



**ПОРЯДОК
РОЗГЛЯДУ СКАРГ/ПРОПОЗИЦІЙ/ПОДЯК КЛІЄНТІВ
ТА ІНШИХ ЗАЦІКАВЛЕНИХ ОСІБ**

ВСТУП

Кожну скаргу, подяку, пропозицію ми сприймаємо, як можливість направлену на вдосконалення роботи Банку, підвищення якості обслуговування та рівня задоволеності клієнтів та інших зацікавлених осіб, забезпечення балансу інтересів Клієнта і Банку.

1. МЕТА

Метою процесу є реагування на скарги/пропозиції/подяки, оперативний розгляд і прийняття рішень з метою поліпшення сервісу, бізнес-процесів Банку та надання клієнтам якісного зворотного зв'язку. В рамках цього Порядку не розглядаються звернення клієнтів та інших зацікавлених осіб АТ «ПУМБ», щодо забезпечення і підтримки продуктів та сервісів Банку у вигляді консультацій, фінансові претензії клієнтів у вигляді оскарження транзакцій за платіжними картками тощо.

2. ТЕРМІНИ, ВИЗНАЧЕННЯ ТА СКОРОЧЕННЯ

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

Скарга - вираження невдоволення клієнтів (як клієнтів, так і не клієнтів Банку), адресоване Банку і пов'язане з його продуктами/процесами/обслуговуванням/тарифами тощо.

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

Письмова скарга - скарга, подана клієнтом (як клієнтом, так і не клієнтом банку) в електронному вигляді (канали надходжень: електронна пошта, веб сайт Банку, соціальні мережі та форуми, чат в мобільному застосунку ПУМБ, клієнт–банк, запити НБУ та ін.) або на паперовому носії (канали надходження: юридична адреса Банку: вул. Андріївська, 4, м. Київ, Україна, 04070).

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

3. ЗВЕРНЕННЯ, А САМЕ СКАРГИ/ПРОПОЗИЦІЇ КЛІЄНТІВ, ЯКІ НЕ РОЗГЛЯДАЮТЬСЯ В РАМКАХ ЦЬОГО ПОРЯДКУ

Не розглядаються звернення (скарги/пропозиції) 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).

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

Не розглядаються повторні звернення одним і тим же органом від одного і того ж громадянина з одного і того ж питання, якщо перше вирішено по суті, а також ті звернення, терміни розгляду яких передбачені статтею 17 Закону України «Про звернення громадян» (скарга на рішення, що оскаржувалось, може бути подана до органу або посадовій особі вищого рівня протягом одного року з моменту його прийняття, але не пізніше одного місяця з часу ознайомлення громадянина з прийнятим рішенням), та звернення осіб,

визнаних судом недієздатними. Рішення про припинення розгляду такого звернення приймає керівник органу, про що повідомляється особі, яка подала звернення.

Письмове звернення, яке надійшло поштою, і яке оформлене без дотримання вимог, повертається заявникові з відповідними роз'ясненнями не пізніше як через десять днів від дня його надходження, крім випадків, передбачених частиною першою статті 7 Закону.

4. КАНАЛИ НАДХОДЖЕННЯ:

- Телефонне звернення +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), режим роботи: цілодобово;
- Телефонне звернення на лінію обслуговування корпоративних клієнтів;
- Усне звернення у відділенні;
- Усне звернення у точках продажу EX-pos;
- Соціальні мережі;
- Форуми;
- Електронна пошта info@fuib.com;
- Веб - сайт банку;
- Мобільний застосунок ПУМБ;
- Чат в мобільному застосунок ПУМБ;
- Засіб дистанційної комунікації (Internet-banking Veg@Net, Digital Payments).
- Пошта, письмові звернення (що розглядаються в рамках цього порядку) за юридичною адресою Банку: вул. Андріївська, 4, м. Київ, Україна, 04070;
- Лінія довіри СКМ.

5. ВИМОГИ ДО ОФОРМЛЕННЯ (ВИКЛАДЕННЯ) ПИСЬМОВИХ ТА УСНИХ СКАРГ/ПРОПОЗИЦІЙ/ПОДЯК ТА НАДАННЯ ВІДПОВІДЕЙ

Скарга/пропозиція/подяка оформлена в паперовому вигляді повинні містити:

- прізвище, ім'я, по батькові та дата народження заявника;
- номер телефону (фінансовий) заявника;
- місце проживання заявника;
- суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, вимоги чи прохання;
- підпис заявника із зазначенням дати.

