

# АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО «ВСТ БАНК»

**ЗАТВЕРДЖЕНО**

Рішення Правління  
АТ «ВСТ БАНК»  
протокол № 75 від 17.07.2026

Голова Правління  
АТ «ВСТ БАНК»  
\_\_\_\_\_ В. В. Мороховський

## ПОЛОЖЕННЯ

**про організацію розгляду звернень та проведення  
особистого прийому клієнтів в АТ «ВСТ БАНК»**

(2 версія)

**Набув чинність: 20.07.2026**

Згідно з Наказом № 978 від 17.07.2026

**Втратив чинність: \_\_\_\_\_.**

згідно з Наказом № \_\_\_\_\_ від \_\_\_\_\_.

Дніпро  
2026

## **ЗМІСТ**

|                                                                                    |    |
|------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ .....                                                        | 3  |
| 2. ТЕРМІНИ ТА СКОРОЧЕННЯ .....                                                     | 4  |
| 3. ОРГАНІЗАЦІЯ РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ.....                                              | 5  |
| 4. ОРГАНІЗАЦІЯ ТА ПРОВЕДЕННЯ ОСОБИСТОГО ПРИЙОМУ КЛІЄНТІВ .....                     | 9  |
| 5. ІНФОРМУВАННЯ КЛІЄНТІВ ЩОДО ПОРЯДКУ РОБОТИ БАНКУ З РОЗГЛЯДУ ЇХ<br>ЗВЕРНЕНЬ ..... | 10 |
| 6. ВНУТРІШНІЙ КОНТРОЛЬ.....                                                        | 11 |
| 7. ЗАКЛЮЧНІ ПОЛОЖЕННЯ .....                                                        | 12 |

## **1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ**

1.1. Положення про організацію розгляду звернень та проведення особистого прийому клієнтів в АТ «ВСТ БАНК» є внутрішньобанківським документом АТ «ВСТ БАНК» (далі - Банк), який визначає порядок прийому, обробки звернень (усних та/або письмових, надання відповідей на звернення, проведення особистого прийому тощо клієнтів Банку.

1.2. Розгляд звернень та організація зовнішньої комунікації виконується з урахуванням принципу рівності прав і можливостей, заборони будь-якої дискримінації, прямого або непрямого обмеження прав клієнтів залежно від раси, кольору шкіри, політичних, релігійних та інших переконань, статі, етнічного, соціального та іноземного походження, віку, стану здоров'я, інвалідності, гендерної ідентичності, сексуальної орієнтації, сімейного та майнового стану, сімейних обов'язків, місця проживання.

1.3. Банк здійснює заходи щодо організації розгляду звернень та зовнішньої комунікації з впровадженням принципів корпоративного управління з урахуванням підходів сталого розвитку, зокрема концепції ESG, що ґрунтується на трьох складових: екологічній, соціальній та управлінській відповідальності.

Принцип Управлінської відповідальності при організації розгляду звернень та зовнішньої комунікації втілено через добросовісність у відносинах із зацікавленими сторонами, приймання та розгляд усіх звернень (пропозицій, заяв і скарги) від Заявників.

1.4. Банк забезпечує системний підхід до побудови процесу організації розгляду звернень для споживачів з числа осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення на рівні з іншими клієнтами Банку. На вебсайті Банку, в мобільному застосунку та у відділеннях у доступному для огляду клієнтами місці розміщено інформацію щодо відділень, які відповідають нормам інклюзивного обслуговування (адреса, контактний телефон, режим роботи тощо). Надання інформації щодо відділень, які відповідають нормам інклюзивного обслуговування клієнти можуть отримати через Контакт-центр, а також через чат-боти (месенджери: SMS, Viber, Telegram).

