



**Б А Н К
УКРАЇНСЬКИЙ
КАПІТАЛ**

Витяг з «Положення про організацію розгляду звернень та проведення особистого прийому громадян АТ «Банк «Український капітал»», затвердженого Рішенням Правління від 30.10.2023, протокол № 105

ОРГАНІЗАЦІЯ РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ ГРОМАДЯН ТА НАДАННЯ ВІДПОВІДЕЙ НА НИХ

2.1. ОРГАНІЗАЦІЯ РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ ГРОМАДЯН ТА НАДАННЯ ВІДПОВІДЕЙ НА НИХ

- 2.1. Громадяни України мають право подавати звернення до Банку особисто або через уповноважену особу.
Звернення від неповнолітнього або недієздатного громадянина подається уповноваженою особою.
- 2.2. Особа, яка не є громадянином України і законно перебуває на її території, має право подавати звернення до Банку як і громадянин України, якщо інше не передбачено Законом «Про звернення громадян».
- 2.3. Громадянин надсилає або подає (викладає) звернення до Банку:
 - 2.3.1. засобами поштового зв'язку;
 - 2.3.2. засобами електронного зв'язку (далі - електронне звернення) в тому числі і через соціальні мережі та мобільний додаток (бета-тестування) Банку;
 - 2.3.3. особисто або через уповноважену особу;
 - 2.3.4. через органи державної влади, інші державні органи, установи, організації;
 - 2.3.5. через засоби масової інформації;
 - 2.3.6. під час особистого прийому громадян;
 - 2.3.7. засобами телефонного зв'язку через Відділ Call-центр Банку.
- 2.4. Звернення подається як окремою особою (індивідуальне), так і групою осіб (колективне), а також викладається в усній або письмовій формах.
- 2.5. У випадку наявності інформації про комплаєнс інцидент (порушення працівниками Банку Кодексу корпоративної етики, приховування наявності конфлікту інтересів; неприйнятна поведінка; корупційні дії та/або хабарництво, законодавства про фінансовий моніторинг тощо), громадяни мають право направити анонімне/конфіденційне Повідомлення про неприйнятну поведінку/порушення в діяльності Банку відповідно до Порядку отримання та розгляду конфіденційних повідомлень про неприйнятну поведінку, порушення в діяльності банку та банківської групи АТ «БАНК «УКРАЇНСЬКИЙ КАПІТАЛ» до Служби комплаєнсу Банку. У разі якщо звернення стосується сфери ПВК/ФТ таке анонімне/конфіденційне Повідомлення надається на розгляд Відповідальному працівнику Банку з ФМ.
- 2.6. Звернення громадянина, що надходить до Банку, підлягає обов'язковій класифікації відповідно до видів:
 - пропозиція (зауваження),
 - заява (клопотання),
 - скарга.
- 2.7. Банк приймає та розглядає звернення громадян, оформлення яких відповідає вимогам Закону України «Про звернення громадян» (окрім випадків п. 2.5 цього Положення).
- 2.8. Звернення адресується Банку або Голові Правління, або Заступникам Голови Правління (далі - керівництво Банку). У зверненні громадянин зазначає:

