

**ЗАТВЕРДЖЕНО**

Протоколом Правління  
АБ «КЛІРИНГОВИЙ ДІМ»  
«31» серпня 2021р. N 147

**Інструкція  
про порядок розгляду звернень та  
особистого прийому  
фізичних осіб – підприємців та юридичних осіб  
АБ «КЛІРИНГОВИЙ ДІМ»  
Версія 1.00**

Рівень доступу до документу:	Для внутрішнього та зовнішнього користування (з відкритим доступом)
Дія документу розповсюджується на:	Головний офіс Відділення
Подається до контролюючих органів влади	Ні

**Історія документу**

<b>Версія №</b>	<b>Реквізити документу про затвердження</b>			<b>Дія</b>
	<b>номер</b>	<b>дата</b>	<b>Назва</b>	
3.00	147	31.08.2021	Протокол засідання Правління АБ «КЛІРИНГОВИЙ ДІМ»	Затверджена версія 1.00

## ЗМІСТ

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ .....	4
2. ОПРАЦЮВАННЯ ТЕЛЕФОННИХ ЗВЕРНЕНЬ .....	5
3. ОПРАЦЮВАННЯ ЗВЕРНЕНЬ, ЯКІ НАДІЙШЛИ ЕЛЕКТРОННОЮ ПОШТОЮ .....	6
4. ОРГАНІЗАЦІЯ РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ КЛІЄНТІВ НА ПАПЕРОВИХ НОСІЯХ.....	7
5. ОРГАНІЗАЦІЯ ТА ПРОВЕДЕННЯ ОСОБИСТОГО ПРИЙОМУ КЛІЄНТІВ.....	9
6. ФОРМУВАННЯ І ЗБЕРІГАННЯ СПРАВ ЗІ ЗВЕРНЕННЯМИ КЛІЄНТІВ, ПЕРЕДАВАННЯ ЇХ ДО АРХИВУ .....	11
7. ПРИКІНЦЕВІ ПОЛОЖЕННЯ .....	11

## 1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

### 1.1. Терміни та їх визначення

<b>Термін</b>	<b>Визначення</b>
<b>Банк</b>	АБ «КЛІРИНГОВИЙ ДІМ»
<b>Громадянин</b>	особа, яка набула громадянство України в порядку, передбаченому законами України та міжнародними договорами України, іноземний громадянин та особа без громадянства, яка законно перебуває на території України.
<b>Заява (клопотання)</b>	Звернення громадян із проханням про сприяння реалізації прав та інтересів клієнта або повідомлення про порушення чинного законодавства чи недоліки в діяльності Банку, а також висловлення думки щодо поліпшення їх діяльності. Клопотання - письмове звернення з проханням про визнання за особою відповідного статусу, прав чи свобод тощо.
<b>Звернення</b>	Викладені в письмовій або усній формі пропозиції (зауваження), заяви (клопотання) і скарги.
<b>Клієнт</b>	фізична особа – підприємець або юридична особа, яка отримує або має намір отримати фінансову послугу (у т.ч. інвестиційні послуги). Для цілей цієї Інструкції визначення клієнт включає у т.ч. потенційних клієнтів.
<b>Пропозиція (зауваження)</b>	Звернення громадян, де висловлюються порада, рекомендація щодо діяльності Банку, а також висловлюються думки щодо врегулювання відносин, вдосконалення діяльності Банку.
<b>Потенційний клієнт</b>	юридична особа (резидент/нерезидент), яка звернулася до торговця з наміром отримати інвестиційну послугу, проте ще не встановила з ним ділових відносин шляхом укладання відповідного договору.
<b>Торговець</b>	Юридична особа, що утворюється та функціонує у формі господарського товариства і яка в установленому порядку отримала ліцензію на провадження професійної діяльності на фондовому ринку (ринку цінних паперів) - діяльності з торгівлі цінними паперами.
<b>Скарга</b>	Звернення з вимогою про поновлення прав і захист законних інтересів клієнтів, порушених діями (бездіяльністю), рішеннями Банку, посадових осіб.
<b>Споживач фінансових послуг</b>	Фізична особа, яка отримує або має намір отримати фінансову послугу для задоволення особистих потреб, не пов'язаних із підприємницькою, незалежною професійною діяльністю

