

ЗАТВЕРДЖЕНО:

Рішенням Правління ПАТ "БАНК ВОСТОК"
протокол № 4 від «20» січня 2021 року

ПОЛОЖЕННЯ

про організацію розгляду звернень та проведення особистого прийому клієнтів в ПАТ «БАНК ВОСТОК»

(редакція діє з 20 січня 2021 року)

1. ЗАГАЛЬНА ЧАСТИНА	2
2. ТЕРМІНИ ТА СКОРОЧЕННЯ.....	2
3. ОРГАНІЗАЦІЯ РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ	3
4. ОРГАНІЗАЦІЯ ТА ПРОВЕДЕННЯ ОСОБИСТОГО ПРИЙОМУ КЛІЄНТІВ	5
5. ІНФОРМУВАННЯ КЛІЄНТІВ ЩОДО ПОРЯДКУ РОБОТИ БАНКУ З РОЗГЛЯДУ ЇХ ЗВЕРНЕНЬ	6
6. ЗАКЛЮЧНІ ПОЛОЖЕННЯ	8

1. ЗАГАЛЬНА ЧАСТИНА

1.1. Положення про організації розгляду звернень та проведення особистого прийому клієнтів в ПАТ «БАНК ВОСТОК» є внутрішньобанківським документом ПАТ «БАНК ВОСТОК» (далі - Банк), який визначає порядок прийому, обробки звернень (усних та/або письмових), надання відповідей на звернення, проведення особистого прийому тощо клієнтів Банку.

1.2. Положення розроблено відповідно до:

- Закону України «Про Звернення громадян» (далі - Закон);
- 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 (далі – Інструкція №348);
- 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 (Далі – Рішення 889-рш);
- інших актів чинного законодавства України, у т.ч. нормативно – правових актів Національного банку України та внутрішньобанківських документів.

1.3. У випадку суттєвих змін нормативно-правових актів Національного банку та/або інших актів діючого законодавства України та/або внутрішньобанківських документів в частині вимог до здійснення операцій, що регламентуються цим Положенням, Банк здійснює ці операції відповідно до вимог чинного законодавства України та/або внутрішньобанківських документів, які діють на дату проведення операцій.

1.4. Банк розробляє та запроваджує автоматизовану базу даних для реєстрації та обліку поданих Звернень та особистого прийому клієнтів Банку - фізичних осіб із урахуванням вимог чинного Законодавства та внутрішньобанківських документів.

Банк здійснює реєстрацію звернень Заявників - юридичних осіб у відповідних Журналах реєстрації вхідних документів.

1.5. Банк розглядає Звернення Заявників – клієнтів Банку в порядку, зазначеному у цьому Положенні, відповідно до вимог чинного законодавства та інших внутрішньобанківських документів з цього питання.

Розгляд Звернень фізичних та юридичних осіб, які не являються клієнтами Банку, виконується з урахуванням вимог чинного законодавства, внутрішньобанківських документів, зокрема Положення про збереження банківської таємниці, комерційної таємниці, конфіденційної інформації ПАТ «БАНК ВОСТОК».

2. ТЕРМІНИ ТА СКОРОЧЕННЯ

Терміни та скорочення в цьому Положенні вживаються в такому значенні:

Банк – ПУБЛІЧНЕ АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО «БАНК ВОСТОК»/ ПАТ «БАНК ВОСТОК»;

Відділення – територіально відокремлена структурна одиниця Банку, якій присвоюється внутрішньобанківський реєстраційний код згідно з внутрішньобанківською системою реєстраційної кодифікації, операції якої відображаються на балансі Банку;

Заявник – клієнт Банку - фізична або юридична особа;

Звернення - це викладене в письмовій або усній формі пропозиція (зауваження), заява (клопотання), скарга;

Керівник Банку - Голова Правління Банку/ заступник Голови Правління;

Контактний центр (далі - КЦ) - центр обробки викликів, призначенням якого є обробка телефонних дзвінків, які поступають до Банку і вихідних телефонних дзвінків Банку, а також сприяння максимальному задоволенню потреб Банку, пов'язаних з такими телефонними дзвінками;

Оператор КЦ - співробітник Контактного центру, що приймає і здійснює телефонні дзвінки;

Посадова особа – працівник Банку, який уповноважений приймати рішення щодо звернень Заявників при проведенні особистого прийому з урахуванням суті та змісту Звернення;

Профільні підрозділи – структурні підрозділи, напрямок діяльності та робота яких регламентовані відповідними внутрішньобанківськими документами, у т.ч. положеннями про структурні підрозділи;

