

Шановні Клієнти,
з метою розуміння розгляду звернень в
АТ «БАНК ІНВЕСТИЦІЙ ТА ЗАОЩАДЖЕНЬ» інформуємо
щодо процедури розгляду клієнтських звернень

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 або на офіційну електронну пошту Банку.

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

- Законом України «Про звернення громадян» (№ 393/96-ВР від 2 жовтня 1996 року зі змінами та доповненнями);
- Законом України «Про доступ до публічної інформації»;
- Методичними рекомендаціями щодо організації розгляду звернень та проведення особистого прийому клієнтів у банках України, схвалених Рішення Правління НБУ від 28 листопада 2019 року № 889-рш;
- 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;
- Соціально-екологічними принципами Світового Банку (стандарт 10 «Взаємодія із зацікавленими сторонами та розкриття інформації»);
- Рекомендаціями Екологічного та соціального стандарту №9 Світового банку та Вимог МФО до фінансово-кредитних операцій банків-партнерів МФО, а також з урахуванням міжнародної галузевої практики з управління екологічними та соціальними ризиками для фінансових посередників та Рекомендацій ГСБ;
- іншими нормативно-правовими актами Національного банку України та внутрішніми нормативними документами Банку.

Звернення Клієнтів викладені в письмовій або усній формі пропозиції (зауваження), заяви (клопотання) і скарги. Звернення може бути подано окремою особою (індивідуальне) або групою осіб (колективне).

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);
- ✓ рекламації - звернення, які містять зауваження, скаргу або вимогу. Наприклад, звернення, які містять зауваження до роботи Банку, коментарі щодо невідповідних дій працівників 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 ними;
- ✓ подяки - звернення, які містять вираз подяки з якогось приводу, наприклад, з якісного обслуговування Клієнтів, тощо.
- ✓ [Звернення про неналежні дії/поведінку працівників Банку](#)

- ✓ Звернення щодо господарської діяльності Позичальників в рамках кредитних проектів, профінансованих Банком за участі та підтримки Міжнародних фінансових організацій.

2. ОПРАЦЮВАННЯ ПИСЬМОВИХ ЗВЕРНЕНЬ

Письмове звернення може бути отримане Банком засобами поштового зв'язку, електронною поштою за адресою, розміщеною на офіційному сайті Банку (info@bisbank.com.ua), службою кур'єрської доставки, засобами системи дистанційного обслуговування Клієнтів iFOBS «КлієнтБанк» або у будь-якому відділенні Банку.

У письмовому зверненні Клієнтів-фізичних особи зазначається:

- ✓ прізвище, ім'я, по батькові (за наявності);
- ✓ місце проживання заявника;
- ✓ дата оформлення;
- ✓ суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги;
- ✓ спосіб отримання відповіді (телефон, електронна пошта, поштова адреса);
- ✓ підпис заявника;
- ✓ інші відомості (інформація, яку необхідно вказати для розгляду питання по суті).

У письмовому зверненні Клієнтів – юридичних осіб зазначається:

- ✓ найменування заявника;
- ✓ фактична (юридична) адреса заявника;
- ✓ суть порушеного питання, зауваження, пропозиції чи скарги;
- ✓ код ЄДРПОУ;
- ✓ підпис, посада особи, яка підписала звернення, печатка (за наявності), дата.

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

- повідомлення про неналежні дії/поведінку працівників Банку (детальніше за посиланням <https://www.bisbank.com.ua/pro-bank/compliance/>);
- звернення щодо господарської діяльності Позичальників в рамках кредитних проектів, профінансованих Банком за участі та підтримки Міжнародних фінансових організацій.

З метою належної реалізації захисту прав та законних інтересів громадян, які належать до маломобільних груп населення, Банком забезпечується супровід оформлення звернення від імені цих Клієнтів під час проведення подання письмових звернень у відділеннях Банку. Супровід оформлення звернення здійснюється у відділеннях Банку, в яких інформаційні стенди, офіційні веб-сайти та інші носії інформації не обладнані голосовими повідомленнями чи не надруковані спеціальним рельєфно-крапковим шрифтом Брайля. Особа, яка належить до маломобільних груп населення, звертається до працівника відділення, який здійснює письмовий запис зачитаного вголос звернення та проставляє помітку «Записано з моїх слів та зчитано». Записане звернення надається на підпис Клієнтові.

3. ОПРАЦЮВАННЯ ТЕЛЕФОННИХ ЗВЕРНЕНЬ

Опрацювання телефонних звернень Клієнтів здійснюється Контакт-центром Банку відповідно до Регламенту роботи Контакт-центру в АТ «БАНК ІНВЕСТИЦІЙ ТА ЗАОЩАДЖЕНЬ».

В усному зверненні Клієнт – фізична особа зазначає:

- ✓ прізвище, ім'я, по батькові (за наявності);
- ✓ контактний телефон;
- ✓ електронна поштова адреса (за необхідності, якщо Клієнт бажає отримати відповідь на електронну адресу);
- ✓ адресу проживання, на яку Клієнт бажає отримати письмову відповідь (за бажанням Клієнта);
- ✓ суть порушеного питання.

В усному зверненні Клієнт – юридична особа зазначає:

- ✓ найменування заявника;
- ✓ фактична (юридична) адреса заявника, адреса (за необхідності, якщо Клієнт бажає отримати письмову відповідь);
- ✓ код ЄДРПОУ;
- ✓ суть порушеного питання, зауваження, пропозиції чи скарги.

Крім випадків:

- ✓ [Звернення про неналежні дії/поведінку працівників Банку](#)
- ✓ Звернення щодо господарської діяльності Позичальників в рамках кредитних проектів, профінансованих Банком за участі та підтримки Міжнародних фінансових організацій.