1.2. Інструкція про порядок розгляду звернень та особистого прийому фізичних осіб – підприємців та юридичних осіб АБ «КЛІРИНГОВИЙ ДІМ» (далі – *Інструкція*) розроблена відповідно до діючого законодавства України, нормативних актів Національного банку України, а саме: Конституції України, Закону України «Про звернення громадян», Методичних рекомендацій щодо організації розгляду звернень та проведення особистого прийому клієнтів у банках України, схвалених рішенням Правління Національного банку України № 889-рш від 28.11.2019, рішення Національної

комісії з цінних паперів та фондового ринку «Про затвердження Вимог (правил) щодо здійснення діяльності з торгівлі цінними паперами: брокерської діяльності, дилерської діяльності, андеррайтингу, управління цінними паперами» № 640 від 03.11.2020. Ця Інструкція розроблена з метою встановлення, впровадження та підтримки ефективних та прозорих процедур своєчасного розгляду та реагування на звернення (у т.ч. скарги) клієнтів, організації розгляду звернень, забезпечення діловодства та проведення особистого прийому клієнтів, інформування клієнтів щодо порядку роботи Банку з розгляду їх звернень (далі – розгляд звернень Клієнтів).

1.3. Організація розгляду звернень, забезпечення діловодства та проведення особистого прийому громадян (у т.ч. потенційних клієнтів) здійснюється згідно з діючою Інструкцією про порядок розгляду звернень та особистого прийому громадян.

1.4. Діловодство за пропозиціями (зауваженнями), заявами (клопотаннями) та скаргами громадян в Банку ведеться окремо від інших видів діловодства. Відповідальність за стан діловодства за зверненнями громадян несе керівництво Банку.

1.5. Діловодство за пропозиціями (зауваженнями), заявами (клопотаннями) та скаргами, розгляд яких відноситься до компетенції управління депозитарної діяльності, здійснюються окремо від інших видів діловодства цим підрозділом Банку.

1.6. Розгляд та документообіг звернень клієнтів, які містять відомості, що становлять банківську таємницю, здійснюється з дотриманням вимог діючої Інструкції щодо роботи з банківською, комерційною таємницею та конфіденційною інформацією АБ «КЛІРИНГОВИЙ ДІМ».

1.7. Розгляд скарг клієнтів здійснюється АБ «КЛІРИНГОВИЙ ДІМ» безкоштовно.

1.8. Під час розгляду скарги працівники Банку повинні спілкуватися з клієнтами простою та зрозумілою мовою та відповідати на скаргу своєчасно та без зайвої затримки.

1.9. Банк, як торгівець, щодо послуг з торгівлі фінансовими інструментами (цінними паперами) повинен повідомляти про свою позицію стосовно скарги клієнтам або потенційним клієнтам та повідомляти клієнтів або потенційних клієнтів про наявні у них варіанти дій, в тому числі про те, що клієнт може подати цивільний позов до суду.

1.10. Управління по роботі з цінними паперами щодо послуг з торгівлі фінансовими інструментами (цінними паперами) повинно аналізувати інформацію щодо надходження скарг та їх розгляду, з встановлення будь-яких ризиків або порушень, які виникають чи можуть виникати та пов'язані з такими скаргами.

