



ЗАТВЕРДЖЕНО  
Протокол Правління  
АТ «ТАСКОМБАНК»  
03.10.2023 №40-1

**ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ ТА  
ПРОВЕДЕННЯ ОСОБИСТОГО ПРИЙОМУ В АТ «ТАСКОМБАНК»**

**Зміст**

<b>1. Загальні положення</b>	<b>3</b>
<b>2. Глосарій</b>	<b>4</b>
<b>3. Робота підрозділів Банку зі зверненнями, на які зворотний зв'язок необхідно надати у письмовому/електронному вигляді</b>	<b>5</b>
<b>4. Особливості роботи зі скаргами клієнтів</b>	<b>9</b>
<b>5. Організація та проведення особистого прийому клієнтів</b>	<b>10</b>
<b>6. Контроль та відповідальність</b>	<b>14</b>
<b>7. Заключні і перехідні положення</b>	<b>15</b>
<b>Додаток 1 Типологія звернень</b>	<b>16</b>
<b>Додаток 2 Звіт про зареєстровані скарги</b>	<b>21</b>
<b>Додаток 3 Журнал обліку особистого прийому громадян</b>	<b>22</b>
<b>Додаток 4 Зразок заяви</b>	<b>23</b>

## 1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. Порядок розгляду звернень та проведення особистого прийому клієнтів АТ «ТАСКОМБАНК» (далі - Порядок) розроблений з метою:

- поліпшення реалізації законодавчо закріпленого права на звернення до АТ «ТАСКОМБАНК» (далі - Банк);
- створення злагодженого процесу розгляду звернень осіб, які звертаються за придбанням або користуються банківськими та іншими фінансовими послугами Банку, проведення особистого прийому;
- вдосконалення процесу обробки звернень відповідно до вимог чинного законодавства;
- чіткого розподілу повноважень та відповідальних осіб, залучених до розгляду звернень, а також регламентації термінів роботи зі зверненнями;
- створення та вдосконалення процесу, чіткого розподілу повноважень та відповідальності при опрацюванні звернень.

1.2. Під час роботи зі зверненнями Банк керується зокрема, але не виключно, Законами України «Про звернення громадян», «Про банки і банківську діяльність», «Про захист прав споживачів», Рішенням Правління НБУ №889-рш від 28.11.2019 «Про схвалення Методичних рекомендацій щодо організації розгляду звернень та проведення особистого прийому клієнтів у банках України», а також внутрішніми нормативними документами Банку.

<...>

1.7. З метою інформування про порядок розгляду звернень на офіційному сайті Банку <https://tascombank.ua> розміщена відповідна інформація. На вимогу клієнта йому може бути надана інформація про порядок розгляду звернень до та під час надання послуг Банку.

1.8. З метою належної реалізації захисту прав та законних інтересів клієнтів, які належать до маломобільних груп населення, відповідальними працівниками відділень та Головного офісу Банку забезпечується супровід оформлення звернення від імені цих клієнтів під час проведення особистого прийому або подання звернення у відділенні Банку, де інформаційні стенди та інші носії інформації 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. Організацію процесу супроводження оформлення звернень у відділеннях Банку від маломобільних груп населення забезпечує директор відділення.

<...>

## **3. РОБОТА ПІДРОЗДІЛІВ БАНКУ ЗІ ЗВЕРНЕННЯМИ, НА ЯКІ ЗВОРОТНИЙ ЗВ'ЯЗОК НЕОБХІДНО НАДАТИ У ПИСЬМОВОМУ/ЕЛЕКТРОННОМУ ВИГЛЯДІ**

3.1. Ініціатором звернення може бути (далі - Ініціатор):

- Клієнт Банку - фізична особа, фізична особа-підприємець;
- законний представник Клієнта Банку;
- довірена особа Клієнта Банку з довіреністю, оформленою згідно з вимогами законодавства України;
- третя особа/потенційний клієнт Банку.

3.2. Подання (надсилання) громадянином звернення до Банку передбачає його згоду на оброблення, використання персональних даних відповідно до Закону України «Про захист персональних даних» під час опрацювання звернення.