Уповноважений співробітник - працівник Банку, на якого покладено обов'язок виконувати дії, регламентовані цим Положенням, а також уповноважений на виконання інших дій, визначених діючими на дату проведення операцій внутрішньобанківськими документами, зокрема посадовою інструкцією;

АБС – автоматизована банківська система;

Автоматизована база звернень клієнтів (далі – АБЗК) – автоматизована база даних для реєстрації та обліку поданих Звернень та особистого прийому Заявників - фізичних осіб;

ВД - Відділ діловодства;

ГО – Головний офіс Банку;

ЕКП - електронна корпоративна пошта;

РД/ ТУ - Регіональний департамент/ Територіальне управління;

УК – Управління комплаєнс;

Будь-які інші терміни, які не наведені в цьому розділі Положення, трактуються відповідно до діючого законодавства України, в т.ч. нормативно-правових актів Національного банку, а також внутрішньобанківських документів.

3. ОРГАНІЗАЦІЯ РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ

3.1. Усі Звернення (пропозиції, заяви і скарги), що надійшли від Заявників, приймаються та реєструються у день їх надходження, а ті, що надійшли у неробочий час, - наступного робочого дня.

Для вирішення питання у Зверненні Заявника, яке потребує відповіді профільного підрозділу Банку, Керівник Банку призначає Керівника профільного підрозділу Банку, який відповідає за надання відповіді на Звернення.

3.2. Банк під час організації порядку розгляду Звернень:

- реєструє Звернення:

➤ Заявників - фізичних осіб – Звернення реєструються за визначеними у внутрішньобанківських документах системах/базах даних, зокрема в АБЗК, після її розроблення та запровадження;

➤ Заявників - юридичних осіб – Звернення реєструються в відповідних Журналах реєстрації вхідних документів;

- здійснює первісну оцінку Звернення відповідним підрозділом/уповноваженим працівником Банку,

- визначає профільні підрозділи Банку - відповідальні за розгляд Звернення (залежно від питання, викладеного в Зверненні);

- розглядає Звернення;

- формує відповідь на Звернення (вигляд відповіді залежить від питання, викладеного в Зверненні);

- інформує Заявника щодо результатів розгляду Звернення;

- приймає рішення за результатами розгляду Звернення;

- усуває виявлені порушення та їх наслідки (за наявності);

- на постійній основі аналізує Звернення, причини та наслідки їх виникнення для поліпшення якості надання послуг та запобігання виникнення неприйнятних для Банку ризиків.

- здійснює контроль за якістю та своєчасністю розгляду Звернень.

3.3. У процесі прийому і обробки Звернень у Банку беруть безпосередню участь:

- Керівник Банку/РД/ТУ/відділення;

- Відділ діловодства ГО;

- Профільні підрозділи ГО;

- Співробітники ГО/РД/ТУ/відділень;

- КЦ.

3.4. Звернення, викладені як в усній, так і у письмовій формі реєструються:

- що поступили в ГО Банку - Уповноваженим співробітником Відділу діловодства;
- що поступили у відділення/РД/ТУ Банку - Уповноваженим співробітником відділення/РД/ТУ Банку;

- що поступили у КЦ Банку - оператором КЦ.

3.5. Усне Звернення викладається Заявником при особистому відвідуванні Банку або за допомогою засобів телефонного зв'язку через визначений номер телефону КЦ.

3.6. Письмове Звернення надсилається поштою або передається Заявником до відділення/РД/ТУ/ГО Банку особисто або через уповноважену ним особу, повноваження якої оформлені відповідно до законодавства. Письмове Звернення також може бути надіслане з використанням засобів електронного зв'язку (електронне Звернення).

3.7. Банк з метою належної реалізації захисту прав та законних інтересів клієнтів, які належать до маломобільних груп населення, у разі такої необхідності, забезпечує супровід оформлення Звернення від імені цих Клієнтів під час проведення особистого прийому або подання Звернення в відділеннях Банку згідно чинного законодавства.

3.8. У Зверненні мають бути вказані прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання громадянина (адреса для надання відповіді), номер телефону, викладено суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги.

Письмове Звернення має бути підписане Заявником із зазначенням дати подання Звернення. В електронному Зверненні також має бути зазначено електронну поштову адресу (відомості про інші засоби зв'язку з ним), на яку Заявнику може бути надіслано відповідь.

Застосування електронного цифрового підпису при надсиланні електронного Звернення не вимагається.