## **2. ОПРАЦЮВАННЯ ТЕЛЕФОННИХ ЗВЕРНЕНЬ**

2.1. Опрацювання телефонних звернень клієнтів здійснюється працівниками Управління дистанційного обслуговування клієнтів відповідно до внутрішніх нормативних документів Банку: Керівництва дій співробітників відділу цілодобової клієнтської підтримки при обслуговуванні клієнтів в ПТК TWCMS та FIMI АБ «КЛІРИНГОВИЙ ДІМ», Регламенту процедур надання дистанційних послуг держателям платіжних карток відділом цілодобової клієнтської підтримки в АБ «КЛІРИНГОВИЙ ДІМ» та інших внутрішніх нормативних документів.

2.2. Якщо для вирішення порушеного питання/ перевірки вказаної клієнтом інформації необхідно опрацювати додаткові документи, матеріали тощо, заявнику пропонують надати письмову заяву та, у разі необхідності, додаткові документи.

2.3. Управління дистанційного обслуговування клієнтів повідомляє засобами телефонного зв'язку або внутрішньої корпоративної пошти про звернення, розгляд яких потребує участі інших підрозділів Банку, скарги структурні підрозділи Банку в межах їх компетенції. Розгляд звернень, скарг щодо послуг з торгівлі фінансовими інструментами (цінними паперами) здійснює Управління по роботі з цінними паперами.

2.4. Управління дистанційного обслуговування клієнтів повідомляє засобами телефонного зв'язку або внутрішньої корпоративної пошти начальника Служби комплаєнс про звернення, яке містить інформацію про неналежну поведінку співробітників Банку, необґрунтоване стягнення плати за

банківські послуги. Служба комплаєнс при необхідності приймає участь у розгляді звернення, яке містить інформацію про неналежну поведінку співробітників Банку, необґрунтоване стягнення плати за банківські послуги.

### **3. ОПРАЦЮВАННЯ ЗВЕРНЕНЬ, ЯКІ НАДІЙШЛИ ЕЛЕКТРОННОЮ ПОШТОЮ**

3.1. Звернення, які надійшли на електронну адресу Банку, розміщену на офіційному сайті, обробляються працівником Управління дистанційного обслуговування клієнтів.

3.2. Звернення клієнтів у вигляді сканованих копій чи фотокопій письмових звернень з підписом заявника із зазначенням дати та місця проживання, які надійшли на електронну адресу Банку, розміщену на офіційному сайті, Управління дистанційного обслуговування клієнтів надсилає начальнику Канцелярії для реєстрації та подальшого розгляду згідно з розділом 4 цієї Інструкції.

3.3. Працівник Управління дистанційного обслуговування клієнтів надає відповідь на листи які надійшли електронною поштою (за виключенням тих, що зазначені в п. 3.2 цієї Інструкції), не пізніше наступного робочого дня, у разі якщо порушені в зверненні питання, відносяться до компетенції Управління дистанційного обслуговування клієнтів та не містять необхідності інформації, яка містить конфіденційну інформацію. В іншому випадку начальник Управління дистанційного обслуговування клієнтів надсилає листи (за виключенням тих, що зазначені в п. 3.2 цієї Інструкції) засобами корпоративної електронної пошти начальнику відповідного структурного підрозділу для розгляду та надання відповіді. Розгляд звернень, скарг щодо послуг з торгівлі фінансовими інструментами (цінними паперами) здійснює Управління по роботі з цінними паперами.

3.4. Якщо для вирішення порушеного питання/ перевірки вказаної клієнтом інформації необхідно опрацювати додаткові документи, матеріали тощо, заявнику пропонують їх надати.

3.5. Начальник Управління дистанційного обслуговування клієнтів надсилає засобами корпоративної електронної пошти звернення та інші листи, які надійшли електронною поштою:

- куратору підрозділу у разі надходження скарг клієнтів;
- начальнику Служби комплаєнс у разі, якщо це звернення містить інформацію про неналежну поведінку співробітників Банку, необґрунтоване застосування тарифів Банку (у т.ч. стягнення плати за банківські послуги). Служба комплаєнс при необхідності приймає участь у підготовці відповіді на питання, порушені у зверненні.

