



КОМЕРЦІЙНИЙ БАНК
ЗЕМЕЛЬНИЙ КАПІТАЛ

**ПОЛОЖЕННЯ
ПРО ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ КЛІЄНТІВ В
АТ «КБ «ЗЕМЕЛЬНИЙ КАПІТАЛ»**

ЗМІСТ

I. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ.....	2
II. ВИМОГИ ДО ОФОРМЛЕННЯ ЗВЕРНЕНЬ КЛІЄНТІВ	3
III. ПРИЙМАННЯ ТА РЕЄСТРАЦІЯ ЗВЕРНЕНЬ КЛІЄНТІВ.....	4
IV. ОСОБИСТИЙ ПРИЙОМ КЛІЄНТІВ.....	5
V. РОЗГЛЯД ЗВЕРНЕНЬ КЛІЄНТІВ	6
VI. ЗАКЛЮЧНІ ПОЛОЖЕННЯ.....	7

ДОДАТКИ

Додаток 1 Форма письмового звернення клієнтів

Додаток 2 Форма електронного звернення клієнтів

I. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

Положення визначає процедуру приймання, реєстрації, розгляду звернень Клієнтів в АТ «КБ «ЗЕМЕЛЬНИЙ КАПІТАЛ» (далі – Банк), а саме: у головному офісі Банку та його відокремлених підрозділах.

Положення розроблено відповідно до Конституції України, 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» затвердженої Постановою Кабінету Міністрів України від 14 квітня 1997 року № 348 (зі змінами), Рішення Правління Національного банку України від 28 листопада 2019 року № 889-рш, інших нормативно-правових актів України та внутрішніх нормативних документів Банку.

АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО «КОМЕРЦІЙНИЙ БАНК «ЗЕМЕЛЬНИЙ КАПІТАЛ»

Терміни, які використовуються у даному Положенні:

Банк – АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО «КОМЕРЦІЙНИЙ БАНК «ЗЕМЕЛЬНИЙ КАПІТАЛ»

Клієнт – будь-яка фізична або юридична особа, яка звертається за наданням послуг або користується/користувалася послугами Банку.

Кожен Клієнт Банку, незалежно від того, якими послугами Банку він користується, має можливість звернутись до Банку та викласти своє звернення, використавши зручний для нього канал. В АТ «КБ «ЗЕМЕЛЬНИЙ КАПІТАЛ» такими каналами звернень Клієнтів є:

- Поштова кореспонденція за допомогою оператора поштового зв'язку на адресу: 49101, Україна, м. Дніпро, проспект Пушкіна, 15;
- Особисте подання звернення до головного офісу або відокремлених підрозділів Банку.
- Електронне звернення на електронну скриньку Банку: bank@zemcap.dp.ua
- Форма зворотного зв'язку на офіційному вебсайті Банку в мережі Інтернет: <https://www.zemcap.com/ua/zvernennya-kliyentiv.html>
- Усне звернення через телефонну «гарячу лінію» Банку: 0-800-218-284 (Пн-Чт з 9:00 до 18:00, Пт з 9:00 до 16:45, Сб-Нд вихідні)
- Особистий прийом посадовими особами Банку.

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

Підрозділом, що відповідає за приймання звернень Клієнтів та співпрацю з Національним банком України щодо розгляду таких звернень є Управління справами Банку. В залежності від питання порушеного у зверненні та каналу його надходження, співробітник Управління справами, після реєстрації звернення передає його на розгляд керівнику відповідного підрозділу Банку компетентному в даному питанні. Підрозділ Банку в який було направлено на розгляд звернення Клієнта, зобов'язаний надати відповідь на запит у строки згідно діючого законодавства України. Контроль за якістю надання відповідей на отримані звернення клієнтів покладений на Голову Правління Банку.

Положення погоджується Правлінням Банку та розміщується на сайті Банку в мережі Інтернет для публічного інформування Клієнтів або витяг з цього Положення.

