

**ВИТЯГ З ІНСТРУКЦІЇ З ДІЛОВОДСТВА АТ «СКАЙ БАНК»
ЗАТВЕРДЖЕНО Рішенням Правління АТ «СКАЙ БАНК»
Протокол №92 від «17» липня 2020р.**

ІНФОРМУВАННЯ КЛІЄНТІВ БАНКУ

Розділ "Звернення громадян" офіційного Інтернет-представництва Національного банку за посиланням: <https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection/citizens-appeals>

5 ПОРЯДОК РОБОТИ ЗІ ЗВЕРНЕННЯМИ ГРОМАДЯН

5.1. Діловодство по листах, заявам та скаргам громадян здійснюється окремо від службової кореспонденції та покладається: у Головному офісі Банку - на Загальний відділ, у відділеннях – на відповідального працівника.

5.2. Громадяни України мають право звернутися до Банку із зауваженнями, скаргами та пропозиціями, що стосуються його статутної діяльності, заявами або клопотаннями про реалізацію своїх соціально-економічних, політичних та особистих прав і законних інтересів, а також зі скаргами про їх порушення.

5.3. Особи, які не є громадянами України і законно перебувають на її території, мають таке ж право на подання звернення, що й громадяни України, якщо інше не передбачено законодавством України та міжнародними договорами.

5.4. Клієнт має можливість звернутись до Банку, використовуючи наступні канали: - офіційний сайт Банку – заповнивши форму на офіційному сайті Банку; - відділення Банку – повідомивши про своє звернення співробітників відділення та заповнивши Книгу відгуків і пропозицій /стандартну Форму для отримання відповіді від Банку; - юридична адреса Банку, написавши звернення в письмовій формі на адресу Банку; - Контакт-центр – залишивши усне звернення в телефонному режимі; - електронна пошта співробітників Банку – направивши своє звернення на електронну адресу співробітника Банку. В разі отримання від Клієнта звернення у формі поштового повідомлення, офіційна відповідь Клієнту відправляється поштою (якщо Клієнтом не вказано інший канал).

5.5. Робота зі зверненням громадян у Банку містить в собі такі складові елементи: – приймання, реєстрація і первинний розгляд звернень громадян; – вирішення питань, які містять у собі звернення та надання відповідей авторам; – контроль за станом роботи зі зверненнями; – узагальнення та аналіз звернень громадян; – використання результатів аналізу в практичній діяльності.

5.6. Під зверненнями громадян слід розуміти викладені в письмовій або усній формі пропозиції (зауваження),заяви (клопотання) і скарги. – Пропозиція

(зауваження) -звернення громадян, де висловлюються порада, рекомендація, щодо діяльності Банку, а також висловлюються думки щодо врегулювання банківської діяльності. – Заява (клопотання) - 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. - Скарга - звернення з вимогою про поновлення прав і захист законних інтересів громадян, порушених діями (бездіяльністю) Банку та його посадових осіб.

5.7. У зверненні має бути зазначено: – прізвище, ім'я, по-батькові; – місце проживання громадянина; – e-mail– при бажанні отримати відповідь на електронну скриньку; – суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги.

5.8. Звернення може бути усним (викладеним громадянином і записаним посадовою особою на особистому прийомі) чи письмовим, надісланим поштою або переданим громадянином до Банку особисто чи через уповноважену ним особу, якщо ці повноваження оформлені відповідно до чинного законодавства. Письмові звернення громадян, оформлені належним чином і подані в установленому порядку, підлягають обов'язковому прийняттю, реєстрації та первинному розгляду з метою визначення їх належності до компетенції Банку та призначення за ними конкретного виконавця.

5.9. Первинний розгляд письмових звернень громадян проводиться Головою Правління або його заступниками відповідно до їх повноважень. Якщо звернення надійшло до відділення банку, його розглядає керівник відділення.

5.10. Після первинного розгляду звернень громадян керівництвом Банку, Реєстратор вносить до журналу резолюцію керівництва та встановлені терміни виконання доручень за зверненнями громадян та забезпечує оперативне доведення звернень громадян до виконавців.

5.11. Звернення громадян, одержані структурним підрозділом Банку (відділенням) в обов'язковому порядку обліковується в журналі обліку звернень цього ж структурного підрозділу відповідальним працівником. Облік звернень громадян у структурному підрозділі та доведення їх до безпосереднього виконавця здійснюються в день їх надходження.

