

Шановні Клієнти,
з метою розуміння порядку розгляду звернень в АТ «**БАНК ІНВЕСТИЦІЙ ТА
ЗАОЩАДЖЕНЬ**» інформуємо щодо процедури розгляду клієнтських звернень в **роботи зі
зверненнями клієнтів**

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

Порядок роботи зі зверненнями клієнтів (всі канали надходження) в АТ «БАНК ІНВЕСТИЦІЙ ТА ЗАОЩАДЖЕНЬ» (далі – Порядок) визначає взаємодію підрозділів АТ «БАНК ІНВЕСТИЦІЙ ТА ЗАОЩАДЖЕНЬ» (далі – Банк) під час роботи зі зверненнями клієнтів, громадян та державних установ/органів, які надійшли письмово, усно, електронною поштою або зафіксовані у Книзі відгуків та пропозицій .

Під час розгляду звернень, зокрема але не виключно, Банк керується:

- Законом України «Про звернення громадян»,
- Законом України «Про доступ до публічної інформації»,
- Інструкцією з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, об'єднаннях громадян, на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форм власності, в засобах масової інформації, затвердженою постановою Кабінету міністрів України від 14.04.1997 р. № 348,
- нормативно-правовими актами Національного банку України та внутрішніми нормативними документами Банку.

Звернення клієнтів - викладені в письмовій або усній формі пропозиції, заяви і скарги.

Звернення клієнтів включають в себе наступні категорії:

- ✓ питання поточного обслуговування, які наразі виникли у клієнта та потребують відповіді;
- ✓ пропозиції, направлені на вдосконалення процесів, продуктів та послуг Банку, що надійшли від клієнтів (бізнес-ідеї);
- ✓ рекламачії - звернення, які містять зауваження, скаргу або вимогу, наприклад:
 - звернення, які містять зауваження до роботи Банку, коментарі щодо невідповідних дій співробітників структурних підрозділів Банку або неякісного обслуговування клієнтів, факти виявлення порушень в режимі роботи, технічних проблем та прохання/вимоги щодо вирішення проблем або надання роз'яснення в зв'язку з нею;
 - звернення, в яких клієнти наводять приклади некоректної/негативної інформації про Банк в будь-яких інформаційних джерелах;
 - листи від Національного банку України з вимогою надати роз'яснення щодо звернень клієнтів Банку;
 - звернення клієнтів з повторною заявою щодо вирішення раніше наданого звернення;
- ✓ подяки - звернення, які містять вираз подяки з якогось приводу, наприклад, з якісного обслуговування клієнтів;
- ✓ скарги / претензії.

2. ОПРАЦЮВАННЯ ПИСЬМОВИХ ЗВЕРНЕНЬ

Письмове звернення може бути отримане Банком як засобами поштового зв'язку, електронною поштою за адресою, розміщеною на офіційному сайті Банку, так і шляхом розміщення заяви у Книзі відгуків і пропозицій, яка ведеться у відділеннях Банку.

У зверненні має бути зазначено прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання заявника, викладено суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги. Письмове звернення повинно бути підписано заявником (заявниками) із зазначенням дати його оформлення.

Додатково в зверненні рекомендується вказувати наступну інформацію:

- телефон та/або поштову (електронну) адресу;
- спосіб отримання відповіді (телефон, електронна пошта, поштова адреса);
- інші відомості, які на думку клієнта, необхідно вказати для розгляду питання по суті.

Письмове звернення без зазначення місця проживання, не підписане респондентом (респондентами), а також таке, авторство якого неможливо встановити, визначається анонімним і розгляду не підлягає.

3. ОПРАЦЮВАННЯ ТЕЛЕФОННИХ ЗВЕРНЕНЬ

Опрацювання телефонних звернень клієнтів здійснюється Контакт-Центром Банку відповідно до внутрішніх процедур по роботі з телефонними зверненнями АТ «БАНК ІНВЕСТИЦІЙ ТА ЗАОЩАДЖЕНЬ». 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 будь-яким зручним способом (поштовим зв'язком, електронною поштою, внесенням звернення (заяви, пропозиції тощо) до Книги відгуків та пропозицій у будь-якому відділенні Банку).

4. ОПРАЦЮВАННЯ ЗВЕРНЕНЬ, ЯКІ НАДІЙШЛИ ЕЛЕКТРОННОЮ ПОШТОЮ

Звернення, які надійшли на електронну адресу Банку, розміщену на офіційному сайті, перед реєстрацією роздруковуються на папері та обробляються відповідальним співробітником Контакт-Центру. Розгляд таких звернень здійснюється протягом 1 (одного) робочого дня з моменту їх отримання.

Датою подання електронного звернення є дата надходження звернення на зазначену вище електронну адресу. Якщо електронне звернення надійшло на визначену електронну адресу у неробочий день, то датою подання електронного звернення вважається наступний робочий день.

Відповідь надається українською мовою. Виключенням є ситуація, коли клієнт просить надати відповідь російською або англійською мовою.

Якщо для формування відповіді необхідна допомога профільних структурних підрозділів Банку, відповідь надається протягом 7 (семи) робочих днів.

5. НАДАННЯ ВІДПОВІДЕЙ

Розгляд звернень та надання на них відповідей здійснюється в рамках діючого законодавства України, з урахуванням строків.

Всі звернення клієнтів, незалежно від форми та джерела надходження до Банку, підлягають обов'язковому розгляду в термін не пізніше 7 (семи) робочих днів з моменту отримання. Розгляд звернень здійснюється Банком об'єктивно, всебічно і вчасно, із забезпеченням реального виконання рішень, прийнятих у зв'язку зі зверненням, обов'язковим повідомленням клієнтів визначеними з ним засобами комунікації (поштою, телефонним зв'язком, електронною поштою тощо) про результати розгляду звернення тощо.

Винятком у дотриманні строків розгляду звернень клієнтів є звернення, які не містять:

- докладного та логічного викладу проблеми, що виникла;
- відомостей, що дозволяють ідентифікувати клієнта.

Якщо у визначений строк вирішити порушені у зверненні питання неможливо, про це письмово повідомляється особа, яка звернулась до Банку, шляхом направлення проміжної відповіді. При цьому загальний строк вирішення питань, порушених у зверненні, не може перевищувати **45 (сорока п'яти) календарних днів**.

Розгляд звернень, залишених клієнтами у Книгах відгуків та пропозицій, а також фіксація відповідей на них здійснюється відповідно до Порядку ведення Книги відгуків та пропозицій у відділеннях АТ «БАНК ІНВЕСТИЦІЙ ТА ЗАОЩАДЖЕНЬ».

Письмова відповідь надається виключно на письмове звернення заявника.

Не розглядаються повторні звернення від одного і того ж громадянина з одного і того ж питання, якщо по першому зверненню надано відповідь по суті, та звернення осіб, визнаних судом недієздатними. Рішення про припинення розгляду такого звернення повідомляється особі тими ж засобами, якими воно отримано.

При наявності в Банку одночасно кількох звернень від одного заявника (повторних, додаткових), Банк має право оформити одну відповідь на всі звернення, перелічивши у відповіді всі звернення щодо яких надаються пояснення / інформація / відповідь.