

БАНК 3/4

ЗАТВЕРДЖУЮ
Голова Правління
АТ «БАНК 3/4»

_____ В.А. Іщенко

від «23» грудня 2019р.

**ПОРЯДОК
РЕЄСТРАЦІЇ, РОЗГЛЯДУ ТА ОПРАЦЮВАННЯ ЗВЕРНЕНЬ ДО
АТ «БАНК 3/4» ГРОМАДЯН, ЮРИДИЧНИХ ОСІБ ТА
ДЕРЖАВНИХ ОРГАНІВ**

Київ 2019

ЗМІСТ

1	ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ.....	3
2	ТЕРМІНИ ТА СКОРОЧЕННЯ.....	4
3	ПОДАННЯ ЗВЕРНЕНЬ ТА ВИМОГИ ДО ЇХ ОФОРМЛЕННЯ	5
4	ЕТАПИ ОПРАЦЮВАННЯ ЗВЕРНЕНЬ, ПРОЦЕС ЇХ РОЗГЛЯДУ ТА НАДАННЯ ВІДПОВІДЕЙ НА ЗВЕРНЕННЯ	9
5	ОСОБИСТИЙ ПРИЙОМ.....	15
6	ЗБЕРІГАННЯ ТА ДОСТУП ДО МАТЕРІАЛІВ ЗВЕРНЕНЬ.....	18
7	ОБОВ'ЯЗКИ ТА ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ	19
8	ІНФОРМУВАННЯ КЛІЄНТІВ ЩОДО ПОРЯДКУ РОБОТИ БАНКУ З РОЗГЛЯДУ ЇХ ЗВЕРНЕНЬ	20
9	ЗАКЛЮЧНІ ПОЛОЖЕННЯ.....	20
	ДОДАТОК 1.....	22
	ДОДАТОК 2.....	23
	ДОДАТОК 3.....	25
	ДОДАТОК 4.....	26

1 ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. Порядок реєстрації, розгляду та опрацювання звернень до АТ «БАНК 3/4» громадян, юридичних осіб та державних органів (далі – Порядок) є внутрішнім документом АТ «БАНК 3/4» (далі – Банк), що визначає послідовність дій посадових осіб Банку при отриманні, опрацюванні, реєстрації, розгляді та обробці звернень громадян, юридичних осіб та державних органів.

1.2. Порядок розроблений на основі та у відповідності до вимог чинного законодавства України та нормативно-правових актів Національного банку України, а саме:

– Закону України «Про банки і банківську діяльність» від 07.12.2000р. №2121-III (зі змінами та доповненнями);

– Закону України «Про акціонерні товариства» від 17.09.2008р. №514-VI (зі змінами та доповненнями);

– Закону України «Про запобігання корупції» від 14.10.2014р. №1700-VII (зі змінами та доповненнями);

– Закону України «Про інформацію» від 02.10.1992р. №2657-XII (зі змінами та доповненнями);

– Закону України «Про звернення громадян» від 02.10.1996р. №393/96-ВР (зі змінами та доповненнями);

– Закону України «Про захист персональних даних» від 01.06.2010р. №2297-VI (зі змінами та доповненнями);

– Положення про організацію системи внутрішнього контролю в банках України та банківських групах, затвердженого Постановою Правління Національного банку України від 02.07.2019р. №88;

– Положення про інформаційне забезпечення банками клієнтів щодо банківських та інших фінансових послуг, затвердженого Постановою Правління Національного банку України 28.11.2019 року № 141;

– 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 14.04.1997 №348 (зі змінами та доповненнями);

– Методичних рекомендацій щодо організації корпоративного управління в банках України (схвалених Рішенням Правління Національного банку України від 03.12.2018р. №814-рш (зі змінами та доповненнями));

– Методичних рекомендацій щодо організації розгляду звернень та проведення особистого прийому клієнтів у банках України (схвалених Рішенням Правління Національного банку України від 28.11.2019 №889-рш);

– Статуту Банку;

– Інструкції з діловодства Банку;

– інших внутрішніх документів Банку.

1.3. Метою впровадження даного Порядку є забезпечення ефективного функціонування механізмів опрацювання, реєстрації та обробки звернень громадян, юридичних осіб та державних органів, а у випадку підтвердження

викладених фактів, що стосуються порушень з боку посадових осіб Банку, в залежності від ступеня тяжкості вчиненого порушення, - притягнення винних осіб до відповідальності та запобігання (мінімізація) репутаційних ризиків Банку.

1.4. Порядок та межі розкриття інформації, що містить банківську таємницю, процедура розгляду запитів про надання такої інформації та надання відповідей на них, у тому числі організація діловодства з документами, які містять банківську таємницю, регулюється окремим внутрішнім нормативним документом Банку - Правилами зберігання, захисту, використання і розкриття банківської таємниці та інформації з обмеженим доступом.

2 ТЕРМІНИ ТА СКОРОЧЕННЯ

2.1. Терміни та скорочення, що використовуються в даному Порядку, мають наступні значення:

Банк – АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО «БАНК 3/4».

Державний орган – орган державної влади, в тому числі колегіальний державний орган, інший суб'єкт публічного права, незалежно від наявності статусу юридичної особи, якому згідно із законодавством надані повноваження здійснювати від імені держави владні управлінські функції, юрисдикція якого поширюється на всю територію України або на окрему адміністративно-територіальну одиницю.

Заява – звернення громадян із проханням про сприяння реалізації закріплених Конституцією та чинним законодавством їх прав та інтересів або повідомлення про порушення чинного законодавства чи недоліки в діяльності Банку та його посадових осіб, а також висловлення думки щодо поліпшення їх діяльності.

Заявник – фізична особа (громадянин України, особа без громадянства, громадянин іноземної держави), яка перебуває на території України на законних підставах; юридична особа, зареєстрована у відповідності до законодавства України; державний орган, зареєстрований на основі розпорядчого акту компетентного суб'єкту владних повноважень.

Звернення – викладені в письмовій або усній формі пропозиції (зауваження), заяви (клопотання) та скарги.

Ідентифікація повідомлення – встановлення на відповідність інформації, наведеної в повідомленні, ознакам корупційного або пов'язаного з корупцією правопорушення, неправомірної поведінки та/або зловживання службовим становищем посадовими особами Банку.

Керівники Банку (Керівники) – Голова Правління, його заступники, інші посадові особи Банку, яким Голова Правління делегував повноваження розгляду звернень.

Клієнтська підтримка (контакт – центр) – група фахівців Банку, до посадових обов'язків яких належить надання інформаційної, консультаційної підтримки операцій клієнтів, а також проведення процедури аутентифікації і авторизації клієнта/користувача та, у разі успішного проходження такої

процедури, прийняття усних звернень (заяв, скарг, дистанційних розпоряджень) клієнта/користувача за цілодобово діючими телефонами.

Клопотання – письмове звернення з проханням про визнання за особою відповідного статусу, прав чи свобод тощо.

НБУ – Національний банк України.

