



Перший  
Український

Додаток 4

**Порядок  
розгляду звернень клієнтів**

	21.1. Управління якістю обслуговування	Редакція 2.0
	<b>ПОРЯДОК управління скаргами, пропозиціями і подяками клієнтів та інших зацікавлених осіб</b>  <b>Додаток 4 «ПОРЯДОК розгляду звернень клієнтів»</b>	

## ВСТУП

Кожну скаргу, заяву, пропозицію клієнта або іншої зацікавленої особи ми сприймаємо, як можливість вдосконалити нашу роботу, підвищити якість обслуговування та рівень задоволеності клієнтів та інших зацікавлених осіб.

### 1. МЕТА

**Метою процесу** реагування на звернення клієнтів є оперативний розгляд і прийняття рішень за зверненнями клієнтів з метою поліпшення сервісу, бізнес-процесів Банку та надання клієнтам якісного зворотного зв'язку.

### 2. ТЕРМІНИ, ВИЗНАЧЕННЯ ТА СКОРОЧЕННЯ

**Банк** – АТ «ПУМБ», АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО «ПЕРШИЙ УКРАЇНСЬКИЙ МІЖНАРОДНИЙ БАНК».

**Клієнт** – будь-яка фізична або юридична особа, яка користується послугами Банку.

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

**Усна скарга** – скарга, озвучена за телефоном або під час обслуговування у відділенні.

**Письмова скарга** - скарга, подана особою (як клієнтом, так і не клієнтом Банку) в електронному вигляді (канали надходжень: електронна пошта, веб сайт Банку, соціальні мережі, ПУМБ-онлайн, система дистанційного банківського обслуговування «Клієнт-Банк», запити НБУ та ін.) або на паперовому носії (канали надходження: пошта, письмові заяви у відділеннях/точках продажу).

**Письмові звернення клієнтів** – звернення клієнтів, подані в Банк письмово, що відповідає вимогам Закону України «Про звернення громадян» щодо змісту звернень клієнтів та містять всі необхідні реквізити.

В рамках цього порядку **не розглядаються звернення та заяви клієнтів щодо:** консультації, супроводу клієнтів стосовно пластикових карток (блокування, розблокування карток, зміна добових лімітів, зняття обмежень на розрахунки картками закордоном та ін.), забезпечень і підтримки продуктів, фінансові претензії клієнтів та інших зацікавлених осіб АТ "ПУМБ" тощо).

**Пропозиція** - звернення клієнтів, в якому міститься пропозиція/рекомендація/порада щодо поліпшення роботи Банку.

**Подяка** - звернення клієнтів, в якому висловлюється позитивна оцінка роботи окремого працівника, групи працівників, послуг Банку, або Банку в цілому.

	21.1. Управління якістю обслуговування	Редакція 2.0
	<b>ПОРЯДОК управління скаргами, пропозиціями і подяками клієнтів та інших зацікавлених осіб</b>  <b>Додаток 4 «ПОРЯДОК розгляду звернень клієнтів»</b>	

**Заява** - звернення клієнтів із проханням про сприяння реалізації закріплених Конституцією та чинним законодавством їх прав та інтересів або повідомлення про порушення чинного законодавства або недоліки в діяльності Банку, а так само висловлення думки щодо поліпшення їх діяльності.

Реагування на заяви, що розглядаються в рамках цього порядку, здійснюється таким самим чином, як і на скарги. Заяви, що розглядаються в рамках цього порядку, підлягають реєстрації в якості скарг.

**Клієнт «Persona»** – ВІП або заможний клієнт РБ, який отримує персональне обслуговування в рамках клубно-сервісної моделі Persona Club або Persona Elite.

**РБ** – Роздрібний бізнес


**КБ** – Корпоративний бізнес

### 3. Канали надходження:

- Телефонне звернення за наступними номерами телефонів: +38 044 290 7 290, +38 096 290 7 290, +38 050 2907 290, +38 093 290 7 290, (лінія для клієнтів «Persona», лінія (0 800 501 495);
- Усне звернення у відділенні;
- Письмове звернення у відділення;
- Форуми і соціальні медіа;
- Електронна пошта Info@fuib.com;
- Веб - сайт банку;
- ПУМБ-онлайн online.pumb.ua/;
- Мобільний додаток ПУМБ Online;
- Інтернет – банкінг або клієнт-банк для корпоративних клієнтів;
- Пошта, письмові звернення (що розглядаються в рамках цього порядку);
- Листи-звернення Національного Банку України по NBU-post;
- Лінія довіри СКМ.

### 4. Ознаки віднесення звернення до скарги:

- повідомлення клієнта та/або іншої зацікавленої особи в телефонному режимі або в письмовій формі про бажання залишити скаргу/претензію;
- клієнт агресивно налаштований та проявляє незадовільне ставлення наданим банківським та іншим послугам (обурення, роздратованість, грубість);
- клієнт повідомляє про технічні несправності, проблеми в роботі послуг/сервісів/обладнання банку;
- клієнт повідомляє про порушення зобов'язань, умов договору зі сторони Банку;
- клієнт повідомляє про порушення стандартів обслуговування клієнтів;
- якщо клієнт не просить зафіксувати скаргу, але в розмові використовує:

	21.1. Управління якістю обслуговування	Редакція 2.0
	<b>ПОРЯДОК управління скаргами, пропозиціями і подяками клієнтів та інших зацікавлених осіб</b>  <b>Додаток 4 «ПОРЯДОК розгляду звернень клієнтів»</b>	

- слова, що виражають недовіру (банк мене обманює, я вам не вірю, ви не розбираєтеся тощо);
- слова-загрози (я скажитимуся вище, вважайте, що ви тут вже не працюєте, тощо);
- слова, які виражають негативне ставлення (я не хочу вас слухати, переведіть на керівника, мене не цікавлять ваші технічні проблеми, тощо);
- слова-звинувачення (ви обманюєте людей, з вашої вини я не зміг скористатися БПК тощо).

## 5. Строки загального розгляду звернень

Канали надходження	Клієнт РБ	Клієнт КБ	Клієнт Persona
Телефонне звернення; Усне звернення у відділенні;	5 робочих днів	7 робочих днів	3 робочих дня
Письмове звернення у відділення;	30 календарних днів	30 календарних днів	30 календарних днів
Форуми і соціальні медіа;	5 робочих днів	7 робочих днів	3 робочих дня
Електронна пошта Info@fuiib.com; Веб - сайт банку;	5 робочих днів	7 робочих днів	3 робочих дня
ПУМБ-онлайн online.pumb.ua/; Мобільний додаток ПУМБ Online;	5 робочих днів	7 робочих днів	3 робочих дня
Інтернет – банкінг або клієнт-банк для корпоративних клієнтів;	5 робочих днів	7 робочих днів	3 робочих дня
Пошта, письмові звернення (що розглядаються в рамках цього порядку);	30 календарних днів	30 календарних днів	30 календарних днів