3.6. Усі звернення, які надійшли на електронну адресу Банку, розміщену на офіційному сайті, та передані для опрацювання Управлінням дистанційного обслуговування клієнтів начальнику відповідного структурного підрозділу розглядаються і вирішуються в строк до одного місяця з дня надходження до Банку, за виключенням випадків, за якими інший термін розгляду встановлений чинним законодавством, правилами взаємодії з міжнародними платіжними системами.

У разі, якщо для розгляду звернення необхідно провести спеціальну перевірку (запросити додаткові матеріали або вжити інших заходів), строки розгляду документів можуть бути як виняток продовжені з повідомленням про це заявника. При цьому загальний термін вирішення питань, порушених у зверненні, не може перевищувати сорока п'яти днів, за виключенням випадків, за якими інший термін розгляду встановлений чинним законодавством, правилами взаємодії з міжнародними платіжними системами.

3.7. Рішення про продовження строку розгляду звернення приймається Головою Правління Банку або членом Правління Банку на підставі усної чи письмової пропозиції відповідного структурного підрозділу не пізніше ніж за три дні до закінчення початкового строку.

3.8. Контроль своєчасності надання відповіді на звернення, які надійшли електронною поштою (за виключенням тих, що зазначені в п. 3.2 цієї Інструкції), здійснює начальник Управління дистанційного обслуговування клієнтів.

#### **4. ОРГАНІЗАЦІЯ РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ КЛІЄНТІВ НА ПАПЕРОВИХ НОСІЯХ**

4.1. Звернення клієнтів, що надійшли на паперових носіях (за виключенням тих, розгляд яких відноситься до компетенції управління депозитарної діяльності), централізовано приймаються та реєструються Канцелярією у день їх надходження в журналах сформованих в електронних таблицях Excel. Конверти (вирізки з них) зберігаються разом з пропозицією, заявою, скаргою.

4.2. Звернення клієнтів, що надійшли на паперових носіях, розгляд яких відноситься до компетенції управління депозитарної діяльності, приймаються та реєструються цим підрозділом у день їх надходження в журналах сформованих в електронних таблицях Excel. Конверти (вирізки з них) зберігаються разом з пропозицією, заявою, скаргою.

4.3. У Канцелярії звернення клієнтів (за виключенням тих, розгляд яких відноситься до компетенції управління депозитарної діяльності), що надійшли на паперових носіях, розглядаються і розподіляються за таким порядком:

1. Листи з поміткою «особисто» після введення в електронну таблицю інформації, що є на конверті, передаються нерозкритими безпосередньо адресату під розписку.

У разі повернення таких листів до Канцелярії з резолюцією вони реєструються і передаються на виконання у загальному порядку;

2. Листи клієнтів з питань, які не входять до компетенції Банку та не містять конфіденційної інформації, після їх реєстрації у п'ятиденний строк відсилаються за призначенням до інших органів з обов'язковим повідомленням про це у копії заявників.

3. Усі інші скарги, пропозиції (зауваження), заяви (клопотання), що надійшли на паперовому носії, за винятком анонімних, після їх реєстрації передаються Канцелярією на розгляд керівникам Банку, до компетенції якого входять порушені у листах питання. Розгляд звернень, скарг щодо послуг з торгівлі фінансовими інструментами (цінними паперами) здійснює Управління по роботі з цінними паперами.

У разі, якщо звернення клієнтів, що надійшли на паперовому носії, містять інформацію про неналежну поведінку співробітників Банку, необґрунтоване стягнення плати за банківські послуги сканована копія листа засобами корпоративної електронної пошти надається Канцелярією, управлінням депозитарної діяльності начальнику Служби комплаєнс. У разі необхідності Служба комплаєнс приймає участь у підготовці відповіді на питання, порушені у зверненні.