Повідомлення (анонімне повідомлення) – повідомлення про порушення посадовими особами Банку законодавства України, в т.ч. вимог Закону України «Про запобігання корупції» (далі - Закон), Кодексу корпоративної етики АТ «БАНК 3/4» (далі - Кодекс), Політики запобігання конфліктам інтересів в АТ «БАНК 3/4» (далі - Політика), інших внутрішніх документів Банку, здійснене визначеним автором або без зазначення авторства.

Повідомлення про корупцію – повідомлення про порушення вимог Закону, що містить інформацію про корупційне або пов'язане з корупцією правопорушення, інше порушення Закону, вчинене посадовими особами Банку.

Пропозиція (зауваження) – звернення громадян, де висловлюються порада, рекомендація щодо діяльності органів державної влади і місцевого самоврядування, депутатів усіх рівнів, посадових осіб, а також висловлюються думки щодо врегулювання суспільних відносин та умов життя громадян, вдосконалення правової основи державного і громадського життя, соціально-культурної та інших сфер діяльності держави і суспільства.

Скарга – звернення з вимогою про поновлення прав і захист законних інтересів громадян, порушених діями (бездіяльністю), рішеннями Банку та його посадових осіб.

2.2. Інші терміни та поняття, які вживаються у цьому Порядку, використовуються у значеннях, визначених законами України, нормативно-правовими актами НБУ та внутрішніми нормативними документами Банку.

3 ПОДАННЯ ЗВЕРНЕНЬ ТА ВИМОГИ ДО ЇХ ОФОРМЛЕННЯ

3.1. Громадяни України мають право звернутися до Банку зі зверненнями, що стосуються питань діяльності Банку або щодо реалізації своїх прав і законних інтересів та скаргою про їх порушення.

3.2. Особи, які не є громадянами України і законно знаходяться на її території, мають таке ж право на подання звернення, як і громадяни України, якщо інше не передбачено міжнародними договорами.

3.3. Юридичні особи та державні органи подають звернення до Банку шляхом їх надіслання:

- на поштову адресу Банку,
- електронну пошту Банку, в тому числі засобами електронної пошти НБУ,
- або іншими засобами поштового зв'язку.

3.4. Громадяни за своїм вибором можуть подавати звернення до Банку шляхом:

- повідомлення усного звернення Керівнику Банку на особистому прийомі,

- повідомлення усного звернення при дзвінку на телефонну лінію контакт-центру Банку, зазначену на стартовій сторінці офіційного веб-сайту Банку,
- заповнення спеціальної форми, розміщеної на стартовій сторінці офіційного веб-сайту Банку,
- надсилання письмового звернення на поштову адресу Банку чи подання письмового звернення громадянином особисто або через уповноважену ним особу (представника) безпосередньо до Банку (відділення Банку),
- надсилання письмового звернення на корпоративну електронну пошту Банку.

3.5. Звернення може бути подано окремою особою (індивідуальне) або групою осіб (колективне). Звернення може бути усним чи письмовим (електронним).

3.6. Усне звернення викладається громадянином на особистому прийомі або на телефонну лінію контакт-центру Банку.

В усному зверненні на телефонну лінію контакт-центру Банку громадянин зазначає:

- своє ім'я,
- місце проживання (повну поштову адресу, на яку надсилається відповідь),
- контактний номер телефону,
- електронну поштову адресу, якщо громадянином висловлене бажання отримати відповідь електронним повідомленням,
- суть порушеного питання.

3.7. Письмове звернення надсилається поштою або передається громадянином до Банку особисто чи через уповноважену ним особу, повноваження якої оформлені відповідно до законодавства, або може бути надіслане з використанням мережі Інтернет, засобів електронного зв'язку на електронну пошту Банку (електронне звернення).

У такому зверненні має бути зазначено:

- ім'я громадянина,
- місце його проживання,
- викладено суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги.

Письмове звернення повинно бути підписано заявником (заявниками) із зазначенням дати (також може використовуватись кваліфікований електронний підпис).

В електронному зверненні також має бути зазначено електронну поштову адресу, на яку громадянину може бути надіслано відповідь, або відомості про інші засоби зв'язку з ним. Застосування кваліфікованого електронного підпису при надсиланні електронного звернення не вимагається (крім випадків, коли у зверненні ставиться питання про розкриття інформації, що містить банківську таємницю).

Письмове звернення без зазначення місця проживання, не підписане автором(-и), (у випадку надсилання електронного звернення – якщо файл пошкоджений/не можливо відкрити, містить не чинний сертифікат відкритого

ключа), а також таке, з якого неможливо встановити авторство, визнається анонімним і розгляду не підлягає, за винятком анонімних звернень (конфіденційних повідомлень), в яких наведена інформація про випадки неприйнятної поведінки Керівників або посадових осіб Банку, у тому числі про факти вчинення корупційного правопорушення або правопорушення, пов'язаного з корупцією.

У разі подання письмового звернення з порушенням вимог щодо його оформлення та змісту, за умови якщо воно містить виклад фактичних обставин з ознаками порушення вимог Закону України «Про запобігання корупції», Кодексу корпоративної етики АТ «БАНК 3/4», Політики запобігання конфліктам інтересів в АТ «БАНК 3/4», яке вчинене Керівниками або посадовими особами Банку, та якщо такі дані можуть бути перевірені, таке звернення реєструється та передається до Управління комплаєнс для подальшого розгляду. Відповідь заявнику на таке звернення Банком не надається.

У випадку подання письмового звернення при підготовці відповіді на яке має бути розкрита інформація, що містить банківську таємницю, звернення має відповідати вимогам, встановленим у Правилах зберігання, захисту, використання і розкриття банківської таємниці та інформації з обмеженим доступом та розглядається в порядку, встановленому в Правилах. У випадку невідповідності, з заявником зв'язується бізнес-підрозділ, де обслуговується заявник, та надається усне роз'яснення з питань порядку подання звернення.

Якщо надання інформації за зверненням особи є платною послугою Банку (наприклад, довідка про відкриті рахунки, про стан рахунків та проведені операції, надання дублікату договору тощо), однак, відповідна послуга не оплачена заявником, йому надається усне роз'яснення з питань необхідності оплати, або направляється SMS-повідомлення, про необхідність оплатити відповідну послугу Банку.

3.8. Датою подання електронного звернення є дата надходження звернення на адресу корпоративної електронної пошти Банку. Датою подання електронного звернення, яке надійшло на адресу корпоративної електронної пошти в неробочий день та час, є наступний робочий день після дня його надходження.

3.9. Датою надходження письмових звернень (крім електронних) є дата реєстрації вхідної кореспонденції. Датою виконання звернень є дата реєстрації відповіді на них або дата надання вмотивованих роз'яснень заявнику.

3.10. У разі, якщо з поважних причин (інвалідність, обмежені фізичні можливості тощо) громадянин не може подати письмовий запит, його має оформити відповідальна за супровід особа Банку, визначена згідно наказу Голови Правління Банку «Про призначення відповідальних осіб за надання допомоги з доступу маломобільних груп населення до послуг Банку», обов'язково зазначивши в запиті своє ім'я, контактний телефон, та надати засвідчену копію запиту особі, яка його подала.

Зачитане вголос звернення з поміткою "Записано з моїх слів та зачитано" надається на підпис громадянинові.