1.5. Положення розроблено відповідно до:

- Закону України «Про Звернення громадян» (далі - Закон);
- 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, затвердженою Постановою КМУ від 14.04.1997 № 348 (далі – Інструкція №348);
- Методичних рекомендацій щодо організації розгляду звернень та проведення особистого прийому клієнтів у банках України, схвалених рішенням Правління Національного банку від 28.11.2019 №889-рш (далі – Рішення №889-рш);
- Методичних рекомендацій щодо організації корпоративного управління в банках України, схвалених рішенням Правління Національного банку від 03.12.2018 №814-рш (далі – Рішення №814-рш);
- Методичних рекомендацій з правил інклюзивного надання фінансових послуг в установах України, затверджених рішенням Правління Національного банку України 05 липня 2024 року № 240-рш (далі Методичні рекомендації з правил інклюзивного надання фінансових послуг в установах України);
- інших актів чинного законодавства України, у т.ч. нормативно-правових актів Національного банку України та внутрішньобанківських документів.

У випадку суттєвих змін нормативно-правових актів Національного банку та/або інших актів діючого законодавства України та/або внутрішньобанківських документів в частині вимог до

здійснення операцій, що регламентуються цим Положенням, Банк здійснює ці операції відповідно до вимог чинного законодавства України та/або внутрішньобанківських документів, які діють на дату проведення операцій.

У випадку оголошення в Україні особливого періоду, - Банк здійснює операції/заходи, регламентовані цим Положенням, у відповідності до вимог законодавства та нормативно-правових актів Національного банку України, діючих протягом такого періоду.

1.6. Банк впроваджує автоматизовану базу даних для реєстрації та обліку поданих Звернень та особистого прийому клієнтів Банку - фізичних осіб із урахуванням вимог чинного Законодавства та внутрішньобанківських документів.

Банк здійснює реєстрацію звернень Заявників - юридичних осіб у відповідних Журналах реєстрації вхідних документів.

1.7. Банк розглядає Звернення Заявників – клієнтів Банку в порядку, зазначеному у цьому Положенні, відповідно до вимог чинного законодавства та внутрішньобанківських документів, зокрема Порядку організації розгляду звернень та проведення особистого прийому клієнтів в АТ «ВСТ БАНК».

Розгляд Звернень фізичних та юридичних осіб, які не є клієнтами Банку, виконується з урахуванням вимог чинного законодавства, внутрішньобанківських документів, зокрема з питань збереження банківської таємниці, комерційної таємниці, конфіденційної інформації.

1.8. У Положенні використовуються найменування структурних підрозділів та колегіальних органів Банку, зазначених в Управлінській та організаційній структурі Банку (далі - організаційна структура), яка діє на дату затвердження цього Положення. У випадку змін організаційної структури в частині зміни найменувань структурних підрозділів або колегіальних органів Банку, зазначених у цьому Положенні, операції та заходи, що регламентуються цим Положенням, здійснюються структурними підрозділами та/або колегіальними органами відповідно до їх функціональних обов'язків з урахуванням змін в Управлінській та організаційній структурі Банку.

## **2. ТЕРМІНИ ТА СКОРОЧЕННЯ**

2.1. Терміни та скорочення в цьому Положенні вживаються в такому значенні:

**Банк** – АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО «ВСТ БАНК»/ АТ «ВСТ БАНК»;

**Відділення** – відокремлені підрозділи Банку;

**Екологічна відповідальність** - зменшення викидів парникових газів, управління відходами, охорона навколишнього природного середовища, збереження біорізноманіття;

**Заявник** – клієнт Банку - фізична або юридична особа;

**Звернення** – викладені в письмовій або усній формі пропозиція (зауваження), заява (клопотання), скарга;

**Керівник Банку** - Голова Правління Банку/ заступник Голови Правління;

**Контактний центр (далі - КЦ)** – центр обробки телефонних викликів та електронних звернень (які надходять за допомогою месенджерів);

**Координатор з питань розгляду та врегулювання скарг (далі – Координатор)** - уповноважений працівник, відповідальний за комунікацію з Підприємствами та з НУР /ФЧГКСГ з питань механізму розгляду та врегулювання скарг;

**МЕДСГ** - Міністерство економіки, довкілля та сільського господарства;

**Національна установа розвитку (далі НУР)** - фінансова установа з особливим статусом, діяльність якої регулюється Законом “Про Національну установу розвитку” та прийнятими на його виконання нормативно-правовими актами та статутом Національної установи розвитку.