- прізвище, ім'я, по батькові;
 - місце проживання (адресу для листування, якщо вона не збігається з місцем проживання);
 - суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги.
- 2.9. Електронне звернення** оформлюється в т.ч. відповідно до **Додатку 1** цього Положення. Застосування електронного цифрового підпису під час надсилання електронного звернення не вимагається.
- Електронне звернення надсилається на корпоративну електронну пошту (e-mail) Банку **office@buc.com.ua**. Зразок форми електронного звернення, що надсилається на **office@buc.com.ua**, розміщений у підрозділі "Звернення громадян" розділу "**Контакти**" на сторінці офіційного Інтернет-представництва Банку: <https://ukrcapital.com.ua/uk/zvernennia-hromadian.html>
- Датою подання електронного звернення є дата надходження звернення на адресу корпоративної електронної пошти та адреси Банку у відповідних соціальних мережах. Датою подання електронного звернення, яке надійшло на адресу корпоративної електронної пошти, адреси Банку у відповідних соціальних мережах в неробочий день та час, є наступний робочий день після дня його надходження.
- 2.10. **Усне звернення** викладається громадянином під час особистого прийому або надходить до Відділу Call-центру Банку.
- В усному зверненні до Відділу Call-центру Банку Клієнт зазначає:
- прізвище, ім'я, по батькові;
 - місце проживання (повну поштову адресу, на яку надсилається відповідь);
 - контактний телефон;
 - електронну поштову адресу, якщо на неї надається відповідь;
 - суть порушеного питання.
- 2.11. Обов'язок з організації розгляду звернень та контролю за якістю надання відповідей на отримані звернення громадян покладається на Голову Правління Банку.
- Відповідальним підрозділом Банку за розгляд звернень клієнтів та надання відповідей за результатами їх розгляду визначається Відділ **Call-центр Банку**.
- 2.12. З метою належного порядку розгляду звернень клієнтів Наказом Голови Правління призначаються відповідальні особи за розгляд звернень клієнтів та надання відповідей за результатами їх розгляду зі складу Відділу **Call-центр Банку**.
- Після призначення відповідальної особи Банк надає інформацію до відповідного структурного підрозділу Національного банку України про контактну особу щодо розгляду звернень громадян.
- 2.12.1. Окремо реєструються документи анонімного/конфіденційного повідомлення про неприйнятну поведінку /порушення в діяльності Банку, що передбачено окремим внутрішнім нормативним документом Банку. Відповідальність за реєстрацію обробку конфіденційних звернень несе Служба комплаєнсу.
- 2.13. Банк попередньо опрацьовує та централізовано реєструє звернення громадян у день їх надходження засобами системи електронного документообігу (далі - СЕД), а ті, що надійшли в неробочий день та час, - наступного робочого дня після дня надходження.
- 2.14. Реєстрація повідомлень, що надійшли до Банку у відповідності до п.2.5. цього Положення, Банком здійснюється окремо Службою комплаєнсу або Службою фінансового моніторингу, якщо звернення стосується сфери ПБК/ФТ.
- 2.15. Реєстрація звернення здійснюється у день надходження в СЕД (розділ «Письмове звернення громадянина» \ «Звернення громадян») і полягає в присвоєнні реєстраційного номера та дати реєстрації після введення в СЕД інформації про громадянина (прізвища, імені, по батькові, місця проживання/адреси для листування, контактного телефону, електронної поштової адреси), короткого змісту порушеного питання. Реєстраційний номер складається з початкової літери прізвища, порядкових номерів справи клієнта (за наявності) та звернення громадянина, порядкового номера звернення в СЕД у межах календарного року.
- 2.16. Процес розгляду звернень включає:**
- 2.16.1. первинна оцінка звернення Відділом **Call-центру** Банку, надсилання звернення до керівництва;
 - 2.16.2. направлення до профільних структурних підрозділів, які мають бути задіяні у розгляді звернення (залежно від питання, що викладено у зверненні);
 - 2.16.3. повідомлення клієнта про результати розгляду звернення;

- 2.16.4. глибинний аналіз причин звернення, інформування керівництво Банку для прийняття відповідних рішень, вжиття відповідних заходів;
- 2.16.5. контроль якості розгляду звернень.
- 2.17. Реєстраційний номер із зазначенням дати на другому примірнику (копії) звернення проставляється на вимогу Клієнта, який власноруч подав звернення до Банку у паперовій формі. Цей примірник (копія) повертається Клієнту.
Інформація про реєстраційний номер та дату реєстрації електронного звернення повідомляється Клієнту на електронну поштову адресу, якщо у зверненні не зазначено номера мобільного телефону.

2.18. Банк не розглядає:

- 2.18.1. звернень громадян, оформлення яких не відповідає вимогам Закону України «Про звернення» (окрім повідомлень, що надійшли у відповідності до п.2.5. цього Положення) та таких, які не містять даних, необхідних для прийняття обґрунтованих рішень. Такі звернення повертаються громадянам з відповідними роз'ясненнями в строки, визначені Законом України «Про звернення», а їх копії залишаються в справах клієнта (за наявності);
- 2.18.2. звернень громадян без зазначення місця проживання, не підписаних авторами, таких, з яких неможливо встановити авторство, звернення є анонімними (окрім повідомлень, що надійшли у відповідності до п.2.5. цього Положення);
- 2.18.3. звернень громадян, надісланих (поданих) особою, визнаною судом недієздатною;
- 2.18.4. повторних звернень від одного й того самого громадянина з одного й того самого питання, якщо перше вирішено по суті;
- 2.18.5. скарг на рішення, що оскаржувалося, поданих з порушенням строків, визначених у Законі України «Про звернення»;
- 2.18.6. звернень громадян до Відділу Call-центру, які не відповідають вимогам, визначеним цьому пункті Положення, і таких, що містять ненормативну лексику, образи, погрози, дискредитацію керівництва Банку та інших посадових осіб, заклики до розпалювання національної, расової та релігійної ворожнечі, повідомлення, що заповнені з метою вирішення особистих конфліктів з посадовими особами Банку.
- 2.19. Рішення щодо припинення розгляду звернення, визначеного у підпункті 2.18.4 цього Положення, приймає Голова Правління Банку, про що повідомляється Клієнту, який подав звернення.

