

Процедура розгляду клієнтських звернень

до АТ «ЄПБ»

1. Загальні положення

Ця Процедура визначає порядок приймання, реєстрації, розгляду звернень Клієнтів, контролю за їх виконанням в системі АКЦІОНЕРНОГО ТОВАРИСТВА «ЄВРОПЕЙСЬКИЙ ПРОМИСЛОВИЙ БАНК» (далі Банк), а саме: у Головному офісі та у всіх Відділеннях Банку.

Ця Процедура розроблена відповідно до Закону України «Про звернення громадян» (далі - Закон), інших нормативно-правових актів України та внутрішніх нормативних (регулятивних) документів Банку.

Розгляд звернень Клієнтів є важливим засобом отримання інформації щодо роботи всіх підрозділів Банку, що сприяє розвитку та удосконаленню роботи Банку.

У роботі зі зверненнями Банк забезпечує кваліфікований, неупереджений, об'єктивний і своєчасний розгляд звернень з метою оперативного розв'язання порушених у них питань, задоволення законних вимог Клієнтів.

2. Порядок оформлення та подання звернень

2.1. Громадяни України мають право подавати звернення до Банку особисто або через уповноважену особу. Звернення від неповнолітнього або недієздатного громадянина подається уповноваженою особою. Подання (надсилання) громадянином звернення до Банку передбачає його згоду на оброблення та використання персональних даних відповідно до Закону України «Про захист персональних даних» під час опрацювання звернень Банком та їх поширення в разі надсилання за належністю.

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 чинним законодавством України.

Юридичні особи та державні органи мають право подавати звернення до Банку через уповноважену особу.

1.2. Звернення адресується Банку або Голові Правління, або Заступникам Голови Правління / Членам Правління (далі - Керівництво Банку).

1.3. **Звернення громадян** мають бути оформлені відповідно до вимог Закону. У зверненні зазначаються прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання громадянина та викладено суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги. Письмове звернення має бути надруковано або написано від руки розбірливо і чітко, підписано Клієнтом із зазначенням дати.

Звернення від юридичних осіб мають бути оформлені належним чином, а саме у зверненні зазначаються повна назва, код ЄДРПОУ, місце реєстрації юридичної особи та викладено суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги. Письмове звернення має бути надруковано або написано від руки уповноваженою особою розбірливо і чітко, підписано Клієнтом, а також за необхідності має бути проставлена печатка юридичної особи із зазначенням дати.

Звернення подається як окремою особою (індивідуальне), так і групою осіб (колективне).

2.4. Клієнт надсилає або подає (викладає) звернення до Банку:

- 1) засобами поштового зв'язку;
- 2) засобами електронного зв'язку (далі - електронне звернення);
- 3) особисто або через уповноважену особу;
- 4) через органи державної влади, інші державні органи, установи, організації;
- 5) через засоби масової інформації;
- 6) під час особистого прийому громадян;
- 7) засобами телефонного зв'язку через визначені «гарячі лінії» Банку.

2.4. Звернення може бути :

Усним:

- надійшло шляхом телефонного зв'язку на телефонну «гарячу лінію» Банку;
- повідомлено працівникам підрозділів з обслуговування клієнтів Головного офісу / Відділень Банку.

Усне звернення викладається Клієнтом на особистому прийомі, або за допомогою засобів телефонного зв'язку через визначені телефонні «гарячі лінії» та записується (реєструється) відповідальною особою Банку або іншим працівником Банку.

В усному зверненні Клієнт зазначає:

- 1) прізвище, ім'я, по батькові;
- 2) місце проживання (повну поштову адресу, на яку надсилається відповідь);
- 3) контактний телефон;
- 4) електронну поштову адресу, якщо на неї надається відповідь;
- 5) суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання та вимоги.

З метою належної реалізації захисту прав та законних інтересів громадян з обмеженими фізичними можливостями та інших маломобільних груп населення, оформлення звернення від імені цих громадян під час особистого прийому здійснюється працівником Банку. Зачитане вголос звернення з поміткою: «Записано з моїх слів та зачитано» надається на підпис громадянинові.

Письмовим:

- надійшло до Банку поштою на адресу: 01024, м. Київ, бульвар Шевченка Тараса, 11, приміщення 51
- надане Клієнтом особисто до будь-якого відділення Банку або через уповноважену на це іншу особу. Перелік відділень Банку розміщений на офіційному сайті Банку за наступним посиланням: <https://europrombank.kiev.ua/відділення/>.

Електронним:

- надійшло до Банку на e-mail адресу: bank@europrombank.kiev.ua
- надійшло через систему дистанційного банківського обслуговування;

- надійшло через соціальні мережі на сторінку Банку.

В електронному зверненні має бути зазначено електронну поштову адресу, на яку Клієнту може бути надіслано відповідь, або відомості про інші засоби зв'язку з ним. Застосування електронного цифрового підпису під час надсилання електронного звернення не вимагається. Електронне звернення без електронного цифрового підпису надсилається у вигляді скан - або фотокопії звернення з підписом Клієнта із зазначенням дати.