**Оператор КЦ** – працівник Контактного центру, що приймає, надає інформацію і здійснює телефонні дзвінки, приймає і обробляє електронні звернення;

**Посадова особа** – працівник Банку, уповноважений приймати рішення щодо звернень Заявників при проведенні особистого прийому з урахуванням суті та змісту Звернення;

**Профільні підрозділи** – структурні підрозділи, напрямок діяльності та робота яких регламентовані відповідними внутрішньобанківськими документами, у т.ч. положеннями про структурні підрозділи;

**Сталий розвиток (англійською мовою sustainable development)** - збалансований розвиток економічної, екологічної та соціальної сфер, який спрямований на задоволення потреб нинішнього покоління, не ставлячи під загрозу можливості майбутніх поколінь задовольняти свої потреби;

**Соціальна відповідальність** - повага до прав і свобод людини (захист населення, недопущення дискримінації, примусової чи дитячої праці, забезпечення гідних та безпечних умов праці), підвищення якості життя, доступ до здобуття освіти, забезпечення соціальної справедливості, інклюзії (доступність фінансових послуг, безбар'єрність, реінтеграція ветеранів, адаптація робочих місць), внесок у розвиток громад (соціальні, освітні та культурні проєкти);

**Скарга** - звернення Клієнта, в якому виражається невдоволення (Клієнт повідомляє про порушення в роботі сервісу, технічні проблеми тощо), адресоване Банку і пов'язане з порушенням прав Клієнта/якістю сервісу, що надається або продукту/послуги.

Скарга на рішення Банку щодо Звернення, що оскаржувалось, може бути подана Заявником не пізніше одного місяця з часу ознайомлення Заявника з прийнятим рішенням;

**Уповноважений працівник** - працівник Банку, на якого покладено обов'язок виконувати дії, регламентовані цим Положенням, а також уповноважений на виконання інших дій, визначених діючими на дату проведення операцій внутрішньобанківськими документами, зокрема посадовою інструкцією;

**Автоматизована база звернень клієнтів (далі – АБЗК)** – автоматизована база даних для реєстрації та обліку поданих Звернень та особистого прийому Заявників - фізичних осіб;

**ВД** - Відділ діловодства;

**ГО** – Головний офіс Банку;

**РД/ ТУ** - Регіональний департамент/ Територіальне управління;

**ФЧГКСГ** – Фонд часткового гарантування кредитів у сільському господарстві;

2.2. Будь-які інші терміни, які не наведені в цьому розділі Положення, трактуються відповідно до діючого законодавства України, в т.ч. нормативно-правових актів Національного банку, а також внутрішньобанківських документів.

### 3. ОРГАНІЗАЦІЯ РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ

3.1. Усі Звернення (пропозиції, заяви і скарги), що надійшли від Заявників, приймаються та реєструються у день їх надходження, а ті, що надійшли у неробочий час, - наступного робочого дня, а саме:

- Заявників - фізичних осіб – звернення реєструються у визначених внутрішньобанківськими документами системах/базах даних, зокрема в АБЗК/e-Docs;
- Заявників - юридичних осіб – звернення реєструються у відповідних Журналах реєстрації вхідних документів/e-Docs;

3.2. Звернення можуть бути надані в усній чи письмовій формі.

Канали отримання Звернень від Заявників:

– в усній формі:

- за телефоном в КЦ/ відділенні/ ГО/ РД/ ТУ;
- при відвідуванні відділень/ ГО/ РД/ ТУ;

– у письмовій формі:

- письмова кореспонденція, що поступила у відділення/ ГО/ РД/ ТУ;
- передані особисто у відділення/ ГО/ РД/ ТУ;
- спрямовані електронною поштою: через вебсайт Банку, e-mail Банку;
- спрямовані у чат Банку.

Використання дистанційних каналів отримання Звернень від Заявників без використання паперу (за телефоном в КЦ/ відділенні/ ГО/ РД/ ТУ; спрямовані електронною поштою: через вебсайт Банку, e-mail Банку; спрямовані у чат Банку) направлені на охорону навколишнього природного середовища, збереження біорізноманіття шляхом економії паперу та відповідають принципу Екологічної відповідальності.

