

АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО „МЕТАБАНК”

ЗАТВЕРДЖЕНО

Протокол засідання
Правління АТ „МетаБанк”
від 28 листопада 2019 року
реєстраційний № 706

ПОРЯДОК РЕЄСТРАЦІЇ, РОЗГЛЯДУ ТА ОПРАЦЮВАННЯ ЗВЕРНЕНЬ ДО БАНКУ ГРОМАДЯН, ЮРИДИЧНИХ ОСІБ ТА ДЕРЖАВНИХ ОРГАНІВ

I. Загальні положення

1. Цей Порядок розроблено відповідно до Закону України "Про звернення громадян" (далі - Закон) з урахуванням вимог Закону України "Про банки і банківську діяльність", інших законів України, нормативно-правових актів Кабінету Міністрів України.

2. Звернення до АТ „МетаБанк” (далі за текстом Банк) громадян, юридичних осіб у цьому Порядку визначено, як звернення клієнтів.

3. Метою цього Порядку є забезпечення захисту законних інтересів клієнтів та отримання Банком зворотньої інформації щодо оцінки клієнтами якості послуг, компетентності працівників та операційних ризиків, що виникають при наданні банківських та інших фінансових послуг.

4. Подання (надсилання) клієнтом – фізичною особою звернення до Банку передбачає його згоду на оброблення, використання персональних даних відповідно до Закону України "Про захист персональних даних" під час опрацювання звернень Банком та їх поширення в разі надсилання за належністю.

5. Працівники Банку зобов'язані здійснювати інформування клієнта до та під час надання послуг, а також додатково на вимогу клієнта щодо порядку розгляду звернень.

6. Під зверненнями слід розуміти викладені в письмовій або усній формі пропозиції (зауваження), заяви (клопотання) і скарги.

Пропозиція (зауваження) - звернення клієнта, де висловлюються порада, рекомендація щодо діяльності Банку або його посадових осіб.

Заява (клопотання) - звернення клієнта із проханням про сприяння реалізації закріплених Конституцією та чинним законодавством прав та інтересів або повідомлення про порушення чинного законодавства чи недоліки в діяльності Банку, про визнання за особою прав чи свобод тощо.

Скарга - звернення з вимогою про поновлення прав і захист законних інтересів клієнтів, порушених діями (бездіяльністю), рішеннями посадових осіб.

7. Порядок реєстрації та розгляду Банком заяв (повідомлення) користувачів, що стосуються використання електронного платіжного засобу або незавершеного переказу, ініційованого з його

допомогою, незавершеної операції з унесення коштів через платіжні пристрої визначаються іншими внутрішньобанківськими правилами.

8. Звернення державних органів розглядаються відповідно до законодавства, що визначає їх повноваження.

9. Звернення громадян та юридичних осіб, які пов'язані з заявами про надання банківських та інших видів послуг, розглядаються відповідно до внутрішньобанківських документів, які визначають порядок їх надання.

10. Відповідальність за організацію розгляду звернень громадян, юридичних осіб та державних органів покладається на Уповноважену посадову особу Банку, якій зазначені повноваження делеговані головою Правління Банку за наказом.

II. Вимоги до звернення

11. Клієнт надсилає або подає (викладає) звернення безпосередньо до Банку. Відділенням/структурним підрозділам Банку забороняється прийняття звернень від клієнтів.

12. Клієнти мають право подавати звернення до Банку особисто або через уповноважену особу.

13. Звернення від неповнолітнього або недієздатного громадянина подається уповноваженою особою.

14. Звернення може бути подано окремою особою (індивідуальне) або групою осіб (колективне).

15. Звернення клієнта може бути усним чи письмовим.

16. Усне звернення викладається засобами телефонного зв'язку через Інформаційно-довідкову службу Банку (телефон 0-800-30-10-38), яка створена з метою забезпечення реалізації конституційного права клієнтів на звернення до Банку та поліпшення зворотного зв'язку з ними. Відповідальним за організацію функціонування Інформаційно-довідкової служби Банку є Департамент корпоративного бізнесу.

17. Звернення клієнта записується відповідальним працівником Департаменту корпоративного бізнесу, який призначений на виконання цих функцій наказом Банку.