Не допускається розголошення одержаних із звернень відомостей про особисте життя громадян без їх згоди чи відомостей, що становлять державну або іншу таємницю, яка охороняється законом, та іншої інформації, якщо це обмежує права і законні інтереси громадян. Не допускається з'ясування даних про особу громадянина, які не стосуються звернення. На прохання громадянина, висловлене в усній формі або зазначене в тексті звернення, не підлягають розголошенню його персональні дані.

3.3. Звернення подається як окремою особою (індивідуальне), так і групою осіб (колективне) і викладається в усній або письмовій формах.

<...>

3.12. КЦ приймаються та розглядаються звернення громадян, оформлення яких відповідає вимогам Закону України «Про звернення громадян».

3.12.1 Вимоги до усного звернення.

Усне звернення надходить до КЦ за телефонами 0 800 503 580, 044 393 25 90 – для фізичних осіб, 0 800 601 777 – для фізичних осіб-підприємців.

В усному зверненні громадянин зазначає:

- 1) прізвище, ім'я, по батькові;
- 2) місце проживання (повну поштову адресу, на яку необхідно надіслати відповідь у випадку необхідності);
- 3) контактний телефон;
- 4) електронну поштову адресу, якщо відповідь необхідно надати на неї;
- 5) номер договору/рахунку, суть порушеного питання, вирішення якого належить до сфери діяльності Банку.

3.12.2 Вимоги до письмового звернення.

У письмовому зверненні мають бути зазначені:

- 1) прізвище, ім'я, по батькові;
- 2) місце проживання (повну поштову адресу, на яку необхідно надіслати відповідь);
- 3) контактний телефон;
- 4) номер договору/рахунку, суть порушеного питання, вирішення якого належить до сфери діяльності Банку;
- 5) письмове звернення повинно бути підписано заявником (заявниками) із зазначенням дати;
- 6) 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.

3.13. Відповідь на звернення громадянина, в залежності від способу звернення, надається в телефонному режимі, направленням смс повідомлення або оформляється на бланку/електронному бланку, у випадку необхідності направлення відповіді на електронну пошту, та формується відповідно до Закону України «Про забезпечення функціонування української мови як державної», як в паперовій, так і в електронній формах відповідно до Інструкції з діловодства АТ «ТАСКОМБАНК».

3.14. Відповідь на колективне звернення громадян надсилається на адресу контактної особи для повідомлення інших громадян або на адресу громадянина, поштова адреса якого зазначена першою.

<...>

3.16. Терміни надання письмових відповідей на звернення:

- звернення, яке не потребує розгляду з боку інших профільних підрозділів Банку та/або прийняття індивідуальних рішень, передбачає надання письмової відповіді у термін до 15 календарних днів з моменту його надходження;

- звернення, яке потребує розгляду з боку інших профільних підрозділів Банку, передбачає надання письмової відповіді протягом місяця з моменту його надходження та реєстрації в СЕД;

- якщо в місячний термін вирішити порушені у зверненні питання неможливо, начальник ВРПЗ встановлює необхідний термін для його розгляду, про що повідомляється особа, яка подала звернення. При цьому, в даному випадку необхідне надання попередньої відповіді та звернення має бути опрацьоване у строк не більше, ніж 45 днів з моменту його надходження до Банку та реєстрації в СЕД;

- у випадку якщо чинним законодавством України/положеннями/розпорядженнями НБУ визначаються строки розгляду окремих питань/звернень окремих категорій клієнтів, терміни надання відповіді встановлюються на рівні, визначеному законодавством;

- якщо останній день строку відповіді на звернення припадає на неробочий день, то останнім днем строку є перший після нього робочий день.