Звернення реєструються:

- Звернення, що надійшли до ГО Банку - Уповноваженим працівником Відділу діловодства;
  - Звернення, що надійшли у відділення/РД/ТУ Банку - Уповноваженим працівником відділення/РД/ТУ Банку;
- Звернення, що надійшли до КЦ Банку – оператором КЦ.

Банк під час організації розгляду Звернень:

- здійснює первісну оцінку Звернення відповідним підрозділом/уповноваженим працівником Банку;
- визначає профільні підрозділи Банку - відповідальні за розгляд Звернення (залежно від питання, викладеного в Зверненні);
- розглядає Звернення;
- формує відповідь на Звернення (вигляд відповіді залежить від питання, викладеного в Зверненні);
- інформує Заявника щодо результатів розгляду Звернення;
- приймає рішення за результатами розгляду Звернення;
- усуває виявлені порушення та їх наслідки (за наявності);
- на постійній основі аналізує Звернення, причини та наслідки їх виникнення для поліпшення якості надання послуг та запобігання виникнення неприйнятних для Банку ризиків.
- здійснює контроль за якістю та своєчасністю розгляду Звернень.

3.3. У процесі прийому і обробки Звернень у Банку беруть безпосередню участь:

- Керівник Банку/РД/ТУ/відділення;
- Відділ діловодства ГО;
- Профільні підрозділи ГО;
- Працівники ГО/РД/ТУ/відділень;
- КЦ.

3.4. Банк, на підставі Звернень споживачів фінансових послуг, отриманих через різні канали (відділення, КЦ тощо), аналізує інформацію з метою врахування клієнтського досвіду у подальшій роботі, зокрема, але не виключно, щодо обслуговування осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення, відповідно до вимог законодавства України, нормативно-правових актів Національного банку, в тому числі Методичних рекомендацій з правил інклюзивного надання фінансових послуг в установах України.

Особливу увагу Банк приділяє аналізу Звернень з фіксацією та ескалацією нестандартних ситуацій, інцидентів з метою оперативного реагування на нестандартні ситуації та подальшого перегляду стандартів обслуговування клієнтів, а також адаптації внутрішніх процедур для використання в роботі, та запобігання повтору подібних ситуацій в поточній діяльності Банку.

Банк впроваджує модель обслуговування, що базується на принципах поважного ставлення до всіх груп клієнтів, якісного сервісу, комфорту під час фізичного перебування клієнтів у відділенні та при дистанційному зверненні.

У разі, коли питання не може бути вирішене оперативно безпосередньо Уповноваженими працівниками відділення або КЦ, до його вирішення в найкоротший термін долучаються Уповноважені працівники профільних підрозділів Головного офісу та/або, за необхідності, керівництво Банку.

3.5. У Зверненні мають бути вказані прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання громадянина (адреса для надання відповіді), номер телефону, викладено суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги.

Письмове Звернення має бути підписане Заявником із зазначенням дати подання Звернення. В електронному Зверненні також має бути зазначено електронну поштову адресу (відомості про інші засоби зв'язку), на яку Заявнику може бути надіслано відповідь.

Застосування електронного підпису при надсиланні електронного Звернення не вимагається.

3.6. У разі надання письмового Звернення Заявником особисто - працівник Банку посвідчує особу Заявника шляхом перевірки документа, що посвідчує особу та звіряння підпису Заявника на Зверненні із підписом на документі, що посвідчує особу. Посвідчення особи засвідчується підписом працівника Банку та написом «особу встановлено» на першому аркуші Звернення.

На вимогу Заявника зробити копію Звернення, працівник, який прийняв таке Звернення особисто від Заявника, робить його копію, на першому аркуші копії Звернення проставляє штамп із зазначенням найменування Банку, дати надходження та вхідного номера Звернення. Така копія повертається Заявнику.

3.7. Письмове Звернення без зазначення місця проживання, не підписане Заявником, а також з якого неможливо встановити авторство, визнається анонімним і розгляду не підлягає крім Звернень у рамках програм **НУР** та **ФЧГКСГ**.

Не розглядаються повторні Звернення Банком від одного і того ж Заявника з одного і того ж питання, якщо перше вирішено по суті, а також Звернення осіб, визнаних судом недієздатними.