Реєстрація звернень Клієнтів (за виключенням тих, розгляд яких відноситься до компетенції управління депозитарної діяльності), які надійшли на паперових носіях, здійснюється шляхом введення в персональний комп'ютер працівника Канцелярії таких елементів: дата надходження звернення; найменування заявника або прізвище, ім'я, по батькові, категорія (соціальний стан) заявника; звідки одержано звернення, дата, індекс, контроль: порушені питання - короткий зміст, індекси; зміст і дата резолюції, прізвище автора, виконавець, термін виконання; дата надіслання, індекс і зміст документа, прийняті рішення, дата зняття з контролю.

Діловодство за пропозиціями (зауваженнями), заявами (клопотаннями) та скаргами громадян в Банку ведеться окремо від інших видів діловодства. Відповідальність за стан діловодства за зверненнями громадян несе керівництво Банку.

4.4. Канцелярія забезпечує встановлення терміну виконання при направленні скарг, пропозицій (зауважень), заяв (клопотань) відповідному керівнику підрозділу з резолюцією керівництва в сканованому вигляді засобами корпоративної пошти.

4.5. Реєстраційний індекс пропозиції, заяви, скарги, що надійшла на паперовому носії, зазначається у реєстраційному штампі. Штамп ставиться на нижньому полі першого аркуша документа праворуч або на іншому вільному від тексту місці, крім місця, призначеного для підшивки.

Реєстраційний індекс складається з початкової літери прізвища заявника та порядкового номера пропозиції, заяви, скарги, що надійшла, наприклад, Д-401.

4.6. Контроль своєчасності надання відповіді на звернення здійснює керівник структурного підрозділу, до компетенції якого входять порушенні у зверненні питання.

У разі надходження повторних звернень клієнтів на паперових носіях їм надається черговий реєстраційний індекс, їм зазначається реєстраційний індекс першої пропозиції, заяви, скарги. Відповідним структурним підрозділом Банку підбирається все попереднє листування.

4.7. Письмові звернення, на які даються попередні відповіді, з контролю не знімаються. Контроль завершується тільки після прийняття рішення і вжиття заходів щодо вирішення пропозиції, заяви, скарги. Рішення про зняття з контролю пропозицій, заяв і скарг приймає керівник структурного підрозділу, до компетенції якого входять порушені у зверненні питання, та повідомляє про таке рішення працівника Канцелярії.

4.8. У разі коли за результатами розгляду письмових звернень даються письмові та усні відповіді:  
- Канцелярією робиться відповідний запис у журналі за результатами розгляду звернень (за виключенням тих, розгляд яких відноситься до компетенції управління депозитарної діяльності);  
- керівником Банку або керівником структурного підрозділу, до компетенції якого входять порушені у зверненні питання, робиться відповідний запис на вільному від тексту місці останнього аркуша скарг (крім місця, призначеного для підшивки) або в окремій довідці.

Індекс письмової відповіді складається з реєстраційного індексу та номера справи (за номенклатурою), до якої підшивається пропозиція, заява або скарга разом з документами щодо їх вирішення.

Індекс письмової відповіді складається з реєстраційного індексу та номера справи (за номенклатурою), до якої підшивається пропозиція, заява або скарга разом з документами щодо їх вирішення.

4.9. Зареєстровані звернення клієнтів на паперових носіях того ж дня передаються Голові Правління або члену Правління Банку, який очолює відповідний напрямок діяльності, для розгляду і прийняття відповідних рішень.

4.10. Після розгляду Головою Правління або членом Правління пропозиції та заяви клієнтів повертаються до Канцелярії, де після внесення інформації про резолюцію передається на виконання до відповідного структурного підрозділу. Структурний підрозділ, до компетенції якого входять порушені у зверненні питання, надсилає звернення засобами корпоративної електронної пошти начальнику Служби комплаєнс у разі, якщо це звернення містить інформацію про неналежну поведінку співробітників Банку, необґрунтоване стягнення плати за банківські послуги. Служба комплаєнс при необхідності приймає участь у підготовці відповіді на питання, порушені у зверненні.