3.11. Громадяни можуть подати звернення без зазначення авторства (анонімне повідомлення), якщо їм відомо про випадки неправомірної (неетичної) поведінки Керівників або посадових осіб Банку та/або про факти вчинення

останніми корупційного правопорушення або правопорушення, пов'язаного з корупцією.

У анонімному зверненні має бути зазначена посада, прізвище, ім'я, по батькові особи, яка ймовірно вчинила правопорушення, назва відділення, відділу, управління чи іншого структурного підрозділу Банку, де працює така особа (за наявності такої інформації), дата, час, місце та обставини вчинення правопорушення, будь-які докази, що можуть підтвердити неправомірну поведінку Керівника або посадової особи Банку.

Інформація, наведена у такому зверненні, має містити ознаки порушення Керівниками або посадовими особами Банку вимог Закону України «Про запобігання корупції», Кодексу корпоративної етики АТ «БАНК 3/4», Політики запобігання конфліктам інтересів в АТ «БАНК 3/4», у т.ч. порушення норм етичної поведінки, та/або факти неприйнятної поведінки.

!!! Повідомлення, написані з метою вирішення особистих конфліктів із Керівниками або посадовими особами Банку, розглядатися не будуть.

Порядок розгляду анонімних повідомлень описаний в Кодексі корпоративної етики АТ«БАНК 3/4», розміщеному на офіційному веб-сайті Банку.

3.12. Громадянин може подати скаргу особисто або через уповноважену на це іншу особу. Скарга в інтересах громадянина за його уповноваженням, оформленим у встановленому законом порядку, може бути подана іншою особою, трудовим колективом або організацією, яка здійснює правозахисну діяльність.

До скарги додаються наявні у громадянина рішення або копії рішень, які приймалися за його зверненням раніше, а також інші документи, необхідні для розгляду скарги, які після її розгляду повертаються громадянину.

3.13. Скарга на рішення, що оскаржувалось, може бути подана до Керівництва Банку протягом одного року з моменту його прийняття, але не пізніше одного місяця з часу ознайомлення заявника з прийнятим рішенням. Скарги, подані з порушенням зазначеного терміну, не розглядаються.

Пропущений з поважної причини термін може бути поновлений Керівництвом Банку.

3.14. У зверненні, яке подається юридичними особами, має бути зазначено повне найменування юридичної особи та скорочене (у разі його наявності), ідентифікаційний код юридичної особи, місцезнаходження юридичної особи (юридична або фактична адреса), викладено суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги.

Письмове (в т.ч. електронне) звернення повинно бути підписано керівником юридичної особи або уповноваженою на те особою (також може використовуватись кваліфікований електронний підпис) із зазначенням дати, містити печатку юридичної особи (за наявності) та вихідний реєстраційний номер (електронний реєстраційний штрих-код).

3.15. Органи державної влади і управління мають право, для виконання покладених на них обов'язків, отримувати від Банку на їх письмові запити інформацію, відомості та документи у межах повноважень, визначених Законами України.

Порядок реєстрації, розгляду та опрацювання звернень до АТ «БАНК 3/4» громадян, юридичних осіб та державних органів

Запит державного органу на отримання інформації від Банку оформляється на бланку цього суб'єкта встановленої форми; подається за підписом керівника (заступника керівника) цього суб'єкта або його територіального органу, що скріплений гербовою печаткою; містить підстави для отримання інформації та посилання на норми закону, відповідно до яких суб'єкт або його територіальний орган має право на її отримання.

Розкриття державним органам інформації, що містить банківську таємницю або конфіденційну інформацію, здійснюється в Банку відповідно до п. 1.4. цього Порядку.

3.16. Застосування мов у сфері звернень громадян і рішень та відповідей на них визначає Закон України «Про забезпечення функціонування української мови як державної».

4 ЕТАПИ ОПРАЦЮВАННЯ ЗВЕРНЕНЬ, ПРОЦЕС ЇХ РОЗГЛЯДУ ТА НАДАННЯ ВІДПОВІДЕЙ НА ЗВЕРНЕННЯ

4.1. Опрацювання звернень уключає наступні етапи:

- 1) отримання звернення;
- 2) попередній розгляд звернення;
- 3) реєстрація звернення;
- 4) повернення звернення, оформленого з порушенням вимог чинного законодавства, без розгляду з поясненням причин такого повернення (у разі зазначення зворотної адреси заявника);
- 5) направлення запиту заявнику щодо надання додаткової інформації (документів) або вчинення інших дій необхідних для розгляду звернення по суті викладених у зверненні питань (за необхідності);
- 6) розгляд звернення;
- 7) прийняття рішення за результатами розгляду звернення;
- 8) надання відповіді заявнику (у разі виконання ним вимог до оформлення звернень, зазначених в розділі 3 цього Порядку);
- 9) інформування Управління безпеки Банку, правоохоронних органів, тощо (за необхідності), у разі отримання інформації про неприйнятну поведінку керівників або працівників Банку, у тому числі незаконну діяльність).

4.2. Звернення, отримані Банком (за винятком документів, що мають інформаційний/рекламний/розважальний характер і не підлягають реєстрації), реєструються у відповідних журналах (у разі надходження звернення в письмовому вигляді або конфіденційного повідомлення) у день їх надходження або не пізніше наступного робочого дня (якщо вони надійшли у неробочий день або час).

4.3. Звернення, оформлені належним чином і подані у встановленому порядку, підлягають обов'язковому прийняттю та розгляду. Звернення приймаються та реєструються Відділом діловодства Банку (крім анонімних звернень, що реєструються Управлінням комплаєнс, та усних звернень, що реєструються контакт-центром).

Заяви клієнтів - держателів електронних платіжних засобів, емітованих Банком, у тому числі щодо виникнення нештатних ситуацій з електронними

платіжними засобами та ситуацій, які виникають в роботі термінального обладнання АТ «БАНК 3/4», приймаються, реєструються і розглядаються відповідальною особою Управління карткового бізнесу, визначеною наказом Голови Правління Банку з дотриманням вимог внутрішніх документів Управління карткового бізнесу та внутрішніх документів Банку з питань управління ризиками.

Заяви клієнтів - держателів електронних платіжних засобів, емітованих Банком, що містять скарги, передаються Управлінням карткового бізнесу на реєстрацію Відділу діловодства Банку, за умови дотримання всіх вимог до оформлення такого звернення визначених даним Порядком.

4.4. При надходженні звернення до працівника Банку, що здійснює обслуговування клієнта, контакт-центру, інших працівників Банку, отримувач зобов'язаний одразу повідомити про це Відділ діловодства, та передати звернення Відділу діловодства для забезпечення вчасної реєстрації документу.

4.5. Порядок обробки запитів державних органів на отримання інформації, що містить банківську таємницю, у тому числі електронних повідомлень, отриманих по електронній пошті НБУ з грифом «Банківська таємниця», визначається в Правилах зберігання, захисту, використання та розкриття банківської таємниці та інформації з обмеженим доступом.

При передачі зареєстрованого документа з одного підрозділу в інший він повторно не реєструється.