3.8. Звернення, оформлені належним чином і подані у встановленому законодавством України порядку, підлягають обов'язковому прийняттю, розгляду і повідомленню Заявника про прийняте рішення за Зверненням.

3.9. За Зверненнями, які не потребують додаткового розслідування Банк надає відповідь Заявнику не пізніше ніж через 15 календарних днів з дати отримання Звернення.

3.10. За Зверненнями, які потребують додаткового розслідування Банк надає відповідь Заявнику не пізніше 30 календарних днів з дати отримання Звернення

3.11. У випадках, коли за 30 календарних днів вирішити питання щодо Звернення Заявника неможливо, Банк надає відповідь Заявнику не пізніше 45 календарних днів (граничний термін) з дати отримання Звернення.

3.12. Організація розгляду та врегулювання скарг від Підприємств у рамках програм **НУР** та **ФЧГКСГ** виконується згідно вимог чинного законодавства та цього Положення .

За скаргами, які не потребують додаткового розслідування Банк надає відповідь Підприємству не пізніше ніж через 15 календарних днів з дати отримання скарги.

За скаргами, які потребують додаткового розслідування Банк надає відповідь Підприємству не пізніше 30 календарних днів.

Строк розслідування може бути продовжено на 15 календарних днів Координатором, про що повідомляється Підприємству (скаргнику), у разі:

- а) необхідні додаткові консультації для надання відповіді на скаргу;
- б) скарга стосується складного обсягу інформації і для надання відповіді необхідно вивчити додаткові матеріали.

Анонімні скарги Підприємств, без зазначення персональних даних, будуть розглядатися Банком, виключно після отримання відповідного повідомлення від **МЕДСГ** щодо надходження такої скарги від Підприємства. Анонімні скарги Підприємств розглядаються Банком відповідно внутрішньобанківського Порядку організації розгляду звернень та проведення особистого прийому клієнтів в АТ «ВСТ БАНК».

3.13.Скарги та зворотний зв'язок Підприємство може надсилати за наступними каналами:

➤ до **НУР**

E-mail: [mail@bdf.gov.ua](mailto:mail@bdf.gov.ua)

Вебсайт: <https://bdf.gov.ua/>

Письмово: вул. Волоська, 11а, 04070, м. Київ, Україна

Особисто: за адресою, наданою вище

➤ до **МЕДСГ**

E-mail: [meconomy@me.gov.ua](mailto:meconomy@me.gov.ua)

Вебсайт: <https://me.gov.ua/?lang=uk-UA>

Письмово: вул. М. Грушевського, 12/2; 01008, м. Київ, Україна,

Особисто: за вказаними адресами або за адресами делегованих **МЕДСГ** повноважень

➤ до **ФЧГКСГ**:

телефон: +38 (044) 303-91-56;

адреса електронної пошти: [grievance@pcgf.com.ua](mailto:grievance@pcgf.com.ua);

поштова адреса: вул. Хрещатик, 24, 01001, м. Київ, Україна;

вебсайт: <https://pcgf.com.ua/contacts> (онлайн форма);

План залучення зацікавлених осіб **ФЧГКСГ** -

<https://documents1.worldbank.org/curated/en/099172502242337714/P180242069cec70c0acd4074bb0fd9d176.docx>

➤ до Світового банку

Скарги та зворотний зв'язок Підприємство може надсилати до Служби розгляду та врегулювання скарг (CPBC) Світового банку за наступними каналами:

Вебсайт: [www.inspectionpanel.org](http://www.inspectionpanel.org)

Інформація про те, як подавати скарги до корпоративної Служби розгляду та врегулювання скарг (CPBC) Світового банку, надана на вебсайті за посиланням:

<http://www.worldbank.org/en/projects-operations/products-and-services/grievance-redress-service>.

3.14. У разі отримання анонімної скарги від фізичної особи у рамках програм **НУР** та **ФЧГКСГ**, така скарга реєструється в АБЗК/журналі вхідної кореспонденції/e-Docs із зазначенням у полі Заявника - «Анонім».