4.11. Усі звернення розглядаються і вирішуються в строк до одного місяця з дня надходження до Банку.

4.12. У разі, якщо для розгляду звернення необхідно провести спеціальну перевірку (запросити додаткові матеріали або вжити інших заходів), строки розгляду документів можуть бути як виняток продовжені згідно з прийнятим рішенням Заступника Голови Правління з повідомленням про це заявника. При цьому загальний термін вирішення питань, порушених у зверненні, не може перевищувати сорока п'яти днів.

4.13. Рішення про продовження строку розгляду звернення приймається Головою Правління Банку або членом Правління Банку на підставі усної чи письмової пропозиції відповідного структурного підрозділу не пізніше ніж за три дні до закінчення початкового строку. Відмітка про продовження



строку розгляду звернення (за виключенням тих, розгляд яких відноситься до компетенції управління депозитарної діяльності) вноситься Канцелярією в журнал обліку.

Відмітка про продовження строку розгляду звернення, які відносяться до компетенції управління депозитарної діяльності вноситься в журнал обліку цим підрозділом.

4.14. Звернення вважається виконаним тільки у тому разі, якщо за ним вжито вичерпних заходів. Звернення, на які надаються попередні відповіді, з контролю не знімаються.

4.15. Звернення клієнтів після їх вирішення з усіма документами щодо їх розгляду зберігаються та формуються у справи підрозділом, відповідальним за їх розгляд.

4.16. Документи розміщуються у справах у хронологічному або алфавітному порядку.

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

5.1. Особистий прийом клієнтів проводиться з метою реалізації права на звернення та оперативного вирішення актуальних питань на основі якісного і своєчасного розгляду пропозицій, заяв і скарг клієнтів.

5.2. Особистий прийом клієнтів проводиться Головою Наглядової ради, Заступником Голови Правління згідно з Графіком особистого прийому клієнтів. Інформація про порядок особистого прийому та Графік розміщується в підрозділі «Захист прав клієнтів» на сторінці офіційного сайту Банку та на інформаційних стендах, розташованих у доступних для вільного огляду клієнтами місцях.

Розміщення Графіку особистого прийому клієнтів на інформаційних стендах в операційних залах відділень Банку у загальнодоступних місцях забезпечується начальниками підрозділів, які обслуговують клієнтів Банку, на офіційному веб-сайті Банку – Управлінням маркетингу на підставі листа Служби комплаєнс.

5.3. Прийом заявок щодо особистого прийому клієнтів здійснюється Управлінням дистанційного обслуговування клієнтів з 09:00 до 18:00 не пізніше ніж за три робочі дні до дати проведення особистого прийому за телефонами Служби клієнтської підтримки, зазначеними на офіційному сайті Банку.

5.4. Клієнт та/або уповноважена особа під час запису на особистий прийом надає таку інформацію:

- найменування клієнта (для фізичної особи – підприємця або юридичної особи);
- прізвище, ім'я, по батькові;
- місце проживання;
- зміст порушеного питання;
- наявність попередніх звернень, матеріалів щодо їх розгляду, висновки, довідки, відповіді на звернення.

5.5. Якщо питання вирізняється складністю то працівник Управління дистанційного обслуговування клієнтів пропонує клієнтам підготувати письмове звернення та направити його за адресою: 04070, м. Київ, вул. Борисоглібська 5-а.

5.6. Працівник Управління дистанційного обслуговування засобами телефонного зв'язку або внутрішньої корпоративної пошти повідомляє про прийом заявки щодо особистого прийому громадян адміністративним секретарям Секретаріату.