18. Телефон Інформаційно-довідкової служби Банку працює у робочий час Банку у режимі онлайн – спілкування з відповідальною особою Департаменту корпоративного бізнесу, яка забезпечує запис отриманого звернення за наступною формою:

№	Реквізити	Інформація отримана у процесі спілкування
1	Прізвище, ім'я, по батькові фізичної особи/заявника Найменування юридичної особи та прізвище, ім'я, по батькові представника, який телефонує	
2	Контактний телефон	
3	Місце реєстрації/проживання фізичної особи або адреса для	

	листування, якщо вона є іншою Місцезнаходження юридичної особи або адреса для листування, якщо вона є іншою	
4	Суть звернення/порушеного питання (пропозиція (зауваження), заява, клопотання чи скарга)	
5	Дата інциденту	
6	Місце інциденту	
7	Спосіб надання відповіді (усно, письмово, на електронну адресу)	
8	Електронна адреса	
9	Додаткова інформація (за наявності)	

19. Письмове звернення в паперовій формі друкується або пишеться клієнтом від руки розбірливо, підписується заявником із зазначенням дати та надсилається засобами поштового зв'язку на адресу Банку: 69006, м. Запоріжжя, проспект Металургів, 30; на факс (061) 213-15-28; 12 або засобами електронного зв'язку (далі - електронне звернення) на електронну адресу: Банку (mbank@mbank.com.ua та info@mbank.com.ua). Зразок форми електронного звернення, що надсилається на електронну пошту, розміщений на веб-сайті Банку.

20. Звернення, отримане засобами телефонного та електронного зв'язку відповідальним працівником Департаменту корпоративного бізнесу за встановленою формою в той же день пересилається засобами корпоративної електронної пошти відповідальному працівнику з реєстрації Управління по роботі з персоналом, призначеному наказом Банку для реєстрації та її подальшого опрацювання.

21. Звернення клієнтом може передаватися безпосередньо до Банку за його місцезнаходженням (м. Запоріжжя, проспект Металургів, 30) особисто або через уповноважену особу, повноваження якої оформлені відповідно до законодавства.

Звернення приймається відповідальним працівником з реєстрації для його реєстрації.

22. Працівникам Банку рекомендується, з метою належної реалізації захисту прав та законних інтересів клієнтів банку з обмеженими фізичними можливостями та інших маломобільних груп населення, забезпечувати супровід оформлення звернення від імені цих клієнтів під час подання звернення. За необхідності звернення формується працівником Банку, зачитується в голос і містить помітку "Записано з моїх слів та зачитано" і надається на підпис клієнтові і для подальшої передачі Банку.

III. Заборона відмови в прийнятті та розгляді звернення

23. Звернення, оформлені належним чином і подані у встановленому порядку, підлягають обов'язковому прийняттю та розгляду.

24. Забороняється відмова в прийнятті та розгляді звернення з посиланням на політичні погляди, партійну належність, стать, вік, віросповідання, національність громадянина.

IV. Звернення, які не підлягають розгляду та вирішенню

25. Письмове звернення без зазначення місця проживання/місцезнаходження клієнта, не підписане автором (авторами), а також таке, з якого неможливо встановити авторство, визнається анонімним і розгляду не підлягає.

26. Не розглядаються по суті повторні звернення від одного і того ж клієнта з одного і того ж питання, якщо перше його звернення вирішено по суті. Рішення про припинення розгляду такого звернення приймає Уповноважена посадова особа, про що відповідальний працівник з реєстрації повідомляє заявника.

27. Не розглядаються по суті звернення клієнтів, що надійшли засобами телефонного зв'язку, які не містять інформацію, передбачену пунктом 18 розділу III цих Правил, і такі, що містять ненормативну лексику, образи, погрози, дискредитацію керівництва Банку та інших посадових осіб, заклики до розпалювання національної, расової та релігійної ворожнечі.

V. Рішення, дії (бездіяльність), які можуть бути оскаржені

28. До рішень, дій (бездіяльності), які можуть бути оскаржені, належать такі у сфері управлінської діяльності, внаслідок яких:

порушено права і законні інтереси чи свободи клієнта/(групи громадян);

створено перешкоди для здійснення клієнтом його прав і законних інтересів чи свобод;

незаконно покладено на клієнта які-небудь обов'язки або його незаконно притягнуто до відповідальності.

