



**ПОРЯДОК  
РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ КЛІЄНТІВ ТА ІНШИХ  
ЗАЦІКАВЛЕНИХ ОСІБ**

## 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).

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.

**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.

**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.

### **3. 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 Телемаркетингу;
- Телефонне звернення на лінію обслуговування корпоративних клієнтів;
- Телефонне звернення на лінію стягнення кредитів;
- Усне звернення у відділенні;
- Письмове звернення у відділення;
- Усне звернення у точках продажу SF-pos;
- Усне звернення у точках продажу EX-pos;
- Соціальні мережі;
- Форуми;
- QR-код у відділенні;
- Електронна пошта info@fuiib.com;
- Веб - сайт банку;
- Мобільний додаток ПУМБ Online;
- Чат в мобільному додатку ПУМБ online;
- Інтернет – банкінг або клієнт-банк для корпоративних клієнтів;
- Пошта, письмові звернення (що розглядаються в рамках цього порядку) за юридичною адресою Банку: вул. Андріївська, 4, м. Київ, Україна, 04070;
- Листи-звернення Національного Банку України по NBU-post;
- Лінія довіри СКМ.

### **4. ВИМОГИ ДО ОФОРМЛЕННЯ (ВИКЛАДЕННЯ) ПИСЬМОВИХ ТА УСНИХ ЗВЕРНЕНЬ ТА НАДАННЯ ВІДПОВІДЕЙ**

Письмове звернення повинно 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.

Електронне звернення повинно 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

З ініціативи Клієнта звернення фіксується в внутрішніх системах Банку. За умови якщо Клієнту потрібен зворотній зв'язок за фінансовим номером 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. Зворотній зв'язок надається Клієнту співробітником ВОЗББП.

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 р. № 267 та зареєстрованих в Міністерстві юстиції України 03.08.2006 р. за № 935/12809. Офіційні відповіді за підписом керівника(ів) Банку надаються на письмові листи/запити, оформлені, згідно з вимогами ст. 5 Закону України «Про звернення громадян»

Також Клієнт або заявник 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

## 5. 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 громадян, 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 РБ	Клієнт КБ	Клієнт Persona
Листи-звернення Національного Банку України по NBU-post;	10 календарних днів, або до дати яка вказана в запиті	10 календарних днів, або до дати яка вказана в запиті	10 календарних днів, або до дати яка вказана в запиті
Письмові звернення у відділення чи отримані поштою (що розглядаються в рамках цього порядку);	30 календарних днів, але не більше 45 днів	30 календарних днів, але не більше 45 днів	30 календарних днів, але не більше 45 днів
Форуми і соціальні медіа;	2 робочих дні, але не більше 45 днів	2 робочих дні, але не більше 45 днів	2 робочих дні, але не більше 45 днів
Лінія довіри СКМ	30 календарних днів або до дати яка вказана в запиті	30 календарних днів або до дати яка вказана в запиті	30 календарних днів або до дати яка вказана в запиті
Решта звернень з усіх інших каналів комунікації	3 робочих дні, але не більше 45 днів	3 робочих дні, але не більше 45 днів	3 робочих дні, але не більше 45 днів