Датою подання електронного звернення є дата надходження звернення на e-mail адресу: bank@europrombank.kiev.ua. Датою подання електронного звернення, яке надійшло на e-mail адресу: bank@europrombank.kiev.ua в неробочий день та час, є наступний робочий день після дня його надходження.

Отримані звернення централізовано реєструються у день їх надходження, а ті, що надійшли в неробочий день та час – наступного робочого дня після дня надходження у порядку, визначеному внутрішніми нормативними (регулятивними) документами Банку та цією Procedурою. 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 Клієнта.

3. Звернення, що не підлягають розгляду

3.1. Банк не розглядає:

1) звернень громадян, оформлення яких не відповідає вимогам Закону та таких, які не містять даних, необхідних для прийняття обґрунтованих рішень. Такі звернення повертаються громадянам з відповідними роз'ясненнями в строки, визначені Законом, а їх копії залишаються в справах громадян;

2) письмових звернень громадян без зазначення місця проживання, не підписаних Клієнтом, таких, з яких неможливо встановити авторство. Звернення є анонімними;

3) звернень громадян, надісланих (поданих) особою, визнаною судом недієздатною;

4) повторних звернень від одного й того самого громадянина з одного й того самого питання, якщо перше вирішено по суті;

5) скарг на рішення, що оскаржувалося, поданих з порушенням строків, визначених у Законі;

6) звернень, які не відповідають вимогам, визначеним у цьому Порядку, а також таких, що містять ненормативну лексику, образи, погрози, дискредитацію Керівництва Банку та інших працівників Банку, заклики до розпалювання національної, расової та релігійної ворожнечі.

4. Повідомлення про результати розгляду звернення

4.1. Банк повідомляє про результати розгляду звернення у спосіб, визначений Клієнтом.

У випадку надання відповіді у письмовому вигляді засобами поштового зв'язку, така відповідь на звернення громадянина надсилається як рекомендоване поштове відправлення.

На прохання Клієнта Банк має право передати відповідь на звернення особисто в руки особи, що подала звернення, про що робиться відмітка на екземплярі відповіді Банку, із

зазначенням дати отримання та проставлення особистого підпису особи, що отримала відповідь на звернення.

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

На прохання Клієнтів на їх електронні звернення можуть надсилатися копії листів-відповідей в електронній формі, які створюються шляхом сканування оригіналу відповіді в паперовій формі.

4.2. До письмового повідомлення Клієнту про результати розгляду звернення включається:

- 1) номер та дату централізованої реєстрації звернення Клієнта;
- 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);
- 3) обґрунтування рішення Банку з посиланням на чинне законодавство України;
- 4) заходи, вжиті Банком, у разі виявлення ним порушення чинного законодавства України або технічного збою в роботі програмного забезпечення Банку;
- 5) інформацію про право Клієнта у разі незгоди з результатами розгляду звернення Банком звернутися до НБУ та/або суду, та/або до Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини;
- 6) інформацію про підрозділ та особу Банку, відповідальну за розгляд звернення, із зазначенням прізвища, імені, по батькові та посаду особи, яка підписала відповідь.

5. Строки розгляду звернень

5.1. Звернення розглядається та вирішується в строк не більше ніж 1 (один) календарний місяць 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.

5.2. Строк розгляду звернення може бути продовжений (з повідомленням про це Клієнта), якщо для вирішення порушених питань слід провести перевірку інформації, викладеної у зверненні, опрацювати матеріали, значний обсяг документів, уключаючи архівні, або здійснити розрахунки.

Загальний строк вирішення питань, порушених у зверненні, не може перевищувати 45 (сорока п'яти) календарних днів.

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

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

Відповідь на звернення, про результати розгляду якого необхідно повідомити іншу установу чи організацію, надається в строки, визначені Законом, якщо інше не передбачено відповідними законодавчими актами.

5.4. Звернення є розглянутим, якщо на нього надано письмову відповідь Клієнту, який надіслав звернення на розгляд до Банку з проханням проінформувати про результати розгляду. Датою виконання звернення є дата відправлення остаточної відповіді на нього.

5.5. Кожен Клієнт має право на звернення до Національного банку України щодо вирішення порушених у зверненні питань, включаючи випадки якщо Банк не надав відповідь на звернення в установленій законодавством України термін для розгляду звернень або отримана відповідь не задовольнила Клієнта. Офіційне Інтернет-представництво Національного банку України щодо розгляду звернень: <https://bank.gov.ua/contacts-details#section-2>, порядок організації роботи зі зверненнями громадян регламентовано Інструкції про організацію розгляду звернень та особистого прийому громадян у Національному банку України, затвердженої постановою Правління НБУ від 01.03.2018 №18, із змінами та доповненнями (<https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/v0018500-18>).

Подання звернення до Банку або Національного банку України не позбавляє права клієнта на звернення до суду відповідно до законодавства України за захистом своїх прав та інтересів.

Посадові особи Банку несуть відповідальність за відмову в прийнятті та розгляді звернення, порушення терміну розгляду звернення, інші порушення права клієнта на звернення, у відповідності до діючого Законодавства України.