕРАЦІЙ

Виконавець	Перелік операцій	Примітки
4.1. Реєстрація скарг та передання скарги Заявника до УЦП.		
<i>Керівник УЦП</i>	<p><i>Реєстрація та передавання скарг до УЦП відбувається згідно Порядку розгляду звернень.</i></p> <p><u><i>У разі надходження скарги до УЦП:</i></u></p> <ul style="list-style-type: none"> - призначає Відповідального виконавця для підготовки відповіді на скаргу; 	
4.2. Підготовка відповіді на скаргу		
<i>Відповідальний виконавець УЦП</i>	<ul style="list-style-type: none"> - протягом 5 (п'яти) робочих днів, наступних за днем отримання скарги, готує проект відповіді на скаргу Заявника; - узгоджує проект відповіді з керівником УЦП; - направляє засобами ЕКП проект відповіді, узгоджений Керівником УЦП, на узгодження до ЮД; 	
<i>Керівник ЮД</i>	<ul style="list-style-type: none"> - призначає Відповідального працівника ЮД для узгодження проекту відповіді на скаргу; 	
<i>Відповідальний працівник ЮД</i>	<ul style="list-style-type: none"> - розглядає підготовлений проект відповіді; - редагує проект відповіді (у разі необхідності), узгоджує проект відповіді з Керівником ЮД; - направляє засобами ЕКП інформацію Відповідальному виконавцю УЦП щодо узгодження або неузгодження (із зазначенням причин) проекту відповіді на скаргу; 	
<i>Відповідальний виконавець УЦП</i>	<ul style="list-style-type: none"> - відправляє засобами ЕКП Керівнику Банку/передає проект відповіді до ВД для узгодження Керівником Банку разом з інформацією про узгодження ЮД. 	
4.3. Надання відповіді на скаргу Заявника та реагування на скаргу		

<p><i>Відповідальний виконавець УЦП</i></p>	<p><u>Після узгодження відповіді Керівником Банку:</u></p> <p>- відправляє, згідно Порядку розгляду Звернень, на вказану Заявником адресу лист, в якому інформує Заявника про прийняте Банком рішення щодо скарги;</p>	
<p><i>Керівник УЦП</i></p>	<p><u>У разі якщо за результатами вивчення скарги було виявлено порушення прав Заявника, що спричинено діями (бездіяльністю) співробітників УЦП:</u></p> <p>- надає Керівнику Банку необхідну інформацію з пропозиціями щодо уникнення подібних питань у подальшому.</p>	
<p>4.4. Аналіз інформації у скаргах</p>		
<p><i>Відповідальний виконавець УЦП/Керівник УЦП</i></p>	<p><u>На постійній основі:</u></p> <p>- проводить систематичний аналіз інформації по скаргах, за якими у попередній звітний місяць УЦП було надано відповідь, а також враховує в подальшій роботі зауваження, викладені в скаргах, з метою своєчасного виявлення і усунення причин за зауваженнями та для підвищення якості обслуговування клієнтів або потенційних клієнтів.</p>	
<p>4.5. Надання інформації до УК та ДРиМ</p>		
<p><i>Відповідальний виконавець УЦП</i></p>	<p><u>Щокварталу:</u></p> <p>- не рідше 1-го разу у квартал, надає консолідовану інформацію щодо аналізу скарг у звітному періоді до Управління Комплаєнс для аналізу комплаєнс-ризиків та до Департаменту ризик-менеджменту для аналізу операційного ризику.</p>	
<p>4.6. Застосування заходів впливу до винних працівників</p>		
	<p>За результатами розгляду скарг та аналізу скарг Відповідальні особи надають Керівництву Банку інформацію щодо працівників Банку, з вини яких Банку був нанесений матеріальний збиток, виникла шкода його репутації тощо.</p> <p>Рішення про необхідність застосування відповідних заходів впливу до таких працівників приймається відповідно до чинного законодавства та внутрішньобанківських документів.</p>	

5. ЗАКЛЮЧНІ ПОЛОЖЕННЯ

5.1. Відповідальність за своєчасне та в повному обсязі дотримання Банком вимог діючого законодавства покладається на уповноважених працівників, відповідно до вимог внутрішньобанківських документів.

5.2. Порядок набуває чинності з дати його затвердження та вводиться в дію відповідним наказом Голови Правління Банку.

Зміни та доповнення до Порядку вносяться шляхом їх затвердження та вводяться в дію відповідним наказом Голови Правління Банку.

5.3. Відповідальність за доведення змісту Порядку до відома виконавців та впровадження в роботу викладених принципів покладається на керівників відповідних структурних підрозділів Банку.