4.6. Забороняється:

- відмовляти в прийнятті та розгляді звернення з посиланням на політичні погляди, партійну належність, стать, вік, віросповідання, національність громадянина, незнання мови звернення,
- направляти скарги громадян для розгляду тим Керівникам або посадовим особам Банку, дії чи рішення яких оскаржуються,
- переслідувати громадян і членів їх сімей за подання звернення до Банку за критику у зверненні його діяльності та рішень,
- надсилати або передавати документи без реєстрації,
- передавати один і той самий документ різним адресатам під різними реєстраційними номерами.

4.7. Всі звернення, що надходять у Банк, в день їх отримання підлягають попередньому розгляду начальником або іншим працівником Відділу діловодства (якщо інший порядок розгляду не передбачений внутрішніми документами Банку), метою якого є:

- перевірка правильності зазначення адресата на зверненні, цілісності упаковки, наявності вкладених документів, додатків тощо;
- визначення необхідності реєстрації документів, згідно вимог даного Порядку та Інструкції з діловодства Банку;
- встановлення відповідності отриманого звернення вимогам до його оформлення та змісту, встановленим цим Порядком;
- аналізу інформації, яка міститься у зверненні;

– визначення структурного підрозділу Банку (посадової особи), відповідального за розгляд такого звернення (до сфери повноважень якого належить інформація, викладена у зверненні).

Під час попереднього розгляду звернення з'ясовують також, чи звертався заявник із зверненням з тим самим предметом та з тих самих підстав до Банку раніше, та яке було прийняте рішення за його попереднім зверненням.

4.8. На всіх зверненнях або їх роздрукованих копіях, які підлягають реєстрації, Відділом діловодства проставляється вхідний реєстраційний номер.

При надходженні в одному конверті декількох документів з різних питань, кожен з них реєструється під окремим номером.

4.9. За результатом попереднього розгляду звернення Відділом діловодства, таке звернення надсилається засобами автоматизованої інформаційної системи документообігу Банку посадовій особі, відповідальній за розгляд такого звернення, а також Управлінню комплаєнс для забезпечення виявлення можливих комплаєнс ризиків.

4.10. Звернення, оформлене без дотримання зазначених в п.п. 3.6. – 3.7. розділу 3 цього Порядку вимог, повертається заявнику з відповідними роз'ясненнями не пізніше як через десять днів від дня його надходження (якщо адреса заявника відома Банку), крім винятків, передбачених п. 3.7. цього Порядку.

Проект відповіді щодо повернення без розгляду звернення, оформленого з порушенням вимог, встановлених Законом України «Про звернення громадян», готується працівником Відділу діловодства та підписується заступником Голови Правління.

4.11. Якщо питання, порушені в одержаному Банком зверненні громадянина, не входять до його повноважень, таке звернення, в термін не більше п'яти днів, пересилається за належністю відповідному органу чи посадовій особі, про що повідомляється заявник, який подав звернення.

У разі, якщо звернення не містить даних, необхідних для прийняття обґрунтованого рішення Керівниками або посадовими особами Банку, воно в той же термін повертається заявнику з відповідними роз'ясненнями.

4.12. Не розглядаються повторні звернення, отримані Банком від одного і того ж заявника з одного і того ж питання, якщо перше вирішено по суті.

Рішення про припинення розгляду такого звернення приймає Керівник Банку, про що повідомляється особі, яка подала звернення шляхом надсилання SMS повідомлення на номер телефону для зв'язку (за наявності), якщо телефон не вказано – на електронну пошту заявника, а за відсутності телефону і e-mail-поштою.

4.13. Не допускається розголошення одержаних зі звернень відомостей про особисте життя громадян без їх згоди чи відомостей, що становлять державну або іншу таємницю та іншої інформації, яка охороняється законом. Не допускається з'ясування даних про особу громадянина, які не стосуються звернення. На прохання громадянина, 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.

4.14. Окремим розпорядчим документом Банк визначає відповідальних осіб за розгляд звернень клієнтів та надання відповідей за результатами їх розгляду та покладає обов'язок з організації розгляду звернень та контролю за якістю надання відповідей на отримані звернення на керівника Банку, а також визначає контактну особу Банку, відповідальну за співпрацю з Національним банком щодо розгляду звернень клієнтів.

4.15. Керівники або посадові особи Банку до повноважень яких належить розгляд звернень, зобов'язані об'єктивно і вчасно розглядати їх, перевіряти викладені в них факти, приймати рішення відповідно до чинного законодавства і забезпечувати їх виконання, повідомляти громадян про наслідки розгляду звернень.

4.16. Звернення Героїв Радянського Союзу, Героїв Соціалістичної Праці, осіб з інвалідністю внаслідок війни розглядаються Головою Правління Банку.

4.17. Звернення громадян, які мають встановлені законодавством пільги, розглядаються у першочерговому порядку.

4.18. Після реєстрації та попереднього розгляду, звернення передається на виконання до відповідального(-их) підрозділу(-ів), за винятком конфіденційних повідомлень, які надходять безпосередньо до Управління комплаєнс шляхом анонімних та авторизованих звернень.

Якщо відповідальними за розгляд звернення визначені декілька підрозділів Банку, то основним виконавцем визначається той підрозділ, начальник якого зазначений першим у резолюції керівника (якщо інше не зазначено у самій резолюції), а інші підрозділи є співвиконавцями.

4.19. Виконавець, ознайомившись із зверненням, забезпечує розгляд звернення по суті, здійснює необхідні заходи для об'єктивного розгляду та вирішення викладених у зверненні питань, ініціює проведення службового розслідування (у випадку встановлення такої необхідності), забезпечує збір та підготовку інформації для підготовки відповіді, готує проект відповіді та забезпечує своєчасне її надання заявнику у строк, визначений для розгляду звернень.

4.20. Співвиконавці за зверненням:

- надають відповідальному виконавцю необхідні для підготовки відповіді документи та інформацію,
- готують додаткові матеріали на вимогу відповідального за звернення підрозділу Банку;
- у разі необхідності – подають службові записки щодо пояснення обставин, викладених у зверненні.

4.21. У разі необхідності проект відповіді разом з копією звернення та іншими документами (за наявності) направляється до Юридичного управління для надання правової оцінки.

4.22. У відповіді обов'язково повинна міститися інформація про результати (наслідки) розгляду звернення та про виконавця: прізвище, ім'я, по батькові працівника, що фактично підготував відповідь на звернення, його посада та номер контактного телефону.

4.23. Відповідь клієнту Банку за результатами його звернення може включати:

- 1) номер та дату централізованої реєстрації звернення клієнта;
- 2) причини відхилення, часткового задоволення або повного задоволення Банком вимог клієнта з належними поясненнями щодо відповідної компенсації за завдані матеріальні збитки (за наявності таких збитків у клієнта);
- 3) обґрунтування рішення Банку з посиланням на законодавство України;
- 4) заходи, вжиті Банком, у разі виявлення ним порушення законодавства України або технічного збою в роботі програмного забезпечення Банку;
- 5) інформацію про право клієнта в разі незгоди з результатами розгляду звернення Банком звернутися до Національного банку та/або до суду, та/або до Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини;
- 6) інформацію про підрозділ та особу Банку, відповідальну за розгляд звернення клієнта, включаючи прізвище, ім'я, по батькові та посаду особи, яка підписала відповідь.