5.12. У зверненні мають бути вказані прізвище, ім'я та по батькові, місце проживання громадянина, а також викладено суть порушеного питання. Письмове звернення має бути надруковано або написано від руки, розбірливо і чітко, підписано автором (групою авторів) із зазначенням дати.

5.13. Звернення, оформлене без дотримання цих вимог, повертається авторові з відповідними роз'ясненнями в термін не пізніш ніж через десять днів від дня його надходження, крім випадків, передбачених Законом України “Про звернення громадян”. Копія такого звернення залишається в установі Банку.

5.14. Письмове звернення без зазначення місця проживання, не підписане автором (авторами), а також таке, з якого не можливо встановити авторство, визнається анонімним і розгляду не підлягає.

5.15. Реєстраційний індекс складається з початкової літери прізвища заявника та порядкового номера з початку року шляхом створення записів в журналах (Додаток 6), наприклад № С-1. При повторному надходженні пропозиції, заяви, скарги від тієї ж особи на верхньому полі першої сторінки листа громадянина робиться позначка "Повторно" і підбирається все попереднє листування. Реєструється повторне звернення окремо з привласненням поточної дати та реєстраційного індексу.

5.16. Після розгляду Головою Правління або керівником відділення звернення громадянина повертається до Реєстратора, який вносить до реєстраційного журналу зміст резолюції та передає на виконання до структурного підрозділу (Додаток 8).

5.17. Усі заяви і скарги розглядаються і вирішуються в строк до одного місяця з дня надходження до Банку, а такі, що не потребують додаткового вивчення і перевірки, не більше 15 днів. У разі, якщо для вирішення заяви або скарги необхідно провести спеціальну перевірку (виникає потреба у додаткових матеріалах або вживання інших заходів), строки розгляду документів можуть бути, як виняток, продовжені (з повідомленням про це громадянинові), але не більше як на один місяць від попередньо встановленого терміну з повідомленням про це заявника. Загальний строк вирішення питань, порушених у зверненні, не може перевищувати 45 днів. Рішення про продовження строку приймається службовою особою Банку, якій доручили розгляд звернення, на підставі усної чи письмової пропозиції виконавця не пізніше ніж за три дні до закінчення початкового строку. Відмітка про продовження строку вноситься в реєстраційний журнал. Лист вважається виконаним тільки у тому разі, якщо за ним вжито вичерпних заходів. Листи, на які даються попередні відповіді, з контролю не знімаються.

5.18. Пропозиції, заяви і скарги громадян після їх вирішення з усіма документами щодо їх розгляду повертаються Реєстратору для формування справи. Листи громадян розміщуються в справах у хронологічному порядку. У разі одержання повторного звернення або появи додаткових документів, вони підшиваються до попереднього звернення. До передачі до архіву звернення громадян зберігаються в Банку два роки.

6. ОРГАНІЗАЦІЯ ТА ПРОВЕДЕННЯ ОСОБИСТОГО ПРИЙОМУ КЛІЄНТІВ

6.1. Особистий прийом клієнтів проводиться Головою Правління банку відповідно до затвердженого Графіку особистого прийому клієнтів (далі - Графік).

Графік особистого прийому громадян керівництвом банку: ГАЛІЄВ Рустем Узакбаєвич, Голова Правління АТ «СКАЙ БАНК», четверта п'ятниця кожного місяця з 15:00 до 16:00

6.2. Графік особистого прийому клієнтів розміщується на офіційному сайті Банку в розділі «КОНТАКТИ» за посиланням <https://www.sky.bank/uk/contacts> та в кожному відділенні АТ «СКАЙ БАНК» у доступних для клієнтів зон з інформацією.

6.3. В кожному відділенні АТ «СКАЙ БАНК», у доступних для клієнтів зон з інформацією, також розміщується «Пам'ятка для клієнтів про порядок та вимоги подачі звернень». Відповідальність за розміщення актуальної, достовірної інформації щодо інформування клієнтів несуть начальники відділень.

6.4. Особистий прийом клієнтів здійснюється за попереднім записом у дні та години, визначені Графіком. Запис на особистий прийом проводиться фахівцем Загального відділу не пізніше ніж за три робочі дні до дати прийому.

6.5. Запис проводиться клієнтом усно телефоном або особисто за адресою, що вказана в Графіку, який розміщений на офіційному сайті Банку <https://www.sky.bank/ua/> в розділі «КОНТАКТИ».