Скарга/пропозиція/подяка оформлена в електронному вигляді повинні містити:

- прізвище, ім'я, по батькові та дата народження заявника;
- номер телефону (фінансовий) заявника;
- місце проживання заявника;
- суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, вимоги чи прохання;
- електронну поштову адресу, на яку заявнику може бути надіслано відповідь

Усне звернення (телефоном) повинно містити:

- прізвище, ім'я, по батькові та дата народження заявника;
- фінансовий номер телефону (в разі звернення з іншого номера);
- місце проживання заявника;
- суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги,
- вимоги чи прохання;
- контактний номер телефону, за яким заявнику може бути надано відповідь

По зафіксованим скаргам/пропозиціям/подякам, за умови якщо Клієнту потрібен зворотній зв'язок на фінансовий номер телефону після реєстрації надходить повідомлення яке містить

інформацію про зареєстроване звернення та строки розгляду. Якщо розгляд звернення потребує більше часу Клієнту надходить нове повідомлення щодо подовження термінів. При бажанні Клієнт може відкликати звернення будь-яким способом доступним для реєстрації.

Відповіді на запити, що стосуються інформації, яка містить банківську таємницю опрацьовуються з урахуванням вимог ЗУ «Про банк і банківську діяльність». Порядок розкриття банківської таємниці визначається статтею 62 ЗУ «Про банки і банківську діяльність» та главою 3 Правил зберігання, захисту, використання та розкриття банківської таємниці, затверджених постановою Правління Національного банку України від 14.07.2006 № 267 та зареєстрованих в Міністерстві юстиції України 03.08.2006 за № 935/12809. Офіційні відповіді за підписом керівника(ів) Банку надаються на скарги / пропозиції, оформлені, згідно з вимогами ст. 5 Закону України «Про звернення громадян» та які підлягають розгляду та вирішенню відповідно до закону.

Клієнт - фізична особа має право на звернення до Національного Банку України щодо вирішення порушених у зверненні питань. Детальна інформація у розділі «Захист прав споживачів фінпослуг» на сайті Національного Банку України за посиланням: <https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection>.

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.

З метою належної реалізації захисту прав та законних інтересів клієнтів, які належать до маломобільних груп населення, Банк забезпечує супровід оформлення звернення під час проведення особистого прийому або подання звернення у відділеннях Банку, у яких інформаційні стенди, а також офіційний веб-сайт Банку 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.

Розгляд звернень здійснюється відповідно до вимог:

- Закону України «Про звернення громадян»;
- Інструкції з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, об'єднаннях громадян, на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форм власності, в засобах масової інформації, затвердженої постановою КМУ від 14.04.1997 р. N 348;
- Методичних рекомендацій щодо організації розгляду звернень та проведення особистого прийому клієнтів у банках України, схваленого Рішенням Правління НБУ 28.11.2019 року N 889-рш

6. СТРОКИ РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ

Звернення Клієнтів розглядаються та вирішуються в строк не більше ніж один місяць із дня реєстрації вхідного номера. Якщо для вирішення порушених питань слід провести перевірку інформації, викладеної у зверненнях, отримати додаткові матеріали, то строк розгляду звернень може бути продовжено з повідомленням про це осіб, які подали звернення. Загальний строк вирішення питань, порушених у зверненнях, не може перевищувати 45 днів. Строки розгляду звернень обчислюються в календарних днях починаючи з дати реєстрації звернення. Якщо останній день строку розгляду звернення припадає на неробочий день, то останнім днем строку є перший після нього робочий день. Датою виконання звернення є дата реєстрації відповіді на нього. Відповідь за результатами розгляду звернень надається за підписом відповідальної особи Банку, яким надано право підписувати такі відповіді.

Канали надходження	Клієнт
Письмові звернення отримані поштою (що розглядаються в рамках цього порядку)	<p>30 календарних днів, але не більше 45 днів</p> <p>Якщо в місячний термін вирішити порушені у зверненні питання неможливо, встановлюється термін для його розгляду, про що повідомляється особі, яка подала звернення. При цьому загальний термін вирішення питань, порушених у зверненні, не може перевищувати 45 днів.</p>
Форуми і соціальні медіа	<p>2 робочих дні*, але не більше 45 днів</p> <p>Якщо в місячний термін вирішити порушені у зверненні питання неможливо, встановлюється термін для його розгляду, про що повідомляється особі, яка подала звернення. При цьому загальний термін вирішення питань, порушених у зверненні, не може перевищувати 45 днів</p>
Лінія довіри СКМ	<p>30 календарних днів або до дати яка вказана в запиті</p>
Решта звернень з усіх інших каналів комунікації	<p>3 робочих дні*, але не більше 45 днів</p> <p>Якщо в місячний термін вирішити порушені у зверненні питання неможливо, встановлюється термін для його розгляду, про що повідомляється особі, яка подала звернення. При цьому загальний термін вирішення питань, порушених у зверненні, не може перевищувати 45 днів</p>