II. ВИМОГИ ДО ОФОРМЛЕННЯ ЗВЕРНЕНЬ КЛІЄНТІВ

Звернення може бути усним чи письмовим. Усне звернення викладається Клієнтом через телефонну «гарячу лінію» або на особистому прийомі та записується (реєструється) посадовою особою Банку. Письмове звернення надсилається поштою, або передається Клієнтом секретарю Управління справами, або керівнику відокремленого підрозділу Банку особисто, чи через уповноважену ним особу, повноваження якої оформлені відповідно до законодавства України. Письмове звернення також може бути надіслане з використанням

форми зворотного зв'язку на офіційному вебсайті Банку в мережі Інтернет та на адресу електронної скриньки Банку: bank@zemcap.dp.ua (електронне звернення).

У зверненні має бути обов'язково зазначено прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання та контактний телефон Клієнта, викладено суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви, скарги, прохання чи вимоги. Письмове звернення повинно бути підписано заявником (заявниками) із зазначенням дати. В електронному зверненні, крім вищевказаної інформації, також має бути зазначено електронну поштову адресу, на яку заявнику може бути надіслано відповідь, або відомості про інші засоби зв'язку з ним. Застосування електронного цифрового підпису при надсиланні електронного звернення не вимагається. Звернення, оформлене без дотримання зазначених вимог, повертається заявнику з відповідними роз'ясненнями не пізніше як через 10 (десять) днів від дня його надходження.

З метою належної реалізації захисту прав та законних інтересів Клієнтів, які належать до маломобільних груп населення, співробітники Банку забезпечують супровід оформлення звернення від імені цих Клієнтів під час проведення особистого прийому або подання звернення у відокремлених підрозділах Банку. Зачитане вголос звернення з поміткою «Записано з моїх слів та зачитано» надається на підпис Клієнту.

У зверненнях юридичних осіб обов'язково зазначається: повна назва, код ЄДРПОУ, місце реєстрації юридичної особи, контактний телефон та детально описується суть порушеного питання, вимоги, заяви, зауваження, пропозиції, скарги, прохання. Письмове звернення має бути надруковано, підписано уповноваженою особою заявника та скріплено печаткою юридичної особи (за наявності) із зазначенням дати. Всі отримані звернення зберігаються у справах Управління справами Банку.

ІІІ. ПРИЙМАННЯ ТА РЕЄСТРАЦІЯ ЗВЕРНЕНЬ КЛІЄНТІВ

Інформація щодо порядку розгляду звернень Клієнтів розміщується на офіційному сайті Банку в мережі Інтернет за адресою: <https://www.zemcap.com> та на інформаційних стендах у приміщеннях відокремлених підрозділів Банку.

Письмове звернення Клієнта, що надійшло за допомогою оператора поштового зв'язку або подане Клієнтом до головного офісу Банку або його відокремлених підрозділів особисто, чи через уповноважену ним особу, повноваження якої оформлені відповідно до законодавства України, приймаються та реєструються уповноваженим співробітником головного офісу Банку в день його надходження в журналі реєстрації звернень Клієнтів.

Дані які зазначає Клієнт в письмовому зверненні:

- Прізвище, ім'я, по батькові;
- Адресу проживання з індексом поштового відділення;
- Контактний телефон;
- Суть звернення;
- Дата та підпис.

АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО «КОМЕРЦІЙНИЙ БАНК «ЗЕМЕЛЬНИЙ КАПІТАЛ»

При надходженні електронного звернення Клієнта на електронну скриньку bank@zemcap.dp.ua або за допомогою форми зворотного зв'язку Банку <https://www.zemcap.com/ua/zvernennya-kliyentiv.html>, таке звернення роздруковується уповноваженим співробітником головного офісу Банку, реєструється в журналі реєстрації звернень Клієнтів з датою надходження звернення. Якщо електронне звернення або звернення за допомогою форми зворотного зв'язку надійшло в Банк у вихідний або неробочий день, то датою звернення вважається перший робочий день, після такого дня.

Зразок форми електронного звернення розміщений у підрозділі «Звернення клієнтів» розділу «Контакти» на сторінці офіційного вебсайту Банку.