Така анонімна скарга після реєстрації розглядається підрозділом Банку згідно напрямку питання скарги та протягом строку, встановленому законодавством (45 календарних днів), готується відповідь. Підготовлена відповідь на анонімну скаргу передається до Відділу діловодства ГО (для реєстрації відповіді та подальшого зберігання в e-Docs).

Анонімний скаржник може звернутися до Банку, з обов'язковим зазначенням дати подання анонімної скарги, змісту та реєстраційних даних (за можливості) анонімної скарги, на яку він бажає отримати відповідь.

Працівник Відділу діловодства ГО інформує такого скаржника про прийняте Банком рішення.

3.15.Банк зобов'язаний повідомити Заявника щодо результату розгляду його Звернення і змісту прийнятого рішення:

- у випадку якщо Заявник вказав в Зверненні спосіб його повідомлення щодо прийнятого рішення - способом, вказаним Заявником;
- у випадку якщо Заявник не вказав в Зверненні спосіб його повідомлення щодо прийнятого рішення - виключно у письмовій формі на адресу, яка вказана в Зверненні як адреса надання відповіді.

3.16.Звернення Заявника вважається вирішеним, якщо розглянуті усі питання, які викладені у Зверненні, по них прийняті відповідні рішення і надана вичерпна відповідь з посиланням на чинне Законодавство України.

Якщо по Зверненню Заявника прийнято негативне рішення, у відповіді вказується причина, з якої Звернення Заявника не було задоволено (з посиланням на чинне законодавство України).



У відповіді на Звернення, що стосується питання про усунення порушень або недоліків в роботі Банку, відзначається, підтвердилися або ні наведені факти та які заходи здійснені для усунення виявлених порушень або недоліків.

3.17. Не допускається розголошення одержаних із Звернень відомостей про особисте життя Заявників без їх згоди чи відомостей, що становлять державну або іншу таємницю, яка охороняється законом, та іншої інформації, якщо це ущемляє права і законні інтереси Заявників. Не допускається з'ясування даних про особу громадянина, які не стосуються Звернення. На прохання Заявника, висловлене в усній формі або зазначене в тексті Звернення, не підлягає розголошенню його прізвище, місце проживання та роботи.

Ця заборона не поширюється на випадки повідомлення інформації, що міститься у Зверненні, особам, які мають відношення до вирішення справи.

3.18. Подання Заявником Звернення, яке містить наклеп і образи, дискредитацію Банку та Керівника Банку та інших посадових осіб Банку, заклики до розпалювання національної, расової, релігійної ворожнечі та інших дій, тягне за собою відповідальність, передбачену чинним законодавством.

Витрати, що понесені Банком у зв'язку з перевіркою Звернень, які містять завідомо неправдиві відомості, можуть бути стягнуті з Заявника за рішенням суду.

3.19. Відповідь у письмовій формі направляється Заявникові за підписом Керівника Банку або уповноваженої на надання відповіді посадової особи.

20. Оригінал письмового Звернення Заявника, що надійшов в ГО Банку, після його розгляду з усіма документами відносно його розгляду і прийнятого рішення, у тому числі банківський примірник письмової відповіді<sup>1</sup> Заявникові, повертаються у ВД для подальшого зберігання.

Оригінал письмового Звернення Заявника, що надійшов у РД/ТУ/відділення Банку, зберігається у РД/ТУ/відділенні Банку та не передається в ГО Банку. Термін зберігання документів встановлюється відповідно до затвердженої Номенклатури справ Банку.

#### **4. ОРГАНІЗАЦІЯ ТА ПРОВЕДЕННЯ ОСОБИСТОГО ПРИЙОМУ КЛІЄНТІВ**

4.1. Голова Правління Банку визначає перелік посадових осіб Банку, які мають право проводити особистий прийом клієнтів, графік особистого прийому (далі – Перелік), який затверджується Наказом по Банку та відповідно до якого здійснюється попередній запис клієнтів на особистий прийом.