У разі, якщо Клієнт бажає залишити звернення про неналежні дії/поведінку працівників Банку або звернення щодо господарської діяльності Позичальників в рамках кредитних проектів, профінансованих Банком за участі та підтримки Міжнародних фінансових організацій на правах анонімності, працівник Банку повинен забезпечити фіксування такого звернення та не вимагати від особи даних, які дають змогу його ідентифікувати.

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 тощо).

4. ОПРАЦЮВАННЯ ЗВЕРНЕНЬ, ЯКІ НАДІЙШЛИ ЕЛЕКТРОННОЮ ПОШТОЮ

Звернення, які надійшли на електронну адресу Банку (info@bisbank.com.ua), розміщену на офіційному сайті, реєструються Управлінням документообігу та передаються на опрацювання відповідальним працівникам Контакт-центру або відповідному структурному підрозділу.

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.

Електронне звернення надсилається до Банку за встановленим форматом, що розміщений на офіційному сайті Банку в розділі «Документи та тарифи»:

- [Для фізичних осіб](#);
- [Для юридичних осіб](#).

Відповіді на звернення складаються в електронному вигляді або на паперовому носії та підписуються Головою Правління або уповноваженою ним особою, в т.ч. з накладанням КЕП (кваліфікованого електронного підпису) для відповідей, що надсилаються в електронному вигляді. Відповідь надається українською мовою.

Застосування електронного підпису при надсиланні електронного звернення не є обов'язковим, за виключенням звернень, що стосуються:

- ✓ встановлення/ відміни пролонгації вкладу;
- ✓ запиту інформації, яку має надати Банк в електронному вигляді, що міститиме банківську таємницю (наприклад, щодо кредитів, вкладів, поточних рахунків).

Відповіді на звернення складаються в електронному вигляді або на паперовому носії та підписуються Головою Правління або уповноваженою ним особою, в т.ч. з накладанням КЕП (кваліфікованого електронного підпису) для відповідей, що надсилаються в електронному вигляді. Відповідь надається українською мовою.

5. ОРГАНІЗАЦІЯ ТА ПРОВЕДЕННЯ ОСОБИСТОГО ПРИЙОМУ ГРОМАДЯН

Посадові особи Банку, які можуть проводити особистий прийом громадян та графік особистого прийому громадян визначаються відповідним Наказом по Банку. Визначений перелік посадових осіб та графік особистого прийому Клієнтів розміщуються на офіційному сайті [Банку](#) в розділі - «Звернення та Безпека» - «Документи та тарифи».

Усі звернення громадян на особистий прийом здійснюється через Контакт-центр Банку не пізніше ніж за 7 календарних днів до дати бажаного прийому.

Під час здійснення запису на особистий прийом працівник Контакт-центру надає зворотній зв'язок Клієнту в день надходження таких запитів, а ті що надійшли в неробочий день та час, - наступного робочого дня.

Контакт-центр інформує Клієнта щодо:

- ✓ дати, часу та місця проведення особистого прийому;
- ✓ необхідності мати при собі документи, що посвідчують особу;
- ✓ порядок доступу до приміщення відповідно до вимог пропускового режиму Банку;
- ✓ визначення послідовності та можливої зміни послідовності проведення особистого прийому керівництвом Банку або уповноваженими ним особами;
- ✓ 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 особистий прийом громадян.

Якщо вирішити порушені в усному зверненні питання безпосередньо на особистому прийомі неможливо, воно розглядається у тому ж порядку, що й письмове звернення. Банк може проводити повторний особистий прийом з питань, що вже розглядалися під час проведення особистого прийому, у разі якщо питання не були вирішені по суті.

6. НАДАННЯ ВІДПОВІДЕЙ

Надання відповідей на звернення здійснюється в рамках діючого законодавства України та рекомендацій Світового банку (стандарт 10 «Взаємодія із Зацікавленими сторонами та розкриття інформації» Соціально-екологічних принципів Світового Банку).

Розгляд звернень/скарг здійснюється Банком об'єктивно, всебічно і вчасно, із забезпеченням реального виконання рішень, що приймаються відповідальними структурними підрозділами Банку для вирішення порушених у зверненнях/скаргах питань та з обов'язковим повідомленням Клієнтів визначеними з ним засобами комунікації про результати розгляду звернення/скарги.

Рішення про відмову в задоволенні вимог, викладених у заяві (клопотанні), доводяться до відома клієнтів у письмовій формі з посиланням на законодавство України та/або внутрішніх нормативних документів Банку, та/або укладених договорів, із зазначенням обґрунтування відмови.

Звернення розглядаються і вирішуються у термін не більше одного місяця від дня їх надходження. Звернення, які не потребують додаткового вивчення, розглядаються невідкладно, але не пізніше 15 днів від дня їх отримання. Якщо в місячний термін вирішити порушені у зверненні питання неможливо, відповідальний працівник Банку (працівник підрозділу, який розглядає звернення) встановлює необхідний термін для його розгляду, при цьому працівник Контакт-центру надає особі, яка подала таке звернення, проміжну письмову відповідь від Банку про збільшення строків розгляду даного звернення. Загальний термін вирішення питань, порушених у зверненні, не може перевищувати **45 (сорока п'яти) календарних днів**.

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

- докладного та логічного викладу проблеми, що виникла;
- відомостей, що дозволяють ідентифікувати Клієнта, крім випадків крім випадків:
- повідомлення про неналежні дії/поведінку працівників Банку (детальніше за посиланням <https://www.bisbank.com.ua/pro-bank/compliance/>);
- звернення щодо господарської діяльності Позичальників в рамках кредитних проектів, профінансованих Банком за участі та підтримки Міжнародних фінансових організацій;