Відповідь Клієнту надається на його електронну поштову адресу, яку він вказав у своєму зверненні.

Дані які зазначає Клієнт в електронному зверненні:

- Прізвище, ім'я, по батькові;
- Адресу своєї електронної пошти, на яку бажає отримати відповідь Банку;
- Суть звернення;
- Контактний телефон.

При надходженні усного звернення Клієнта через телефонну «гарячу лінію», уповноважений співробітник Банку, вислуховує Клієнта, записує його дані та суть звернення до журналу реєстрації звернень Клієнтів, в разі можливості одразу надає відповідь. Якщо відповідь потребує уточнення, то уповноважений співробітник Банку, уточнює запитувану Клієнтом інформацію, передзвонює Клієнту на зазначений ним телефон і надає вичерпну відповідь.

Дані які зазначає Клієнт в усному зверненні:

- Прізвище, ім'я, по батькові;
- Контактний телефон;
- Суть звернення;
- Адресу своєї електронної пошти; (якщо Клієнт бажає отримати відповідь в такий спосіб);
- Адресу проживання з індексом поштового відділення (якщо Клієнт бажає отримати письмову відповідь в такий спосіб).

Юридичні особи у своїх зверненнях обов'язково вказують: повну назву, код ЄДРПОУ, місце реєстрації юридичної особи, контактний телефон.

Письмове звернення не підписане автором (авторами) або електронне звернення без зазначення місця проживання громадян, коду ЄДРПОУ юридичної особи, а також таке, з якого неможливо встановити авторство, визнається анонімним і розгляду не підлягає.

Після реєстрації звернення передається Голові Правління Банку, або уповноваженій особі Банку, на яку покладені обов'язки на час його відсутності, для розгляду та визначення відповідального працівника для опрацювання та підготовки відповіді на звернення Клієнта.

IV. ОСОБИСТИЙ ПРИЙОМ КЛІЄНТІВ

Керівниками Банку проводиться особистий прийом Клієнтів у встановлені дні та години, за місцем їх роботи. Графіки прийому доводяться до відома Клієнтів на офіційному вебсайті Банку в мережі Інтернет: <https://www.zemcap.com/ua/grafik-osobistogo-priyomu.html> та на інформаційних стендах, розташованих у відокремлених підрозділах Банку у доступних для огляду місцях. Особистий прийом проводиться за попереднім записом за телефоном: **(056)787-04-50**. Уповноважений співробітник головного офісу Банку, реєструє заявку на особистий прийом керівником Банку в журналі реєстрації звернень Клієнтів, та зазначає дату і час прийому. Ліміт часу на прийом одного Клієнта - двадцять хвилин. Результати особистого прийому фіксуються уповноваженим співробітником головного офісу Банку в журналі реєстрації звернень Клієнтів.

Дані які зазначає Клієнт під час запису на особистий прийом:

- Прізвище, ім'я, по батькові;
- Дата народження;
- Контактний телефон;
- Суть звернення.

Банк відмовляє клієнту в записі на особистий прийом з наданням обґрунтованих роз'яснень щодо причин відмови за таких підстав:

- повторне звернення з питання, що вже розглядалося в Банку і було вирішено по суті;
- звернення з приводу оскарження рішення, що було подане з порушенням строків, визначених у статті 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. Скарги, подані з порушенням зазначеного терміну, не розглядаються);
- звернення клієнта, визнаного судом недієздатним (за винятком випадків, якщо від його імені діє уповноважена особа).

Якщо вирішити порушені в усному зверненні питання безпосередньо на особистому прийомі неможливо, воно розглядається у тому ж порядку, що й письмове звернення. Про результати розгляду Клієнту повідомляється письмово або усно, за бажанням Клієнта.