Перелік розміщується на офіційному вебсайті Банку. У Переліку зазначається:

- місто проведення особистого прийому Заявників Керівником Банку/посадовими особами Банку, відповідно до якого здійснюється попередній запис Клієнтів на особистий прийом;
- посада Керівника Банку/посадової особи;
- ПІБ Керівника Банку/посадової особи;
- адреса проведення особистого прийому;
- контактний номер телефону для запису на особистий прийом;
- розклад проведення особистого прийому;

4.2. Запис на особистий прийом у Банку здійснюється:

- за телефонами, зазначеними у Переліку;
- особисто Заявником;

4.2.1. Клієнту, який звертається з питання особистого прийому вперше, пропонується записуватися до посадової особи банку на прийом відповідно до графіка прийому, а в разі незгоди клієнта, з

---

<sup>1</sup> Відповідь Заявникові оформлюється Банком у двох примірниках: перший примірник – Заявникові, другий – підшивається у зшив по Зверненню Заявника та зберігається у ВД згідно номенклатури

урахуванням його побажання, клієнта записують на найближчий особистий прийом до керівництва банку, відповідно до розподілу функціональних обов'язків.

4.2.2. Запис на особистий прийом здійснюється протягом кожного місяця, та припиняється за п'ять робочих днів до дати його проведення.

4.3. Заявник під час запису на особистий прийом надає таку інформацію:

- 1) прізвище, ім'я, по батькові;
- 2) дату народження;
- 3) місце проживання або адресу, за якою особі може бути вручена офіційна кореспонденція;
- 4) номер контактного телефону чи відомості щодо інших засобів зв'язку з ним;
- 5) зміст порушеного питання;

4.4. Заявникові під час запису на особистий прийом надається інформація відповідно до вимог діючого законодавства.

Остаточна інформація (дата, час, місце проведення) про особистий прийом надається Заявникові залежно від обраного ним способу отримання відповіді на Звернення (засобами телефонного зв'язку/на електронну адресу тощо).

4.5. Питання, порушені Заявником під час особистого прийому, які неможливо вирішити безпосередньо під час його проведення, розглядаються в тому самому порядку, що й письмові звернення Клієнтів.

4.6. Керівник/посадова особа під час викладення Заявником на особистому прийомі Звернення, яке відповідно до законодавства України не підлягає розгляду та вирішенню, чи порушені питання в якому не входять до його повноважень, надає Клієнтові обґрунтоване роз'яснення:

- щодо причин відмови в розгляді такого Звернення (включаючи повторне Звернення з питання, що вже розглядалося в Банку та було вирішено по суті);
- щодо необхідності пересилання Звернення за належністю із зазначенням відповідного органу чи посадової особи.

4.7. Банк у разі присутності представників засобів масової інформації під час проведення особистого прийому, здійснення ними фото-, відео- та аудіо- фіксації особистого прийому, звертає увагу на необхідність врахування вимоги законодавства України щодо наявності вимоги Клієнта (висловленої усно або наданої письмово) щодо дотримання таємниці розгляду Звернення<sup>2</sup>.

4.8. Банк під час проведення особистого прийому розглядає питання по суті та надає обґрунтовані відповіді з урахуванням вимог законодавства України.

4.9. Банк може проводити повторний особистий прийом з питань, що вже розглядалися під час проведення особистого прийому, якщо питання не були вирішені по суті.

4.10. Керівники та інші уповноважені особи Банку проводять особистий прийом клієнтів на своїх робочих місцях, або у спеціально відведеному приміщенні, визначеному Керівником Банку (за можливістю).

## **5. ІНФОРМУВАННЯ КЛІЄНТІВ ЩОДО ПОРЯДКУ РОБОТИ БАНКУ З РОЗГЛЯДУ ЇХ ЗВЕРНЕНЬ**

5.1. Банк здійснює інформування клієнтів щодо порядку роботи Банку з розгляду їх Звернень шляхом розміщення відповідної інформації на вебсайті Банку та на інформаційних стендах, розташованих у доступних для огляду клієнтами місцях, уключаючи інформування клієнтів кредитними посередниками та агентами відповідно до вимог чинного законодавства, внутрішньобанківських документів.