3.9. У разі надання письмового Звернення Заявником особисто - співробітник Банку посвідчує особу Заявника шляхом перевірки документу, що посвідчує особу та звіряння підпису Заявника на Зверненні із підписом на документі, що посвідчує особу. Посвідчення особи засвідчується підписом співробітника Банку та написом «особу встановлено» на першому аркуші Звернення.

На вимогу Заявника зробити копію Звернення, співробітник, який прийняв таке Звернення особисто від Заявника, робить його копію, на першому аркуші копії Звернення проставляє штамп із зазначенням найменування Банку, дати надходження та вхідного номера Звернення. Така копія повертається Заявнику.

Письмове Звернення без вказівки місця проживання, не підписане Заявником, а також з якого неможливо встановити авторство, визнається анонімним і розгляду не підлягає.

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

Звернення, оформлені належним чином і подані у встановленому законодавством України порядку, підлягають обов'язковому прийняттю, розгляду і повідомленню Заявника про прийняте рішення за Зверненням.

3.10. **Банк зобов'язаний повідомити Заявника щодо результату розгляду його Звернення і змісту прийнятого рішення:**

- у випадку якщо Заявник вказав в Зверненні спосіб його повідомлення щодо прийнятого рішення - способом, вказаним Заявником;

- у випадку якщо Заявник не вказав в Зверненні спосіб його повідомлення щодо прийнятого рішення - виключно у письмовій формі на адресу, яка вказана в Зверненні як адреса надання відповіді.

3.11. **Канали отримання Звернень від Заявників:**

➤ в усній формі:

- за телефоном в КЦ/ відділенні/ ГО/ РД/ ТУ;

- при відвідуванні відділень/ ГО/ РД/ ТУ;

➤ у письмовій формі:

- письмова кореспонденція, що поступила у відділення/ ГО/ РД/ ТУ;

- передані особисто у відділення/ ГО/ РД/ ТУ;

- спрямовані електронною поштою: через вебсайт Банку, e-mail Банку;
- спрямовані у чат-бот Банку.

3.12. **Максимальний термін надання Банком відповіді** з дня отримання Звернення складає один календарний місяць, а ті, які не потребують додаткового вивчення, - невідкладно, але не пізніше п'ятнадцяти днів від дня їх отримання. За рішенням Голови Правління Банку термін може бути продовжений, але загальний термін вирішення питань, порушених у Зверненні, не може перевищувати 45 (сорока п'яти) днів, при цьому в обов'язковому порядку Заявник повідомляється про збільшення терміну розгляду Звернення впродовж одного календарного місяця.

3.13. **Звернення Заявника вважається вирішеним, якщо розглянуті усі питання, які викладені у Зверненні, по них прийняті відповідні рішення і надана вичерпна відповідь з посиланням на чинне Законодавство України.**

Якщо по Зверненню Заявника прийнято негативне рішення, у відповіді вказується причина, з якої Звернення Заявника не було задоволено (з посиланням на чинне законодавство України).

У відповіді на Звернення, що стосується питання про усунення порушень або недоліків в роботі Банку, відзначається, підтвердилися або ні приведені факти та які заходи здійснені для усунення виявлених порушень або недоліків.

3.14. Не допускається розголошення одержаних із Звернень відомостей про особисте життя Заявників без їх згоди чи відомостей, що становлять державну або іншу таємницю, яка охороняється законом, та іншої інформації, якщо це ущемляє права і законні інтереси Заявників. Не допускається з'ясування даних про особу громадянина, які не стосуються Звернення. На прохання Заявника, 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.

3.15. **Подання Заявником Звернення, яке містить наклеп і образи, дискредитацію Банку та Керівника Банку та інших посадових осіб Банку, заклики до розпалювання національної, расової, релігійної ворожнечі та інших дій, тягне за собою відповідальність, передбачену чинним законодавством.**

Витрати, що понесені Банком у зв'язку з перевіркою Звернень, які містять завідомо неправдиві відомості, можуть бути стягнуті з Заявника за рішенням суду.

3.16. Відповідь у письмовій формі направляється Заявникові за підписом Керівника Банку або уповноваженої на надання відповіді посадової особи.

3.17. Оригінал письмового Звернення Заявника, що надійшов в ГО Банку, після його розгляду з усіма документами відносно його розгляду і прийнятого рішення, у тому числі банківський примірник письмової відповіді¹ Заявникові, повертаються у ВД для подальшого зберігання.

Оригінал письмового Звернення Заявника, що надійшов у РД/ТУ/відділення Банку, зберігається у РД/ТУ/відділенні Банку та не передається в ГО Банку. Термін зберігання документів встановлюється відповідно до затвердженої Номенклатури справ Банку.