4.24. Відповідь за результатами розгляду звернень в обов'язковому порядку дається тим структурним підрозділом (посадовою особою), який отримав це звернення і до компетенції якого входить вирішення порушених у зверненні питань, за підписом Керівника Банку або іншої уповноваженої посадової особи Банку.

4.25. Рішення про відмову в задоволенні вимог, викладених у заяві, доводиться до відома громадянина в письмовій формі з викладенням мотивів відмови.

4.26. Після підписання, відповідь на звернення передається Відділу діловодства для реєстрації та відправлення заявнику.

Відповідь на колективне звернення громадян надсилається на адресу контактної особи для повідомлення інших громадян або на адресу громадянина, поштова адреса якого зазначена першою.

4.27. Громадянин, який звернувся до Банку із заявою чи скаргою, має право:

- особисто викласти аргументи особі, що перевіряла заяву чи скаргу, та брати участь у перевірці поданої скарги чи заяви;
- знайомитися з матеріалами перевірки;
- подавати додаткові матеріали або наполягати на їх запиті органом, який розглядає заяву чи скаргу;
- бути присутнім при розгляді заяви чи скарги;
- користуватися послугами адвоката або представника трудового колективу, організації, яка здійснює правозахисну функцію, оформивши це уповноваження у встановленому законом порядку;
- одержати письмову відповідь про результати розгляду заяви чи скарги;
- висловлювати усно або письмово вимогу щодо дотримання таємниці розгляду заяви чи скарги;
- вимагати відшкодування збитків, якщо вони стали результатом порушень встановленого порядку розгляду звернень.

4.28. Керівники Банку та інші посадові особи в межах своїх повноважень зобов'язані:

- об'єктивно, всебічно і вчасно перевіряти заяви чи скарги;
- у разі прийняття рішення про обмеження доступу громадянина до відповідної інформації при розгляді заяви чи скарги скласти про це мотивовану постанову;
- на прохання громадянина запрошувати його на засідання відповідного органу, що розглядає його заяву чи скаргу;
- скасовувати або змінювати оскаржувані рішення у випадках, передбачених законодавством України, якщо вони не відповідають закону або іншим нормативним актам, невідкладно вживати заходів до припинення неправомірних дій, виявляти, усувати причини та умови, які сприяли порушенням;
- забезпечувати поновлення порушених прав, реальне виконання прийнятих у зв'язку з заявою чи скаргою рішень;
- письмово повідомляти громадянина про результати перевірки заяви чи скарги і суть прийнятого рішення;
- вживати заходів щодо відшкодування у встановленому законом порядку матеріальних збитків, якщо їх було завдано громадянину в результаті ущемлення його прав чи законних інтересів, вирішувати питання про відповідальність осіб, з вини яких було допущено порушення, а також на прохання громадянина не пізніше як у місячний термін довести прийняте рішення до відома органу місцевого самоврядування, трудового колективу чи об'єднання громадян за місцем проживання громадянина;
- у разі визнання заяви чи скарги необґрунтованою роз'яснити порядок оскарження прийнятого за нею рішення;
- не допускати безпідставної передачі розгляду заяв чи скарг іншим органам;
- особисто організовувати та перевіряти стан розгляду заяв чи скарг громадян, вживати заходів до усунення причин, що їх породжують, систематично аналізувати та інформувати населення про хід цієї роботи.

4.29. Строки розгляду Банком звернень обчислюються у календарних днях.

Звернення розглядаються і вирішуються у термін не більше одного місяця від дня їх надходження, а ті, які не потребують додаткового вивчення, - невідкладно, але не пізніше п'ятнадцяти днів від дня їх отримання. Якщо в місячний термін вирішити порушені у зверненні питання неможливо, Керівник Банку або його заступник встановлюють необхідний термін для його розгляду, про що повідомляється особі, яка подала звернення. При цьому загальний термін вирішення питань, порушених у зверненні, не може перевищувати сорока п'яти днів.

4.30. На обґрунтовану письмову вимогу громадянина термін розгляду може бути скорочено.

4.31. Звернення, в якому викладені ознаки порушень вимог Закону України «Про запобігання корупції», Кодексу корпоративної етики АТ «БАНК 3/4», Політики запобігання конфліктам інтересів в АТ «БАНК 3/4», здійснених

Керівниками або посадовими особами Банку, підлягає перевірці у строк не більше 10 днів із дня його отримання, якщо наведена у ньому інформація стосується конкретної особи та містить фактичні дані, які можуть бути перевірені.

Якщо у вказаний строк перевірити інформацію, що міститься в зверненні неможливо, керівник Управління комплаєнс може продовжити строк розгляду звернення до 15 днів з дати його отримання.

4.32. Контроль за дотриманням строків покладається на керівника структурного підрозділу (посадову особу) Банку, відповідального за розгляд звернення, та керівника вищого рівня.

Звернення розглядаються у строки, встановлені цим розділом, якщо інше не передбачено Законом.

5 ОСОБИСТИЙ ПРИЙОМ

5.1. Голова Правління Банку та його заступники, інші особи, яким Голова Правління делегував відповідне право, мають право проводити особистий прийом клієнтів Банку. Перелік посадових осіб Банку, які уповноважені проводити особистий прийом, та графік особистого прийому клієнтів встановлюється розпорядчим документом Банку.

5.2. Графік та дні прийому громадян (в тому числі керівників, повноважних представників клієнтів – юридичних осіб) публікується на офіційному веб-сайті Банку у підрозділі «Звернення громадян» розділу «Контакти». Прийом громадян у дні, не визначені графіком особистого прийому, не здійснюється.

5.3. Громадянин може записатися на особистий прийом особисто або через представника, повноваження якого оформлені в установленому чинним законодавством порядку. В інтересах малолітніх, неповнолітніх та недієздатних осіб на особистий прийом записуються їх законні представники.

Час, обраний громадянами для особистого прийому згідно з графіком, може бути змінений з урахуванням об'єктивних обставин, про уточнення якого Банк обов'язково повідомляє громадян, записаних на особистий прийом.

Першочергово здійснюється прийом осіб з інвалідністю внаслідок війни, Героїв України, Героїв Соціалістичної Праці, Героїв Радянського Союзу, жінок, яким присвоєно почесне звання України «Мати-героїня».

Особлива увага приділяється вирішенню проблем, з якими звертаються ветерани війни та праці, особи з інвалідністю, громадяни, які постраждали внаслідок Чорнобильської катастрофи, багатодітні сім'ї, учасники АТО, внутрішньо переміщені особи, одинокі матері (батьки) та інші громадяни, які потребують соціального захисту та підтримки.

5.4. Забороняється відмова громадянинові у записі на особистий прийом з посиланням на політичні погляди, партійну належність, стать, вік, віросповідання, національність, незнання мови тощо.

Особи, які не є громадянами України і законно знаходяться на її території, мають таке саме право на особистий прийом, як і громадяни України, якщо інше не передбачено міжнародними договорами.

Банк не зобов'язаний надавати послуги перекладача громадянину.