<...>

### 3.17. Канали надання відповіді на письмове звернення:

- лист засобами поштового зв'язку - якщо Клієнт Банку не вказав інший спосіб отримання відповіді;
- лист засобами електронного зв'язку - якщо Клієнт зазначив у зверненні такий спосіб отримання відповіді та вказав електронну адресу;
- смс-повідомлення (у випадку розгляду питання повернення коштів за спірною транзакцією на номер мобільного телефону, вказаного у зверненні Клієнта, якщо заява подана у відділенні Банку після проведення ідентифікації Клієнта працівником відділення Банку, який прийняв заяву, у разі відсутності - фінансовий номер телефону, зазначений в ОДБ Банку) - якщо Клієнт зазначив у зверненні такий варіант отримання відповіді;
- у відділенні Банку - якщо Клієнт зазначив у зверненні, що оригінал листа-відповіді бажає отримати у відділенні Банку.

3.18. Письмове звернення без зазначення місця проживання, не підписане автором (авторами) (за виключенням працівників Банку), а також таке, з якого неможливо встановити авторство, визнається анонімним і розгляду не підлягає, проте наведену у зверненні інформацію Банк може використовувати для мінімізації виявлених ризиків.

## 4. ОСОБЛИВОСТІ РОБОТИ ЗІ СКАРГАМИ КЛІЄНТІВ

4.1. З метою сприяння зростанню довіри споживачів до Банку та надання якісних банківських послуг особлива увага приділяється розгляду скарг клієнтів.

<...>

4.3. Скарги, що надходять до Банку, можна розподілити на:

- скарги щодо роботи банківських продуктів/послуг;
- скарги на обслуговування та дії працівників Банку.

<...>

## 5. ОРГАНІЗАЦІЯ ТА ПРОВЕДЕННЯ ОСОБИСТОГО ПРИЙОМУ

5.1. Прийом клієнтів уповноваженими особами Банку (далі – УОБ) проводиться у Головному офісі(ах) Банку у спеціально відведених кабінетах або безпосередньо у кабінеті УОБ, яка проводить прийом.

5.2. УОБ можуть делегувати функції з проведення особистого прийому громадян відповідальній посадовій особі Банку, компетентній у відповідному напрямку діяльності Банку, питання з якого порушуються заявником.

5.3. Графік проведення особистого прийому УОБ затверджується наказом Голови Правління Банку та розміщується у відділеннях Банку у загальнодоступних місцях та на офіційному сайті <https://tascombank.ua/>.

5.4. УОБ забезпечують особистий прийом громадян під час їх звернення з урахуванням правил внутрішнього трудового розпорядку Банку.

5.5. На період тимчасової відсутності УОБ (відпустки, відрядження, лікарняний, тощо) виконання його посадових обов'язків в частині проведення/контролю проведення особистих прийомів покладаються на іншу особу відповідно до Наказу Голови Правління Банку.

5.6. Попереднє інформування громадянином про бажання потрапити на особистий прийом до УОБ з питання, що стосується діяльності Банку, може здійснюватися у будь-якому відділенні Банку, у телефонному режимі через Контакт-центр або шляхом подання письмового звернення на електронну ([info@tascombank.com.ua](mailto:info@tascombank.com.ua))/поштову адреси Банку. Інформація про необхідність попереднього запису на особистий прийом зазначається на інформаційному стенді у відділенні Банку та на офіційному сайті Банку.

<...>

5.10. Про статус та строки вирішення питання громадянина інформують у випадку усного звернення - у телефонному режимі; у випадку письмового звернення - надається

лист-відповідь по суті порушеного питання та його вирішення у строки, встановлені ст. 20 Закону України «Про звернення громадян».

<...>

5.15. За бажанням клієнта та/або з метою забезпечення прозорості особистого прийому та дотримання заходів безпеки може здійснюватися відео- та аудіофіксація проведення особистого прийому, про що клієнту повідомляється перед початком особистого прийому.

<...>

5.17. УОБ під час особистого прийому громадян розглядає питання по суті, надає обґрунтовані відповіді з урахуванням вимог чинного законодавства та вживає заходи щодо усунення виявлених порушень (за їх наявності).