VI. Термін розгляду звернень клієнтів

29. Звернення розглядаються і вирішуються у термін не більше одного місяця від дня їх надходження, а ті, які не потребують додаткового вивчення, - невідкладно, але не пізніше 15 днів від дня їх отримання.

30. Якщо в місячний термін вирішити порушені у зверненні питання неможливо (слід провести перевірку інформації, викладеної у зверненні, опрацювати матеріали, що стосуються різних напрямів діяльності Банку, опрацювати значний обсяг документів, включаючи архівні, або здійснити розрахунки), термін підготовки відповіді може бути збільшений за обґрунтованим клопотанням виконавця до Уповноваженої посадової особи Банку не пізніше ніж за 3 робочих дні до закінчення встановленого строку.

31. Збільшений термін розгляду звернення відповідно до пункту 30 розділу VI цього Порядку встановлює Уповноважена посадова особа Банку, про що головним виконавцем повідомляється заявник. При цьому загальний термін вирішення питань, порушених у зверненні, не може перевищувати 45 днів. Відмітка про продовження строку вноситься відповідальним працівником з реєстрації до реєстраційної картки.

32. За зверненням, яке не містить даних, необхідних для прийняття обґрунтованих рішень, заявнику не пізніш, як через 10 днів від дня його надходження, надсилається відповідне роз'яснення.

33. Строки розгляду звернень клієнтів обчислюються в календарних днях, починаючи з дати надходження (реєстрації) звернення.

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

35. Датою виконання звернення є дата поштового/електронного відправлення відповіді за

результатами його розгляду.

36. На обґрунтовану письмову вимогу клієнта термін розгляду звернення за рішенням Уповноваженої посадової особи Банку може бути скорочено від встановленого цим розділом терміну.

37. Звернення вважається виконаним тільки в тому разі, якщо за ним вжито вичерпних заходів.

38. Звернення, за якими надаються попередні відповіді з контролю не знімаються. Контроль завершується тільки після прийняття рішення і вжиття заходів щодо вирішення пропозиції, заяви, скарги. Рішення про зняття з контролю пропозицій, заяв і скарг приймає Уповноважена посадова особа, яка організувала розгляд звернення клієнта.

39. Відповідь на звернення, про результати розгляду якого необхідно повідомити державний орган, надається в строки, визначені цим розділом, якщо інше не передбачено відповідними законодавчими актами.

40. Звернення, запити народного депутата, групи народних депутатів України, Комітету Верховної Ради України, що надійшли разом зі зверненням громадянина, передаються на розгляд і розглядаються відповідно до Закону України ["Про статус народного депутата України"](#).

41. Депутатське звернення, депутатський запит або лист депутата місцевої ради, що надійшли в інтересах громадян, розглядаються в порядку, передбаченому Законом України ["Про статус депутатів місцевих рад"](#).

42. Звернення є розглянутим, якщо на нього надано письмову відповідь заявнику та адресатові/державному органу, який надіслав звернення на розгляд до Банку з проханням проінформувати про результати розгляду.

43. Контроль за дотриманням терміну розгляду звернень клієнтів забезпечує відповідальний працівник з реєстрації.

44. Якщо питання, порушене в зверненні, не належить до повноважень Банку та його посадових осіб, то заявнику надсилається відповідне повідомлення в термін не більше 5 днів з дня отримання звернення.

VII. Організація розгляду звернень клієнтів

45. Діловодство за зверненнями клієнтів ведеться окремо від інших видів діловодства Банку і покладається на відповідального працівника з реєстрації..

46. Порядок ведення діловодства за зверненнями клієнтів, які містять відомості, що становлять банківську або іншу таємницю, яка охороняється законом, визначається спеціальними нормативно-правовими актами.

47. Усі звернення, що надійшли, приймаються централізовано та реєструються у день їх надходження, а ті, що надійшли у неробочий день та час, - наступного після нього робочого дня на реєстраційно-контрольних картках, які ведуться в електронному вигляді. Конверти (вирізки з них) зберігаються разом з пропозицією, заявою, скаргою.