Порядок реєстрації, розгляду та опрацювання звернень до АТ «БАНК 3/4» громадян,
юридичних осіб та державних органів

5.5. У разі відсутності Керівника Банку, який має проводити особистий прийом, його проводить інший Керівник згідно з розподілом обов'язків або інша уповноважена ним посадова особа, про що працівник Відділу діловодства повідомляє громадянам, які прибули на особистий прийом.

У разі незгоди громадянина на особистий прийом іншим Керівником Банку або іншою уповноваженою посадовою особою Банку він має право подати письмове звернення, яке реєструється та опрацьовується відповідно до Закону України «Про звернення громадян», або записатися на наступний особистий прийом згідно з графіком.

5.6. Прийом громадян Керівниками Банку здійснюється за попереднім записом, який припиняється за два робочих дні до передбаченої графіком дати особистого прийому. Попередній запис на прийом до Керівників Банку здійснюється з метою належної підготовки до нього.

5.7. Під час проведення попереднього запису у громадянина (уповноваженої ним особи) з'ясовується прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання, у представника юридичної особи - найменування та код ЄДРПОУ юридичної особи, яку він представляє; зміст порушеного питання; до яких посадових осіб Банку він звертався і яке було прийнято рішення за результатами розгляду цих звернень.

З метою підтримки оперативного зв'язку з клієнтами, які виявили бажання записатися або записані на особистий прийом, своєчасного доведення до них необхідної інформації, вони також надають свій контактний номер телефону.

Не допускається з'ясування відомостей про особу громадянина, якщо такі відомості не стосуються звернення.

5.8. Запис громадян на особистий прийом до Керівників Банку проводиться працівниками Відділу діловодства у робочі дні з 10 год. 00 хв. до 17 год. 00 хв. у приміщенні Банку, із розрахунку тривалості прийому 15 хв. на кожну особу.

5.9. Під час здійснення запису на особистий прийом працівник Відділу діловодства повинен інформувати клієнта щодо:

- дати, часу та місця проведення особистого прийому;
- необхідності мати з собою документи, що посвідчують особу;
- порядку доступу до приміщення Банку відповідно до вимог пропускового режиму;

- визначення послідовності та можливої зміни послідовності проведення особистого прийому керівництвом Банку/ посадовою особою Банку;

- попередньої підготовки письмового звернення для подання його в разі необхідності під час проведення особистого прийому;

- вимог до оформлення письмового звернення та орієнтовного ліміту часу на прийом клієнта.

5.10. У записі на особистий прийом може бути відмовлено з таких підстав:

- 1) звернення одного і того ж громадянина з одного і того ж питання, якщо це питання вирішено по суті;

- 2) якщо звернення з приводу оскарження рішення було подане з порушенням строків, визначених статтею 17 Закону України «Про звернення громадян»;

3) у випадках, коли заявник порушує питання, що не відноситься до компетенції Банку;

4) відмови громадянина повідомити інформацію, зазначену у п. 5.7 цього Порядку;

5.11. Відділ діловодства складає списки громадян, які виявили бажання потрапити на особистий прийом до Керівників Банку. Питання, викладені у зверненнях, що увійшли до цього списку, передаються для вивчення та опрацювання до структурних підрозділів Банку відповідно до їх компетенції не пізніше ніж за п'ять робочих днів до прийому.

5.12. Структурні підрозділи Банку надають інформацію про результати опрацювання звернень Відділу діловодства не пізніше ніж за три робочих дні до проведення особистого прийому.

5.13. За два робочих дні до дня проведення особистого прийому списки осіб, які виявили бажання потрапити на особистий прийом, та інформація про результати опрацювання викладених питань у зверненнях від відповідних структурних підрозділів Банку подаються Відділом діловодства посадовій особі, яка здійснюватиме особистий прийом.

5.14. Якщо громадянин прибув на особистий прийом з представником, або якщо громадянин є представником юридичної особи – клієнта Банку, працівник Відділу діловодства або начальник Відділення Банку, що здійснює прийом, зобов'язаний перевірити документи на представництво інтересів громадянина/ юридичної особи. Відсутність документів на підтвердження повноважень представника може бути підставою для відмови в прийомі. У разі особливої необхідності (хвороба, інвалідність громадянина тощо) на прийомі можуть бути присутні його близькі родичі або супроводжуючі особи.

Присутність сторонніх осіб під час проведення особистого прийому не допускається.

5.15. Особистий прийом здійснюється в порядку черговості.

Орієнтовний ліміт часу на прийом - п'ятнадцять хвилин на один запис.

5.16. Перед початком особистого прийому громадянин повинен назвати своє прізвище, ім'я та по батькові, пред'явити документ, що посвідчує його особу та викласти суть питання, з яким він звертається.

5.17. Під час особистого прийому громадян відомості щодо кожного заявника вносяться до Журналу обліку особистого прийому громадян у Банку за визначеною у Додатку 4 формою.

5.18. Керівник Банку та/або посадова особа Банку під час особистого прийому громадян розглядає питання по суті, надає обґрунтоване роз'яснення відповідно до чинного законодавства та вживає заходів щодо усунення порушень (за їх наявності). Інформація про прийняте під час особистого прийому рішення вноситься до журналу обліку особистого прийому громадян у Банку.

5.19. Для забезпечення кваліфікованого та оперативного розгляду поставлених питань посадова особа, яка здійснює особистий прийом, у разі необхідності, може залучати до їх розгляду працівників відповідних структурних підрозділів Банку або одержувати від них необхідну інформацію у порядку, визначеному внутрішньобанківськими документами.

5.20. Якщо громадянин на особистому прийомі викладає звернення, яке відповідно до законодавства України не підлягає розгляду та вирішенню чи порушені питання в якому не входять до повноважень Банку, Керівник або посадова особа Банку, яка проводить прийом, надає клієнтові обґрунтовані роз'яснення щодо причин відмови в розгляді такого звернення, включаючи повторне звернення з питання, що вже розглядалося в Банку та було вирішено по суті, чи щодо необхідності пересилання такого звернення за належністю із зазначенням відповідного органу чи посадової особи.

5.21. Якщо вирішити порушене питання безпосередньо під час особистого прийому неможливо, воно розглядається у тому самому порядку, що й письмове звернення. Про результати розгляду звернення громадянинові повідомляється письмово або усно (за його бажанням) у терміни, передбачені законодавством.

5.22. У разі, якщо заявник після проведення особистого прийому не вимагає письмової відповіді, вона не надається, про що робиться відмітка у журналі обліку особистого прийому громадян у Банку.

5.23. Відповідь на звернення, подане під час особистого прийому громадян, надається за підписом Керівника Банку, який здійснював цей прийом, а у разі його відсутності - посадової особи, яка виконує його обов'язки.

5.24. Звернення, подані під час особистого прийому громадян, невідкладно передаються до Відділу діловодства для реєстрації.

5.25. Облік прийому громадян Керівництвом Банку та контроль за дотриманням строків розгляду звернень, прийнятих під час особистого прийому, здійснюються Відділом діловодства.

5.26. Надаючи персональні дані в письмових зверненнях або під час особистого прийому, громадяни тим самим дають згоду на обробку персональних даних відповідно до Закону України «Про захист персональних даних».