Звернення, надіслане до Банку після прийняття рішення про припинення його розгляду, реєструється в СЕД, заявнику надається відповідь про припинення розгляду.

2.20. У СЕД відображуються усі стадії роботи зі зверненнями Клієнта:

- 2.20.1. статус розгляду звернення:
 - 2.20.1.1. прийнято до розгляду – із зазначенням реєстраційного номера, дати реєстрації та максимального строку розгляду;
 - 2.20.1.2. залишено без розгляду – із зазначенням причини;
 - 2.20.1.3. відповідь надано - із зазначенням реєстраційного номера. Дати реєстрації, адреси та дати направлення відповіді;
 - 2.20.1.4. продовження терміну розгляду звернення, причини його продовження та змінений термін розгляду звернення.
- 2.21. Клієнт має право ознайомлюватися з матеріалами перевірки викладених у зверненні фактів, якщо це не суперечить вимогам законодавства України.
- 2.22. Рішення, прийняте під час розгляду звернення Клієнта, повинне бути мотивованим, відповідати вимогам законодавства України.
- 2.23. Відмова в задоволенні вимог, викладених у зверненні, доводиться до відома Клієнта в письмовій формі з посиланням на законодавство України і викладенням мотивів відмови, а також із роз'ясненням порядку оскарження прийнятого рішення.
- 2.24. Банк повідомляє громадянину про результати розгляду звернення у спосіб, визначений Клієнтом.
- 2.25. Відповідь на колективне звернення громадян надсилається на адресу контактної особи для повідомлення інших громадян або на адресу громадянина, поштова адреса якого зазначена першою.
- 2.26. Відповідь за результатами розгляду звернення громадянина надається за підписом Голови Правління Банку або іншої відповідальної особи.

- 2.27. У випадку надання відповіді у письмовому вигляді засобами поштового зв'язку, така відповідь на звернення громадянина надсилається як рекомендоване поштове відправлення.
- 2.28. До письмового повідомлення Клієнту про результати розгляду звернення необхідно включати:
 - 2.28.1. номер та дату централізованої реєстрації звернення Клієнта;
 - 2.28.2. причини відхилення, часткового або повного задоволення Банком вимог Клієнта з належним поясненнями щодо відповідної компенсації за завдані матеріальні збитки (за наявності таких збитків у Клієнта);
 - 2.28.3. обґрунтування рішення Банку з посиланням на законодавство України;
 - 2.28.4. заходи, вжиті Банком, у разі виявлення ним порушення законодавства України або технічного збою в роботі програмного забезпечення Банку;
 - 2.28.5. інформацію про право Клієнта у разі незгоди з результатами розгляду звернення Банком звернутися до Національного банку та/або суду, та/або до Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини;
 - 2.28.6. інформацію про підрозділ та особу Банку, відповідальну за розгляд звернення Клієнта, включаючи прізвище, ім'я, по батькові та посаду особи, яка підписала відповідь.

3. СТРОКИ РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ ГРОМАДЯН

- 3.1. Звернення громадянина розглядається та вирішується в строк **не більше ніж 30 календарних днів** (із дня надходження до Банку), а те, що не потребує додаткового вивчення і перевірки, - **не пізніше ніж 15 (п'ятнадцять) днів** із дня його отримання Банком.
- 3.2. Строк розгляду звернення може бути продовжений (з повідомленням про це громадянину), якщо для вирішення порушених питань слід провести перевірку інформації, викладеної у зверненні, опрацювати матеріали, значний обсяг документів, включаючи архівні, провести службове розслідування або здійснити розрахунки.
- 3.3. Загальний строк вирішення питань, порушених у зверненні, не може перевищувати 45 (сорока п'яти) календарних днів.
- 3.4. Строки розгляду звернень громадян обчислюються в календарних днях починаючи з дати надходження (реєстрації) звернення.
- 3.5. останнім днем строку розгляду звернення є наступний робочий день, якщо останній день строку розгляду звернення припадає на неробочий день.
- 3.6. Датою виконання звернення громадянина є дата реєстрації в СЕД остаточної відповіді на нього.
- 3.7. Звернення є розглянутим, якщо на нього надано письмову відповідь громадянину та адресатові, який надіслав звернення на розгляд до Банку з проханням проінформувати про результати розгляду.