V. РОЗГЛЯД ЗВЕРНЕНЬ КЛІЄНТІВ

Звернення розглядається і вирішується у термін не більше одного місяця від дня його надходження, а те звернення, яке не потребує додаткового вивчення не пізніше п'ятнадцяти днів від дня його отримання. Якщо в місячний термін вирішити порушені у зверненні питання неможливо, керівник відповідного підрозділу Банку, його заступник, або посадова особа Банку, яка виконує його обов'язки встановлюють необхідний термін для його

розгляду, про що повідомляється Клієнту, який подав звернення. При цьому загальний термін вирішення питань, порушених у зверненні, не може перевищувати сорока п'яти днів.

Відповідальний за опрацювання звернення працівник Банку, розглядає його та за результатами розгляду, готує відповідь Клієнту. За необхідності до процесу підготування відповіді, відповідальний за опрацювання звернення працівник Банку може долучити інші підрозділи Банку. Відповідь обов'язково погоджується з юридичним управлінням. Відповідь за результатами розгляду звернення в обов'язковому порядку дається тим підрозділом Банку, який отримав це звернення і до компетенції якого входить вирішення порушених у зверненні питань, за підписом Голови Правління Банку або посадової особи Банку, яка виконує його обов'язки.

Не допускається розголошення одержаних із звернення відомостей про особисте життя Клієнта без його згоди та іншої інформації, якщо така інформація ущемляє права і законні інтереси Клієнта. Не допускається з'ясування даних про особу Клієнта, які не стосуються звернення. На прохання Клієнта, висловлене в усній формі або зазначене в тексті звернення, не підлягає розголошенню його прізвище, місце проживання та роботи. Ці заборони не поширюються на випадки повідомлення інформації, що міститься у зверненні, посадовим особам Банку, які мають відношення до вирішення справи.

У разі незгоди з отриманою відповіддю від Банку, Клієнт має право звернутись із зверненням до Національного банку України. Детальна інформація та порядок розгляду звернень знаходиться у розділі «Звернення громадян» офіційного Інтернет-сайту Національного банку України за посиланням: <https://bank.gov.ua/ua/contacts-details#section-2> Подання звернення до Національного банку України не позбавляє Клієнта права на звернення до суду відповідно до законодавства України за захистом своїх прав і інтересів.

VI. ЗАКЛЮЧНІ ПОЛОЖЕННЯ

Клієнт має право подавати (надсилати) до Банку звернення, що стосуються діяльності Банку.

Посадові особи Банку несуть відповідальність за:

- Відмову в прийнятті та розгляді звернення, якщо звернення було подане належним чином;
- порушення терміну розгляду звернення;
- порушення права Клієнта на звернення згідно з законодавством України.

Кожен новий або діючий працівник Банку, який задіяний до взаємовідносин із Клієнтами під час надання банківських та інших фінансових послуг, з метою обізнаності порядку розгляду звернень Клієнтів, зобов'язаний не рідше одного разу на рік проходити самонавчання за допомогою даного Положення.

Звернення вважається розглянутим, якщо на нього надана обґрунтована відповідь Клієнтові, який надіслав звернення на розгляд до Банку.

Додаток 1
до Положення про порядок розгляду звернень
клієнтів в АТ «КБ «ЗЕМЕЛЬНИЙ КАПІТАЛ»

Голові Правління
АТ «КБ «ЗЕМЕЛЬНИЙ КАПІТАЛ»

ПІБ _____

Від _____
(прізвище, ім'я, по батькові (за наявності))

(адреса клієнта, що звертається)

(контактний телефон)

Звернення

(суть порушеного питання)

*Відповідь прошу надати у терміни, визначені чинним законодавством України,
надіславши на:*

- поштову адресу _____

або

- електронну адресу _____

Дата _____

Підпис _____

Форма
електронного звернення клієнта
для надсилання на електронну пошту (e-mail)
АТ «КБ «ЗЕМЕЛЬНИЙ КАПІТАЛ» - **bank@zemcap.dp.ua**

Прізвище	
Ім'я	
По батькові	
Місце проживання (повна поштова адреса)	
Електронна адреса (e-mail)	
Контактний номер телефону	
Суть питання/звернення	
Спосіб відправлення відповіді на звернення (необхідне підкреслити)	На поштову адресу На e-mail
Дата звернення	