6 ЗБЕРІГАННЯ ТА ДОСТУП ДО МАТЕРІАЛІВ ЗВЕРНЕНЬ

6.1. Строк зберігання документів за зверненнями громадян визначається відповідно до строків, визначених у Переліку типових документів, що створюються під час діяльності державних органів та органів місцевого самоврядування, інших установ, підприємств та організацій, із зазначенням строків зберігання документів, затвердженому наказом Міністерства юстиції України від 12 квітня 2012 року № 578/5, та внутрішньобанківськими документами.

6.2. Повідомлення, отримані через телефонну лінію контакт-центру Банку, електронну пошту та офіційний веб-сайт Банка, зберігаються на електронних носіях інформації в Управлінні інформаційних технологій протягом року з дати їх отримання або протягом строку зберігання матеріалів перевірки, проведеної на підставі такого повідомлення.

6.3. Після закінчення зазначеного строку повідомлення видаляється з електронного носія інформації, про що складається відповідний акт.

6.4. Повідомлення, які стали підставою для проведення перевірки, підлягають зберіганню протягом строку зберігання матеріалів цієї перевірки, встановленого законодавством та внутрішньобанківськими документами.

6.5. Контроль за технічним, організаційним забезпеченням роботи телефонної лінії контакт-центру Банку, офіційного веб-сайту Банку та зберіганням електронних носіїв інформації із записами повідомлень, отриманих через телефонну лінію контакт-центру Банку та офіційний веб-сайт Банку, здійснюється Управлінням інформаційних технологій.

6.6. Доступ до зареєстрованих звернень мають:

- Керівники Банку;
- працівники Управління комплаєнс;
- керівник структурного підрозділу Банку (посадова особа), до сфери повноважень якого входить прийняття рішень та вирішення питань викладених у зверненні, за умови надання запиту на отримання копії звернення або інформації, що міститься в ньому.

6.7. Працівникам Банку забороняється розголошувати інформацію, що міститься у повідомленні, а також інформацію про уповноважених осіб Банку, які розглядають конкретне повідомлення, особам, які не мають безпосереднього відношення до розгляду повідомлень.

6.8. Діловодство щодо звернень громадян ведеться в порядку, встановленому Кабінетом Міністрів України.

6.9. Порядок надання інформації, яка містять відомості, що становлять банківську або іншу таємницю, яка охороняється законом, визначається спеціальними нормативно-правовими актами.

7 ОBOB'ЯЗКИ ТА ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ

7.1. Відвідувач зобов'язаний дотримуватися пропускнуго режиму в Банку та громадського порядку під час прийому і мати при собі документ, що посвідчує його особу.

7.2. Керівники та працівники Банку зобов'язані поводитися ввічливо і коректно в усіх випадках особистого прийому і спілкування по телефону, з дотриманням вимог Кодексу корпоративної етики Банку.

7.3. Особи, що ведуть особистий прийом громадян, вправі вимагати від відвідувачів коректної поведінки. Вони, також, вправі звернутися за допомогою до працівників Управління безпеки у випадку проявів агресивної або невірної поведінки відвідувача.

7.4. Не допускається вхід до приміщення Банку осіб, які перебувають у стані алкогольного чи наркотичного сп'яніння, зовнішній вигляд або спосіб поведінки яких у будь-який спосіб ображають людську гідність і громадську мораль.

7.5. Подання громадянином звернення, яке містить наклеп і образи, дискредитацію Банку та його посадових осіб, Керівників, заклики до розпалювання національної, расової, релігійної ворожнечі та інших дій, тягне за собою відповідальність, передбачену чинним законодавством.

7.6. Витрати, понесені Банком у зв'язку з перевіркою звернень, які містять завідомо неправдиві відомості, можуть бути стягнуті з громадянина за рішенням суду.

7.7. Керівники та посадові особи Банку несуть персональну відповідальність за розголошення конфіденційної інформації про громадян, яка стала відома їм під час особистого прийому.

8 ІНФОРМУВАННЯ КЛІЄНТІВ ЩОДО ПОРЯДКУ РОБОТИ БАНКУ З РОЗГЛЯДУ ЇХ ЗВЕРНЕНЬ

8.1. Банк здійснює інформування клієнтів щодо порядку роботи з розгляду їх звернень шляхом розміщення наступної інформації у розділі "Звернення громадян" веб-сайта Банку та на інформаційних стендах, розташованих у доступних для клієнтів місцях:

- 1) адреса для листування та подання письмових звернень клієнтів, включаючи поштову та електронну адреси;
- 2) перелік поштових адрес усіх місць надання послуг клієнтам для подання звернень клієнтами;
- 3) номер контакт-центру Банку та режим його роботи;
- 4) рекомендації щодо інформації, яка необхідна в разі усних звернень клієнтів;
- 5) особливості оформлення звернень клієнтів та строки їх розгляду, а також про право клієнта звернутися до суду відповідно до законодавства України;
- 6) бланк електронного звернення клієнта, який надсилається на корпоративну електронну пошту, та бланк, який заповнюється на веб-сайті Банку;
- 7) номер телефону для запису клієнтів на особистий прийом, адреса, за якою проводиться особистий прийом, графіки особистого прийому клієнтів, витяг з нормативно-правового акта, який регламентує організацію роботи зі зверненнями клієнтів щодо організації особистого прийому, пам'ятка для клієнтів, які звертаються з питання запису на особистий прийом до керівництва та посадових осіб Банку;
- 8) посилання на розділ "Звернення громадян" офіційного Інтернет-представництва Національного банку, де розміщено інформацію щодо розгляду звернень Національним банком;
- 9) внутрішньобанківські документи, які регламентують порядок розгляду звернень клієнтів у Банку – у формі витягів, інформаційних листів, рекомендацій (Додатки 1-3 до даного Порядку);
- 10) відомості про можливість подання звернення особисто або через уповноважену на це іншу особу в усіх місцях надання послуг клієнтам.

9 ЗАКЛЮЧНІ ПОЛОЖЕННЯ

8.1. Порядок набуває чинності з моменту його затвердження і є обов'язковим документом до виконання всіма працівниками Банку.

8.2. Зміни та доповнення до цього Порядку затверджуються відповідно до Статуту Банку.

8.3. Дія цього Порядку не поширюється на порядок розгляду заяв і скарг громадян, встановлений кримінальним процесуальним, цивільно-процесуальним, трудовим законодавством, законодавством про захист економічної конкуренції, законами України «Про судоустрій і статус суддів» та «Про доступ до судових рішень», Кодексом адміністративного судочинства України, законами України «Про запобігання корупції», «Про виконавче провадження».

8.4. Правління зобов'язане забезпечити дотримання посадовими особами Банку вимог, встановлених цим Порядком.

8.5. Контроль за дотриманням вимог цього Порядку здійснюється Правлінням, яке не рідше одного разу на рік переглядає та здійснює постійний контроль за ефективністю процесу реєстрації, розгляду та опрацювань звернень.

8.6. Управління комплаєнс, Управління ризиків та фінансового аналізу, Служба внутрішнього аудиту, як підрозділи другої та третьої лінії захисту, для виконання покладених на них завдань, мають доступ до всіх звернень, які надійшли до Банку, та інформації щодо опрацювання таких звернень.