5.18. Питання, з якими звертаються громадяни, за можливості вирішуються під час особистого прийому. УОБ, яка веде прийом, керується чинним законодавством України та іншими нормативними актами і, в межах своєї компетенції, має право прийняти одне з таких рішень:

- задовольнити прохання чи вимогу й повідомити відвідувача про порядок і строк виконання прийнятого рішення з урахуванням вимог законодавства України;
- відмовити в задоволенні прохання чи вимоги, повідомивши заявника про мотиви відмови. Керівникам та іншим посадовим особам банку під час викладення клієнтом на особистому прийомі звернення, яке відповідно до законодавства України не підлягає розгляду та вирішенню чи порушені питання в якому не входять до їх повноважень, доцільно надати клієнтові обґрунтовані роз'яснення щодо причин відмови в розгляді такого звернення, включаючи повторне звернення з питання, що вже розглядалося в банку та було вирішено по суті, чи щодо необхідності пересилання такого звернення за належністю із зазначенням відповідного органу чи посадової особи;
- прийняти письмову заяву або скаргу (коли питання потребують додаткового вивчення і перевірки) і пояснити громадянину причини неможливості розв'язання питань під час особистого прийому, а також про порядок і строк розгляду його звернення згідно ст. 20 Закону України «Про звернення громадян». Для забезпечення кваліфікованого роз'яснення поставлених громадянином питань УОБ може залучати до їх розгляду працівників відповідних структурних підрозділів Банку або одержувати від них відповідну інформацію.

<...>

5.20. Письмові та усні звернення, подані під час особистого прийому, реєструються та розглядаються згідно з положеннями цього Порядку.

5.21. У проведенні прийому можуть брати участь представники громадян, повноваження яких оформлені у встановленому законом порядку. Особам, які не перебувають у родинних або юридично значимих відносинах з особами, що звернулися на особистому прийомі, дозволяється перебувати в приміщенні, де він проводиться, тільки з дозволу УОБ та громадянина, який знаходиться на прийомі.

5.22. Особистий прийом ведеться в порядку черговості. Звернення громадян, які мають встановлені законодавством пільги, розглядаються у першочерговому порядку.

5.23. На прийом **не допускаються** особи, які прибули з тваринами, та такі, які мають при собі громіздкі речі, валізи, зброю, тощо, а також особи з ознаками алкогольного та/або наркотичного сп'яніння.

5.24. Також, на особистому прийомі **не розглядаються:**

- повторні звернення від одного і того ж громадянина з одного і того ж питання, якщо перше питання вирішене по суті та такому громадянину надана відповідна відповідь від Банку, згідно зі ст. 8 Закону України «Про звернення громадян»;

- звернення (скарги на рішення, що оскаржувались), терміни подання яких пропущені без поважних причин, згідно зі ст. 17 Закону України «Про звернення громадян»;
- звернення осіб, визнаних судом недієздатними, без участі їхніх законних представників;
- інші звернення, розгляд яких не передбачений або заборонений законодавством України.

<...>

5.26. Працівники Банку для забезпечення присутності представників засобів масової інформації під час проведення особистого прийому, здійснення ними фото-, відеозйомки та аудіозапису особистого прийому звертають увагу на необхідність врахування вимоги законодавства України щодо наявності вимоги клієнта (висловленої усно або наданої письмово) щодо дотримання таємниці розгляду заяви чи скарги та дотримання законодавства з питань роботи з персональними даними.

<...>

## **8. ЗАКЛЮЧНІ І ПЕРЕХІДНІ ПОЛОЖЕННЯ**

8.1. Цей Порядок затверджується Правлінням Банку та набуває чинності з дати його затвердження або іншої дати, зазначеної у відповідному рішенні Правління Банку.

<...>

8.3. У разі невідповідності будь-якої частини цього Порядку вимогам чинного законодавства України чи нормативно-правових актів НБУ, в тому числі в зв'язку з прийняттям нових актів та зміною чинних, документ діятиме лише в тій частині, що не суперечить вимогам чинного законодавства. До внесення відповідних змін у Порядок працівники Банку в своїй роботі керуються нормами чинного законодавства України та нормативно – правових актів НБУ.

<...>

8.6. Додатки є невід'ємною частиною цього Порядку.