Відповідальність за своєчасне та у повному обсязі розміщення актуальної інформації на власному вебсайті Банку покладається:

---

<sup>2</sup> Фото-, відео- та аудіо- фіксація особистого прийому Банком проводиться з урахуванням вимог Цивільного кодексу України

- щодо розгляду звернень – на підрозділ, визначений у внутрішньобанківських документах з питань забезпечення інформування клієнтів - фізичних осіб про умови та порядок надання банківських послуг;
- щодо розгляду скарг відносно професійній діяльності Банку, як Інвестиційної фірми (Торговця) – на Управління цінних паперів;

## **6. ВНУТРІШНІЙ КОНТРОЛЬ**

- 6.1. З метою досягнення операційних, інформаційних, комплаєнс-цілей діяльності Банку, а також забезпечення ефективності та результативності здійснення дій/заходів, пов'язаних із організацією розгляду звернень та проведення особистого прийому клієнтів (далі – заходи), регламентованих цим Положенням, своєчасного запобігання, виявлення та виправлення помилок, Банк забезпечує внутрішній контроль за проведенням таких дій/заходів шляхом:
- інтеграції внутрішнього контролю в усі процеси та корпоративне управління Банку;
  - контролю з боку керівництва Банку за дотриманням Уповноваженими працівниками Банку вимог діючого законодавства України та внутрішньобанківських документів, що регламентують проведення заходів;
  - розподілу повноважень, обов'язків та відповідальності під час здійснення заходів;
  - проведення ретельного та всебічного аналізу операцій Банку до початку, а також після їх здійснення з метою запобігання несанкціонованим операціям або таким, що проводяться з порушенням вимог відповідного технологічного процесу;
  - послідовного поєднання попереднього, поточного і подальшого контролів з метою підвищення дієвості та ефективності контролю;
  - контролю за інформаційною безпекою та обміном інформацією при проведенні заходів;
  - упровадження процедур внутрішнього контролю, у т.ч. комплаєнс, та внутрішнього аудиту;
  - проведення регулярного оцінювання ризиків Банку та заходів з контролю Банку;
  - звітування керівництву Банку;
  - тощо.
- 6.2. Всі заходи у Банку виконуються з дотриманням принципів контролю згідно з вимогами внутрішньобанківських документів.  
Контроль за проведенням заходів здійснюється на постійній основі, відповідно до часового регламенту здійснення окремих етапів таких операцій, встановленого цим Положенням.
- 6.3. В Банку впроваджена система управління ризиками, як складова частина системи внутрішнього контролю, яка передбачає розподіл обов'язків між структурними підрозділами Банку із застосуванням моделі трьох ліній захисту, які функціонують в Банку відповідно до чинного законодавства, нормативно-правових актів Національного банку та внутрішньобанківських документів з питань управління ризиками.
- 6.4. Повноваження та відповідальність Уповноважених працівників Банку щодо виконання ними функціональних обов'язків при проведенні заходів, регламентованих цим Положенням у т.ч. при підписанні документів, визначаються внутрішньобанківськими документами, у т.ч. посадовими інструкціями цих працівників.
- 6.5. Обов'язки щодо здійснення загального контролю та персональна відповідальність за організацію роботи у відділеннях покладається на начальників відділень, керівників Регіональних департаментів та Територіальних управлінь у підпорядкуванні яких знаходяться ці відділення.
- 6.6. Звітування керівництву Банку щодо проведення заходів (форми звітів, періодичність їх подання тощо), здійснюється в рамках подання управлінської звітності, а також фінансової та статистичної звітності, визначеної діючим законодавством. За необхідності, у т.ч. на запит керівництва, у Банку можуть складатись окремі звіти певної конфігурації, як поточні, так і за звітний період.

## **7. ЗАКЛЮЧНІ ПОЛОЖЕННЯ**

- 7.1. Відповідальність за своєчасне та в повному обсязі дотримання Банком вимог діючого законодавства покладається на Уповноважених працівників, відповідно до вимог внутрішньобанківських документів Банку.
- 7.2. Положення набуває чинності з дати його затвердження Правлінням та вводиться в дію відповідним наказом по Банку.
- 7.3. Зміни та доповнення до Положення вносяться шляхом їх затвердження Правлінням та вводяться в дію відповідним наказом по Банку.
- 7.4. Відповідальність за доведення змісту Положення до відома Уповноважених працівників Банку та впровадження в роботу викладених принципів покладається на керівників відповідних структурних підрозділів Банку.