48. Звернення одного й того ж клієнта з одного і того ж питання, що надіслані різним адресатам (Банку, Національному Банку України, іншим державним органам) і надійшли на розгляд до Банку (дублетні), обліковуються за реєстраційним індексом першої пропозиції, заяви і скарги з доданням порядкового номера, що проставляється через дріб, наприклад, Д-401/1, Д-401/2, Д-401/3.

49. На кожне звернення відповідальний працівник з реєстрації відкриває окрему справу, у

якій формуються всі матеріали, що стосуються звернення (оригінал листа, копія відповіді та інше).

50. Реєстрація звернення полягає в присвоєнні реєстраційного номера та дати реєстрації. Реєстраційний номер складається з початкової літери прізвища заявника (для громадян) та порядкового номера звернення в системі реєстрації звернень клієнтів у межах календарного року.

51. Реєстраційний штамп із зазначенням дати та реєстраційного номера на другому примірнику (копії) звернення проставляється на вимогу клієнта, який власноруч подав звернення до Банку в паперовій формі. Цей примірник (копія) повертається клієнтові, а перший залишається в Банку для розгляду та надання відповіді.

52. Зареєстроване звернення клієнта відповідальним працівником з реєстрації в той же день невідкладно передається Уповноваженій посадовій особі Банку для розгляду та організації виконання документа.

52. Стислий зміст прийнятого рішення щодо організації виконання документа зазначається в резолюції Уповноваженої посадової особи Банку..

53. Резолюція складається з прізвища, ініціалів керівника(ів) структурного підрозділу виконавця (-ів), якому (яким) доручають виконання документа у давальному відмінку, змісту доручення, терміну виконання, особистого підпису та дати.

Виконавець, який у резолюції зазначений першим, є головним виконавцем і відповідальним за підготовку своєчасної та обгрунтованої відповіді заявнику, інші – є співвиконавцями. Головному виконавцю надається право залучати до співпраці інших співвиконавців та координувати їх роботу.

54. Резолюцію ставиться безпосередньо на документі, нижче реквізиту "Адресат", паралельно до основного тексту або на вільній площі лицьового боку першого аркуша, але не на березі документа, призначеного для підшивання. Якщо на документі немає вільного місця для резолюції, дозволено оформлювати її на окремих аркушах.

55. Забороняється направляти скарги клієнтів для розгляду тим посадовим особам, дії чи рішення яких оскаржуються.

56. Після резолюції Уповноваженої посадової особи звернення відповідальним працівником з реєстрації передається до головного виконавця для розгляду та підготовки відповіді заявнику. Співвиконавцям, зазначеним у резолюції Уповноваженої посадової особи, надсилається сканована копія звернення засобами корпоративної електронної пошти.

57. Обмін інформацією, яка не потребує документального оформлення та реєстрації, здійснюється засобами корпоративної електронної пошти Банку.

58. Рішення, прийняте під час розгляду звернення клієнта, повинне бути мотивованим, відповідати вимогам законодавства України.

59. Банк письмово повідомляє клієнта про результати розгляду звернення, якщо клієнтом не визначено інший спосіб надання відповіді.

60. Відповідь за зверненням клієнта готує головний виконавець. Відповідь оформляється на бланку Банку, викладається державною мовою відповідно до Закону України ["Про засади державної мовної політики"](#) та може бути викладена в перекладі мовою спілкування клієнта.

61. Відмова в задоволенні вимог, викладених у зверненні, доводиться до відома клієнта у письмовій формі з посиланням на законодавство України і викладенням мотивів відмови.

62. Відповідь за результатами розгляду звернення клієнта надається за підписом

Уповноваженої посадової особи Банку, яка приймає рішення про зняття звернення з контролю.

63. Відповідь на звернення клієнта надсилається заявнику засобами поштового зв'язку простим або рекомендованим поштовим відправленням. Рекомендоване поштове відправлення застосовується при відправленні відповіді, яка містить інформацію, що є банківською таємницею. Спосіб відправлення відповіді заявникові визначається головним виконавцем.

64. Копія відповіді на прохання клієнта може надсилатися на його електронну поштову адресу, і створюється шляхом сканування оригіналу в паперовій формі та засвідчується в установленому порядку.