8.7. Посадові особи Банку несуть відповідальність, встановлену Законами України та внутрішньобанківськими документами за недотримання вимог цього Порядку.

8.8. Питання, не врегульованні даним Порядком, регулюються нормами законодавства України та відповідними внутрішніми документами Банку, у тому числі, але не виключно, Інструкцією з діловодства в АТ «БАНК 3/4».

8.9. У разі невідповідності будь-якої частини Порядку законодавству України або вимогам нормативно-правових актів НБУ, в тому числі у зв'язку з прийняттям нових актів законодавства України або нормативних актів НБУ, даний Порядок діятиме лише у тій частині, яка не суперечитиме законодавству України та нормативно-правовим актам НБУ. До внесення відповідних змін до Порядку працівники Банку у своїй роботі повинні керуватися нормами чинного законодавства України та нормативних актів НБУ.

Додаток 1

до Порядку реєстрації, розгляду та опрацювання звернень до АТ «БАНК 3/4» громадян, юридичних осіб та державних органів

Витяг з Порядку реєстрації, розгляду та опрацювання звернень до АТ «БАНК 3/4» громадян, юридичних осіб та державних органів

Усне звернення викладається громадянином на особистому прийомі або на телефонну лінію контакт-центру Банку, яка створена з метою забезпечення реалізації конституційного права громадян на звернення до Банку та поліпшення зворотного зв'язку з ними:

0 800 50-34-34, +38 044 364-98-28, +38 044 364-98-00.

В усному зверненні на телефонну лінію контакт-центру Банку громадянин зазначає:

- 1) своє ім'я;
- 2) місце проживання (повну поштову адресу, на яку надсилається відповідь);
- 3) контактний номер телефону;
- 4) електронну поштову адресу, якщо громадянином висловлене бажання отримати відповідь електронним повідомленням;
- 5) суть порушеного питання.

Додаток 2

до Порядку реєстрації, розгляду та опрацювання звернень до АТ «БАНК 3/4» громадян, юридичних осіб та державних органів

Витяг з Порядку реєстрації, розгляду та опрацювання звернень до АТ «БАНК 3/4» громадян, юридичних осіб та державних органів

Особистий прийом громадян

Особистий прийом громадян (далі – прийом громадян) здійснюється Керівниками Банку та уповноваженими на здійснення прийому громадян працівниками Банку.

Прийом громадян проводиться тільки за попереднім записом згідно з графіками особистого прийому громадян (далі – графіки), що затверджуються Головою Правління Банку. Інформація про порядок особистого прийому та графіки розміщуються в підрозділі «Звернення громадян» розділу «Контакти» на сторінці офіційного веб-сайту Банку.

Запис громадян на особистий прийом припиняється за три робочих дні до дати проведення.

Громадянин (уповноважена ним особа) під час запису на особистий прийом надає таку інформацію:

- 1) прізвище, ім'я, по батькові;
- 2) місце проживання;
- 3) зміст порушеного питання;
- 4) до яких посадових осіб Банку він звертався і яке було прийнято рішення за результатами розгляду цих звернень;
- 5) документи або інші матеріали для обґрунтування своєї заяви (клопотання), скарги або пропозиції (зауваження) – за необхідності;
- 6) контактний номер телефону.

Банк відмовляє громадянину в записі на особистий прийом з таких підстав:

- 1) звернення одного і того ж громадянина з одного і того ж питання, якщо це питання вирішено по суті, та/або звернення яких на день прийому знаходяться на розгляді в Банку;
- 2) якщо звернення з приводу оскарження рішення було подане з порушенням строків, визначених статтею 17 Закону України «Про звернення громадян»;
- 3) у випадках, коли заявник порушує питання, що не відноситься до повноважень Банку;

Порядок реєстрації, розгляду та опрацювання звернень до АТ «БАНК 3/4» громадян, юридичних осіб та державних органів

4) відмови громадянина (уповноваженої ним особи) повідомити інформацію відповідно до вимог щодо запису на особистий прийом.

Особи, які не є громадянами України і законно знаходяться на її території, мають таке саме право на особистий прийом, як і громадяни України, якщо інше не передбачено міжнародними договорами.

Участь представника дозволяється після пред'явлення ним документів, що підтверджують повноваження на представництво інтересів громадянина. Відсутність документів на підтвердження повноважень представника може бути підставою для відмови в прийомі на підставі статті 5 Закону України «Про звернення громадян». У разі особливої необхідності (хвороба, інвалідність тощо) на прийомі можуть бути присутні близькі родичі або супроводжуючі особи.

Присутність сторонніх осіб під час проведення особистого прийому не допускається. Посадова особа, що здійснює прийом громадян, має право запросити на прийом посадову особу Банку, що має спеціальні знання у питанні, що порушуються громадянином.

Якщо вирішити порушене питання безпосередньо під час особистого прийому неможливо, воно розглядається у тому самому порядку, що й письмове звернення.

Додаток 3
до Порядку реєстрації, розгляду та
опрацювання звернень до АТ «БАНК
3/4» громадян, юридичних осіб та
державних органів

ПАМ'ЯТКА

для громадян, які звертаються на особистий прийом до Банку

- 1) Перед початком особистого прийому, громадянин повинен назвати своє прізвище, ім'я та по батькові, пред'явити документ, що посвідчує його особу.
- 2) Час, обраний громадянами для особистого прийому згідно з графіком, може бути змінений з урахуванням об'єктивних обставин, про уточнення якого Банк обов'язково повідомляє громадян, записаних на особистий прийом.
- 3) Для забезпечення якісного зворотного зв'язку контакти, надані громадянами, мають бути правильними, засоби зв'язку – функціонуючими.
- 4) Орієнтовний час, відведений на прийом однієї особи, складає 15 хвилин. Висвітлюйте питання по суті, уважно вислуховуйте роз'яснення особи, яка веде прийом.
- 5) На запитання особи, яка веде прийом, відповідайте по суті. Точні відповіді на питання дозволять всебічно з'ясувати суть питання, знайти шляхи його оптимального розгляду.
- 6) У випадках незгоди з результатами розгляду порушеного під час особистого прийому питання, Ви маєте право звернутися до особи, яка веде особистий прийом громадян, для надання нею інформації про порядок їх оскарження.
- 7) Якщо питання вирізняється складністю, а його розгляд вимагає вивчення значної кількості документів, фактів, – підготуйте письмове звернення.
- 8) Якщо вирішити порушене питання безпосередньо під час особистого прийому буде неможливо, воно розглядатиметься в тому самому порядку, що й письмове звернення.

Додаток 4
до Порядку реєстрації, розгляду та
опрацювання звернень до АТ «БАНК
3/4» громадян, юридичних осіб та
державних органів

Журнал обліку особистого прийому громадян у Банку

N пп	Дата прийому	Хто приймає	Прізвище, ім'я, по батькові, адреса чи місце роботи, категорія /соціальний стан/ громадянина	Порушені питання	Кому доручено розгляд, зміст доручення, термін виконання	Наслідки розгляду, дата одержання відповіді від виконавця
				короткий зміст		
1	2	3	4	5	6	7