4. ОСОБИСТИЙ ПРИЙОМ ГРОМАДЯН

- 4.1. Особистий прийом громадян (далі - особистий прийом) у Банку проводиться:
 - 4.1.1. керівництвом Банку (посадовими особами) відповідно до розподілу функціональних обов'язків;
 - 4.1.2. іншими особами Банку, відповідно до їх функціональних обов'язків.
- 4.2. Особистий прийом проводиться тільки за попереднім записом згідно з графіками особистого прийому громадян (далі - графіки), що затверджуються Головою Правління Банку або особою, яка виконує його обов'язки.
- 4.3. Інформація про порядок особистого прийому та графіки розміщуються в підрозділі "**Звернення громадян**" розділу "ПРО БАНК" на сторінці офіційного сайту Банку та на інформаційних стендах Відділень Банку, розташованих у доступних для вільного огляду громадянами місцях.
- 4.4. За необхідності Банком може здійснюватись відео- та аудіофіксація проведення особистого прийому для забезпечення його прозорості та дотримання заходів безпеки. Повідомлення про відео- та аудіофіксацію особистого прийому розміщуються на інформаційних стендах Відділень Банку у доступних для вільного огляду громадянами місцях і доводяться до відома громадян перед початком особистого прийому.

- 4.5. Громадянин та/або уповноважена особа під час запису на особистий прийом надає таку інформацію:
- прізвище, ім'я, по батькові;
 - дата народження;
 - місце проживання;
 - зміст порушеного питання;
 - номер телефону для зв'язку.
- 4.6. Громадянинові під час здійснення запису на особистий прийом надають інформацію про:
- - дату, час і місце особистого прийому;
 - - необхідність наявності із собою документу, що посвідчує особу;
 - - орієнтовний ліміт часу на прийом громадянина (тридцять хвилин).
- 4.7. Банк відмовляє громадянинові в записі на особистий прийом з наданням обґрунтованих роз'яснень щодо причин відмови за таких підстав:
- 4.7.1. повторне звернення з питання, що вже розглядалося в Банку і було вирішено по суті;
- 4.7.2. звернення з приводу оскарження рішення, що було подане з порушенням строків, визначених у Законі України «Про звернення»;
- 4.7.3. звернення громадянина, визнаного судом недієздатним (за винятком випадків, якщо від його імені діє уповноважена особа).
- 4.8. Особистий прийом іноземних громадян та осіб без громадянства здійснюється на загальних засадах.
- 4.9. Особистий прийом проводиться у приміщеннях Банку, визначених керівництвом Банку.
- 4.10. Повторний особистий прийом з питань, що вже розглядалися під час проведення особистого прийому, проводиться, якщо питання не були вирішені по суті.
- 4.11. Громадянин пред'являє документ, що посвідчує його особу, для здійснення доступу до приміщення Банку, у якому проводиться особистий прийом.
- 4.12. Участь уповноваженої особи та/або осіб, які перебувають у родинних стосунках з громадянами, дозволяється після пред'явлення ними документів, що підтверджують повноваження та/або родинні зв'язки.
- 4.13. Присутність сторонніх осіб під час проведення особистого прийому не допускається.
- 4.14. Присутність представників засобів масової інформації під час особистого прийому, здійснення ними фото-, відеозйомки та аудіозапису особистого прийому заздалегідь погоджуються з начальником Управління банківської безпеки, Головою Правління та відповідальною особою Банку, яка проводить особистий прийом.
- 4.15. Посадова особа Банку під час проведення особистого прийому розглядає питання по суті, надає відповідно до законодавства України обґрунтовані відповіді та вживає заходів щодо усунення порушень (за їх наявності).
- 4.16. Працівник Банку, який супроводжує проведення особистого прийому, за необхідності здійснює оформлення звернення від імені громадянина з обмеженими фізичними можливостями. Зачитане вголос звернення з поміткою: "Записано з моїх слів та зачитано" подається громадянину на підпис.
- 4.17. Питання, порушені громадянами під час особистого прийому, які неможливо вирішити безпосередньо під час його проведення, розглядаються в тому самому порядку, що й письмові звернення громадян.

Інформація для розгляду звернень Національним банком України:

<https://bank.gov.ua/ua/contacts>