4. ОРГАНІЗАЦІЯ ТА ПРОВЕДЕННЯ ОСОБИСТОГО ПРИЙОМУ КЛІЄНТІВ

4.1. Голова Правління Банку визначає перелік посадових осіб Банку, які мають право проводити особистий прийом клієнтів, графік особистого прийому (далі – Перелік), який затверджується Наказом по Банку та відповідно до якого здійснюється попередній запис клієнтів на особистий прийом.

Перелік розміщуються на офіційному вебсайту Банку. У Переліку зазначається:

- місто проведення особистого прийому Заявників Керівником Банку/посадовими особами Банку, відповідно до якого здійснюється попередній запис Клієнтів на особистий прийом;
- посада Керівника Банку/посадової особи;
- ПІБ Керівника Банку/посадової особи;
- адреса проведення особистого прийому;

¹ Відповідь Заявникові оформлюється Банком у двох примірниках: перший примірник – Заявникові, другий - підшивається у зшив по Зверненню Заявника та зберігається у ВД згідно номенклатури

- контактний номер телефону для запису на особистий прийом;
- розклад проведення особистого прийому;

4.2. Запис на особистий прийом у Банку здійснюється:

- за телефонами, зазначеними у Переліку;
- особисто Заявником;

4.2.1. Клієнту, який звертається з питання особистого прийому вперше, пропонується записуватися до посадової особи банку на прийом відповідно до графіка прийому, а в разі незгоди клієнта, з урахуванням його побажання, клієнта записують на найближчий особистий прийом до керівництва банку, відповідно до розподілу функціональних обов'язків.

4.2.2. Запис на особистий прийом здійснюється протягом кожного місяця, та припиняється за п'ять робочих днів до дати його проведення.

4.3. Заявник під час запису на особистий прийом надає таку інформацію:

- 1) прізвище, ім'я, по батькові;
- 2) дату народження;
- 3) місце проживання або адресу, за якою особі може бути вручена офіційна кореспонденція;
- 4) номер контактного телефону чи відомості щодо інших засобів зв'язку з ним;
- 5) зміст порушеного питання;

4.4. Заявникові під час запису на особистий прийом надається інформація відповідно до вимог діючого законодавства.

Остаточна інформація (дата, час, місце проведення) про особистий прийом надається Заявникові залежно від обраного ним способу отримання відповіді на Звернення (засобами телефонного зв'язку/на електронну адресу тощо).

4.5. Питання, порушені Заявником під час особистого прийому, які неможливо вирішити безпосередньо під час його проведення, розглядаються в тому самому порядку, що й письмові звернення Клієнтів.

4.6. Керівник/посадова особа під час викладення Заявником на особистому прийомі Звернення, яке відповідно до законодавства України не підлягає розгляду та вирішенню, чи порушені питання в якому не входять до його повноважень, надає Клієнтові обґрунтоване роз'яснення:

- щодо причин відмови в розгляді такого Звернення (включаючи повторне Звернення з питання, що вже розглядалося в Банку та було вирішено по суті);
- щодо необхідності пересилання Звернення за належністю із зазначенням відповідного органу чи посадової особи.

4.7. Банк для забезпечення присутності представників засобів масової інформації під час проведення особистого прийому, здійснення ними фото-, відео- та аудіо- фіксації особистого прийому звертає увагу на необхідність врахування вимоги законодавства України щодо наявності вимоги Клієнта (висловленої усно або наданої письмово) щодо дотримання таємниці розгляду Звернення².

4.8. Банк під час проведення особистого прийому розглядає питання по суті та надає обґрунтовані відповіді з урахуванням вимог законодавства України.

4.9. Банк може проводити повторний особистий прийом з питань, що вже розглядалися під час проведення особистого прийому, якщо питання не були вирішені по суті.

4.10. Керівники та інші уповноважені особи Банку проводять особистий прийом клієнтів на своїх робочих місцях, або у спеціально відведеному приміщенні, визначеному Керівником Банку (за можливістю).

5. ІНФОРМУВАННЯ КЛІЄНТІВ ЩОДО ПОРЯДКУ РОБОТИ БАНКУ З РОЗГЛЯДУ ЇХ ЗВЕРНЕНЬ

5.1. Банк здійснює інформування клієнтів щодо порядку роботи Банку з розгляду їх Звернень шляхом розміщення відповідної інформації на вебсайті Банку та на інформаційних стендах, розташованих у доступних для огляду клієнтами місцях, уключаючи інформування клієнтів

² Фото-, відео- та аудіо- фіксація особистого прийому Банком проводиться з урахуванням вимог Цивільного кодексу України

кредитними посередниками відповідно до вимог чинного законодавства, внутрішньобанківських документів.