5.7. Адміністративні секретарі Секретаріату включають в денний розпорядок дня Голови Наглядової ради, Заступника Голови Правління особистий прийом клієнтів згідно з Графіком особистого прийому клієнтів та погоджують його з керівництвом Банку. Адміністративні секретарі Секретаріату засобами телефонного зв'язку або внутрішньої корпоративної пошти повідомляють погоджений час особистого прийому клієнтів працівнику Управління дистанційного обслуговування.

5.8. У разі перенесення особистого прийому Голови Наглядової ради, Заступника Голови Правління з поважних причин (відрадження, відпустка, хвороба тощо) Секретаріат повідомляє Управлінню дистанційного обслуговування про дату проведення наступного особистого прийому клієнтів згідно з графіком не пізніше ніж за три робочих дні до запланованого прийому.

5.9. Повторний прийом клієнтів з питання, що вже розглядалося Головою Наглядової ради, Заступником Голови Правління проводиться після детального вивчення архівних документів із порушеного питання, з'ясування причин, що призвели до нього, за необхідності надаються громадянам детальні роз'яснення та можлива допомога.

5.10. Забороняється відмова громадянину – представнику клієнта в записі на особистий прийом з підстав ознак раси, кольору шкіри, політичних, релігійних та інших переконань.

Не допускається з'ясування відомостей про особу клієнта, представника клієнта що не стосуються його звернення.

5.11. Адміністративні секретарі Секретаріату складають список клієнтів, які бажають потрапити на особистий прийом до керівництва Банку та надає його Голові Наглядової ради, Заступнику Голови Правління за день до дати прийому. Остаточний список записаних на особистий прийом надається засобами корпоративної електронної пошти Голові Наглядової ради, Заступнику Голови Правління, Управлінню дистанційного обслуговування не пізніше двох робочих днів від дати прийому.

Голова Наглядової ради, заступник Голови Правління у разі необхідності запрошує керівників структурних підрозділів Банку для надання необхідних матеріалів щодо розгляду звернень клієнтів записаних на особистий прийом.

5.12. Управління дистанційного обслуговування в телефонному режимі повідомляє клієнтів або уповноважених осіб, записаних на прийом, про день і час прийому.

5.13. Під час особистого прийому клієнтів можуть бути присутні їхні представники, повноваження яких оформлені в установленому чинним законодавством порядку, а для громадян - особи, які перебувають у родинних відносинах з цими громадянами. Клієнт/ представник клієнта пред'являє документи, що посвідчують особу клієнта або підтверджують наявність повноважень на представництво інтересів іншої особи, оформлені згідно з чинним законодавством України. Відсутність такого документа має бути підставою для відмови у прийомі.

5.14. У випадку, коли порушене клієнтом питання не вимагає додаткової перевірки, відповідь на звернення (у разі його згоди) може бути надано усно під час особистого прийому.

5.15. Якщо вирішити порушене питання безпосередньо під час особистого прийому неможливо, воно розглядається у тому ж самому порядку, що й письмове звернення. Про результати розгляду громадянину на його бажання надається усна або письмова відповідь.

5.16. Усне звернення, яке викладається клієнтом на особистому прийомі, при необхідності записується (реєструється) адміністративним секретарем Секретаріату за дорученням особи, яка здійснює прийом клієнтів. Облік особистого прийому клієнтів ведеться у журналах сформованих в електронних таблицях. Облік особистого прийому громадян ведеться у окремих журналах сформованих в електронних таблицях.

Реєстрація обліку особистого прийому клієнтів шляхом прямого введення в персональний комп'ютер здійснюється за допомогою таких елементів: дата прийому, хто приймає; найменування або прізвище, ім'я, по батькові, адреса, місце роботи, категорія (соціальний стан) заявника; порушені питання - короткий зміст; кому доручено розгляд, зміст доручення, термін виконання, прийняті рішення, реквізити наданої відповіді (у разі надання).