6.6. У разі незгоди клієнта, який звертається з питанням особистого прийому вперше, записуватись до посадової особи Банку на прийом згідно Графіка, фахівець Загального відділу може запропонувати вирішити свої питання, наприклад, з начальником відділення у якому клієнт обслуговується.

6.7. У Банку проводиться запис на повторний особистий прийом з питань, що вже розглядалися під час проведення особистого прийому, якщо питання не були вирішені по суті.

6.8. Під час запису на особовий прийом, фахівець Загального відділу поточне інформацію у клієнта (або його законного представника), а саме: ✓ ПІБ, дату народження, місце проживання, та номер телефону для зв'язку; ✓ зміст, порушеного питання, що потребує вирішення; ✓ чи звертався клієнт з цього питання раніше (повторне звернення) та чи приймалися рішення за зверненням з цього питання, а також з'ясовуються реквізити документів, якими надавались відповіді на звернення; ✓ щодо наявності документа, що підтверджує повноваження на представлення інтересів клієнта (повинна бути нотаріально засвідчена довіреність), тощо. ✓ представник клієнта (довірена особа), за наявності такої довіреності, на особистому прийомі представляє інтереси клієнта.

6.9. Наявність у клієнта особливих потреб або пільг, бажані години прийому, черговість запису можуть враховуватись при підготовці та проведенні прийому.

6.10. Фахівець Загального відділу:

✓ інформує клієнта (або його законного представника) при зверненні щодо:

- ✓ дати, часу та місця проведення особистого прийому;
- ✓ необхідності мати з собою документи, що посвідчують особу;
- ✓ порядку доступу до приміщення Банку, в якому буде проходить прийом, відповідно до пропускового режиму;
- ✓ попередньої підготовки письмового звернення для подання його в разі необхідності під час проведення особистого прийому;
- ✓ вимог до оформлення письмового звернення та орієнтованого ліміту часу на прийом клієнта.
- ✓ вносить до Журналу обліку особистого прийому громадян (Додаток 15) інформацію, що отримана від клієнта.

6.11. Голова Правління, який відповідно до запису буде проводити прийом, для забезпечення кваліфікованого вирішення питань, порушених клієнтом у зверненні, може залучати до розгляду працівників відповідних структурних підрозділів, або одержувати від них необхідну інформацію.

6.12. Голова Правління, під час особистого прийому клієнтів, об'єктивно та по суті розглядає питання, викладені клієнтом, приймає рішення і надає обґрунтовані відповіді з урахуванням вимог законодавства України, а саме:

- ✓ задовольнити прохання чи вимоги або вирішити інші питання, викладені у зверненні, та повідомити клієнта (заявника) про порядок і строк виконання прийнятого рішення;
- ✓ відмовити у задоволенні прохання чи вимоги, повідомивши клієнта (заявника) про порядок і строк оскарження прийнятого рішення;
- ✓ надати клієнту обґрунтоване роз'яснення причини неможливості вирішення питань під час прийому, а також про порядок і строк розгляду його звернення та надання письмової або усної відповіді (за бажанням клієнта) про результати розгляду.

6.13. Під час викладення клієнтом на особистому прийомі звернення, яке відповідно до законодавства України не підлягає розгляду та вирішенню Банком, чи порушені питання в зверненні не входять до повноважень Голови Правління, клієнтові надаються 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.

6.14. Письмове звернення, яке подається клієнтом на особистому прийомі, передається уповноваженому працівнику Загального відділу для реєстрації та подальшої передачі до виконавця цього звернення.

6.15. Виконавець звернення готує відповідь за результатами розгляду звернення, погоджує його з профільними підрозділами Банку та надає на

погодження і підписання Голові Правління. За результатами розгляду звернень клієнтів під час проведення особистого прийому Голова Правління приймає відповідні заходи щодо усунення виявлених порушень працівниками та їх наслідків.

6.16. Результати розгляду звернення клієнта повідомляються клієнту письмово шляхом направлення листа-відповіді на поштову або електронну адресу або усно за бажанням клієнта, вказаним при особистому прийомі.

6.17. Якщо клієнт не з'явився або особистий прийом з інших поважних причин не відбувся, фахівець Загального відділу зазначає про це в Журналі.

6.18. За бажанням клієнта та/або з метою забезпечення прозорості особистого прийому та дотримання заходів безпеки може здійснюватися відео- та аудіофіксація проведення особистого прийому, про що клієнт має бути повідомлений перед початком особистого прийому.

6.19. Відео- та аудіофіксація здійснюється у присутності уповноваженого працівника Управління служби безпеки.