6. ВНУТРІШНІЙ КОНТРОЛЬ

6.1. З метою досягнення операційних, інформаційних, комплаєнс-цілей діяльності Банку, а також забезпечення ефективності та результативності здійснення операцій, пов'язаних із організацією розгляду звернень та проведення особистого прийому клієнтів (далі – операції), регламентованих цим Положенням, своєчасного запобігання, виявлення та виправлення помилок, Банк забезпечує внутрішній контроль за проведенням таких операцій шляхом:

- інтеграції внутрішнього контролю в усі процеси та корпоративне управління Банку;
- контролю з боку керівництва Банку за дотриманням працівниками Банку вимог діючого законодавства України та внутрішньобанківських документів, що регламентують проведення операцій;
- розподілу повноважень, обов'язків та відповідальності під час здійснення операцій;
- послідовного поєднання попереднього, поточного і подальшого контролів з метою підвищення дієвості та ефективності контролю;
- контролю за інформаційною безпекою та обміном інформацією при проведенні операцій;
- упровадження процедур внутрішнього контролю, у т.ч. комплаєнс, та внутрішнього аудиту;
- проведення регулярного оцінювання ризиків Банку та заходів з контролю Банку;
- звітування керівництву Банку;
- тощо.

6.2. Всі операції у Банку виконуються з дотриманням принципів контролю згідно з вимогами внутрішньобанківських документів.

Заходи з контролю за проведенням операцій здійснюються на постійній основі, відповідно до часового регламенту здійснення окремих етапів таких операцій, встановленого цим Положенням.

6.3. В Банку впроваджена система управління ризиками, як складова частина системи внутрішнього контролю, яка передбачає розподіл обов'язків між структурними підрозділами Банку із застосуванням моделі трьох ліній захисту, які функціонують в Банку відповідно до чинного законодавства, нормативно-правових актів Національного банку та внутрішньобанківських документів з питань управління ризиками.

6.4. Контроль проведення операцій, передбачених цим Положенням, здійснюється уповноваженими працівниками, згідно з їх функціональними обов'язками та включає перелік процедур, які забезпечують здійснення контролю за операціями, а також процедур, які забезпечують здійснення валютного нагляду за операціями в іноземній валюті, що проводяться резидентами і нерезидентами. Метою зазначеного валютного нагляду є запобігання Банком проведення резидентами і нерезидентами незаконних валютних операцій та/або своєчасне інформування у випадках та в порядку, встановленому законодавством України, у тому числі нормативно-правовими актами Національного банку, відповідних державних органів тощо. Контроль відповідності операцій вимогам законодавства з питань фінансового моніторингу здійснюється відповідно до процедур встановлених відповідними внутрішньобанківськими документами.

6.5. Повноваження та відповідальність працівників Банку щодо виконання ними функціональних обов'язків при проведенні операцій, у т.ч. при підписанні документів, визначаються внутрішньобанківськими документами, у т.ч. посадовими інструкціями цих працівників.

6.6. Відповідальність за дотримання вимог діючого законодавства України та внутрішньобанківських документів, що регламентують проведення операцій, покладається на працівників Банку, які виконують перелік дій, визначений цим Положенням.

6.7. Обов'язки щодо здійснення загального контролю та персональна відповідальність за організацію роботи у відділеннях покладається на начальників відділень, керівників Регіональних департаментів та Територіальних управлінь у підпорядкуванні яких знаходяться ці відділення. Звітування керівництву Банку щодо проведення операцій (форми звітів, періодичність їх подання тощо), здійснюється в рамках подання управлінської звітності, а також фінансової та статистичної

звітності, визначеної діючим законодавством. За необхідності, у т.ч. на запит керівництва, у Банку можуть складатись окремі звіти певної конфігурації, як поточні, так і за звітний період.

7. ЗАКЛЮЧНІ ПОЛОЖЕННЯ

7.1. Відповідальність за своєчасне та в повному обсязі дотримання Банком вимог діючого законодавства покладається на Уповноважених співробітників, відповідно до вимог внутрішньобанківських документів Банку.

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

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

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

7.5. Співробітники структурних підрозділів Банку несуть персональну відповідальність за невиконання або неналежне виконання своїх функціональних обов'язків, покладених на них цим Положенням, відповідно до вимог чинного законодавства України.