65. Пропозиції, заяви і скарги клієнтів після їх вирішення з усіма документами щодо їх розгляду і вирішення мають бути повернуті відповідальному працівнику з реєстрації для централізованого формування справи.

66. Формування і зберігання справ у виконавців за зверненнями клієнтів забороняється.

67. Кожна пропозиція, заява, скарга з усіма документами щодо її розгляду і вирішення становлять у справі самостійну групу і вміщуються в м'яку обкладинку.

68. Справи з документами всіх звернень клієнтів після їх реєстрації та виконання розміщуються відповідальним працівником з реєстрації у загальній справі Звернення клієнтів розміщуються у справі у хронологічному порядку. Справи зберігаються в Управлінні по роботі з персоналом з наступною передачею їх до архіву Банку з терміном зберігання протягом 5 років.

69. Відповідальність за схоронність документів за пропозиціями, заявами і скаргами клієнтів покладається на начальника Управління по роботі з персоналом

VIII. Порядок реєстрації операційних інцидентів

70. З метою невідкладного вжиття заходів по виявленню та усуненню причин та умов, які сприяли порушенням в діяльності Банку, його підрозділів та посадових осіб звернення клієнтів підлягають додатковій реєстрації у Журналі реєстрації інцидентів (далі – Журнал).

71. Реєстрацію звернень клієнтів у Журналі здійснює відповідальний працівник з реєстрації в день їх реєстрації в системі діловодства. У Журналі розміщується сканована копія звернення з резолюцією Уповноваженої посадової особи Банку.

72. Пропозиції, заяви і скарги, на які даються попередні відповіді, з контролю у Журналі не знімаються. Контроль завершується тільки після і вжиття заходів щодо вирішення пропозиції, заяви, скарги.

73. В день направлення відповіді на звернення відповідальний працівник з реєстрації проставляє відмітку у Журналі “Відповідь надіслано. Виконано” з обов'язковим прикріпленням скан-копії відповіді.

74. За необхідності вжиття додаткових заходів щодо пом'якшення/усунення ризиків, що були виявлені у процесі розгляду звернення клієнта, Департамент ризиків визначає план управлінських дій та строки їх виконання за загальними правилами управління ризиками.

75. Координатор Журналу ознайомлюється з результатами обробки інциденту та у разі закриття інциденту (направлення відповіді, вжиття заходів щодо уникнення ризику) завершує процес

IX. Опис системи внутрішнього контролю

№	Зміст/короткий опис засобів/процедур контролю	самостійний контроль	подвійний контроль	Другий рівень
---	---	----------------------	--------------------	---------------

з/п				контролю
1	2	3	4	5
1	Контроль за дотриманням терміну розгляду звернення клієнта	Відповідальний працівник з реєстрації УРП,	Уповноважена посадова особа, яка організує розгляд звернення клієнта	Служба комплаєнс
2	Контроль за повнотою та обґрунтованістю відповіді за зверненням клієнта	Головний виконавець з підготовки відповіді за резолюцією	Уповноважена посадова особа, яка підписує відповідь на звернення клієнта	Служба комплаєнс
3	Загальний контроль за дотриманням законодавства при розгляді звернень клієнтів (реєстрація, розгляд, обробка)			Служба комплаєнс

Х. Заключні положення

76. Управління по роботі з персоналом щоквартально до 10 числа місяця наступного за звітним кварталом подає Службі комплаєнс узагальнену інформацію про роботу зі зверненнями клієнтів. Аналітичні довідки поточного характеру складаються за запитом Служби комплаєнс.

77. Інформація зі скарг клієнтів використовується Службою комплаєнс для управління комплаєнс-ризиком.

78. Працівники Банку, які винні у невиконанні вимог цього Порядку несуть дисциплінарну відповідальність, передбачену законодавством України.

Заступник голови Правління

І.В.Ушенко

Перший заступник голови Правління
Белка А.М.

Заступник голови Правління
Денщик І.Ю.

Заступник голови Правління
Пармьонов С.Ю.

Заступник голови Правління
Тимошенко Ю.О

Директор корпоративного бізнесу
Дуднік К.С.

Директор роздрібного бізнесу
Мельник О.А.

Начальник Управління по роботі з персоналом
Сапронова А.В.