5.17. Секретар Секретаріату після особистого прийому передає усі письмові звернення клієнтів, що надійшли під час особистого прийому, усні звернення, записані адміністративним секретарем (у разі наявності), реєструються у Канцелярії згідно з розділом 2 цієї Інструкції.

5.18. Порядок організації та забезпечення пропускового режиму клієнтів на особистий прийом у робочий час в приміщення Банку регламентується діючою редакцією Інструкції про організацію та забезпечення охорони, пропускового та внутрішньо об'єктового режиму в АБ «КЛІРИНГОВИЙ ДІМ».

## **6. ФОРМУВАННЯ І ЗБЕРІГАННЯ СПРАВ ЗІ ЗВЕРНЕННЯМИ КЛІЄНТІВ,**

### **ПЕРЕДАВАННЯ ЇХ ДО АРХИВУ**

6.1. Під час формування справ зі звернення клієнтів перевіряється правильність спрямування документів до справи, їх комплектність. Невирішені пропозиції, заяви, скарги, а також неправильно оформлені документи підшивати до справ забороняється.

6.2. Банк зберігає пропозиції, заяви і скарги для надання довідок і використання їх в інших цілях.

6.3. Відповідальність за схоронність документів за пропозиціями, заявами і скаргами покладається на Правління Банку, керівників структурні підрозділи Банку, до компетенції яких входять порушені у зверненні питання, відповідно до їх функціональних обов'язків.

6.4. Термін зберігання документів за пропозиціями, заявами і скаргами визначається затвердженою Правлінням номенклатурою справ (п'ятирічний термін зберігання пропозицій, заяв і скарг та документів, пов'язаних з їх розглядом і вирішенням).

6.5. Оформлення справ структурними підрозділами Банку для передачі до Архіву здійснюється згідно з діючою редакцією Положення про Архів АБ «КЛІРИНГОВИЙ ДІМ».

6.6. Рішення експертної комісії про збільшення термінів зберігання документів за пропозиціями, заявами і скаргами, про відбір їх для подальшого зберігання підлягають обов'язковому затвердженню Правління Банку.

6.7. Справи, що підлягають постійному, а також тимчасовому (понад 10 років) зберіганню, передаються до архівного підрозділу Банку через два роки після завершення діловодства за ними. Справи, що підлягають тимчасовому зберіганню (до 10 років включно), передаються до архівного підрозділу за рішенням Правління Банку.

6.8. Після закінчення встановлених термінів зберігання документи за пропозиціями, заявами і скаргами підлягають знищенню у порядку, встановленому законодавством України.

## **7. ПРИКІНЦЕВІ ПОЛОЖЕННЯ**

7.1. Інструкція про порядок розгляду звернень та особистого прийому фізичних осіб – підприємців та юридичних осіб АБ «КЛІРИНГОВИЙ ДІМ» набирає чинності з дати затвердження Правлінням Банку або у визначений ним строк.

7.2. Перегляд цієї Інструкції здійснюється згідно з Регламентом розробки та супроводження організаційних внутрішніх документів у АБ «КЛІРИНГОВИЙ ДІМ».

7.3. Зміни та доповнення до Інструкції затверджуються Правлінням Банку та оформлюються змінами до даної Інструкції або викладенням Інструкції у новій редакції. Прийняття нової редакції Інструкції автоматично призводить до припинення дії попередньої редакції Інструкції, тобто з дати набрання чинності нової редакції Інструкції всі її попередні редакції втрачають чинність.

7.4. У разі невідповідності будь-якої частини Інструкції чинному законодавству України або нормативно-правовим актам НБУ, у тому числі у зв'язку з прийняттям нових актів законодавства України або нормативно-правових актів НБУ, ця Інструкція буде діяти лише в тій частині, яка не суперечить чинному законодавству України або нормативно-правовим актам НБУ.

7.5. До внесення відповідних змін до Інструкції відповідальні працівники Банку в своїй роботі повинні керуватися нормами чинного законодавства України та нормативно-правових актів НБУ.