

**ЗАТВЕРДЖЕНО**  
Рішенням Правлінням  
АТ «БАНК СІЧ»  
Протокол №106  
від «20» липня 2020 р.

В.о. Голови Правління

\_\_\_\_\_ О.О. Прилуцький

**ПОРЯДОК  
РОБОТИ АТ «БАНК СІЧ»  
ЗІ ЗВЕРНЕННЯМИ ГРОМАДЯН**

## ЗМІСТ

|  |    |
|--|----|
| I. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ.....                               | 3  |
| II. ОПРАЦЮВАННЯ УСНИХ ЗВЕРНЕНЬ.....                      | 4  |
| III. ОПРАЦЮВАННЯ ПИСЬМОВИХ ЗВЕРНЕНЬ.....                 | 6  |
| IV. НАДАННЯ ВІДПОВІДЕЙ.....                              | 8  |
| V. ПОРЯДОК ЗБЕРІГАННЯ СПРАВ ЗА ЗВЕРНЕННЯМИ ГРОМАДЯН..... | 10 |
| VI. КОНТРОЛЬ ТА ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ.....                    | 11 |
| VII. ЗАКЛЮЧНІ ПОЛОЖЕННЯ.....                             | 11 |

### Додатки:

Додаток 1 – Журнал реєстрації обліку особистого прийому громадян;

Додаток 2 – Реєстраційно-контрольна форма «Звернення-реєстрація»;

Додаток 3 – Паперовий Журнал реєстрації звернень громадян в АТ «БАНК СІЧ»;

Додаток 4 – Електронна Форма звернень громадян;

Додаток 5 – Форма обкладинки справи.

## I. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. Порядок роботи АТ «БАНК СІЧ» зі зверненнями громадян (далі - «Порядок») є внутрішнім нормативним документом АТ «БАНК СІЧ» (далі – Банк), який розроблений з метою:

- створення злагодженого процесу розгляду звернень клієнтів - фізичних осіб Банку (далі – клієнти Банку) з питань, пов'язаних з їх обслуговуванням, та звернень громадян, а також надання відповіді на них;
- опису взаємодії працівників структурних підрозділів Банку при роботі зі зверненнями клієнтів Банку та зверненнями громадян;
- вдосконалення процесу отримання та обробки звернень клієнтів Банку та звернень громадян у відповідності до вимог чинного законодавства;
- регламентації термінів роботи зі зверненнями клієнтів Банку та зверненнями громадян.

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

- Законом України «Про звернення громадян»;
- Законом України «Про доступ до публічної інформації»;
- Законом України «Про захист прав споживачів»;
- Законом України «Про захист персональних даних»;
- 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, із змінами;
- Методичними рекомендаціями щодо організації розгляду звернень та проведення особистого прийому клієнтів у банках України, схвалених рішенням Правління Національного банку України від 28.11.2019 року № 889-рш.

1.3. Основні терміни, що використовуються у цьому Порядку:

- звернення громадян - викладені в письмовій або усній формі пропозиції (зауваження), заяви (клопотання) і скарги, які стосуються діяльності АТ «БАНК СІЧ» і вирішення яких входить до компетенції Банку;
- пропозиція (зауваження) - звернення громадян, де висловлюється порада, рекомендація щодо діяльності Банку;
- скарга - звернення з вимогою про поновлення прав і захист законних інтересів громадян, порушених діями (бездіяльністю), рішеннями Банку, його посадових осіб;
- заява (клопотання) - звернення громадян із проханням про сприяння реалізації закріплених чинним законодавством їх прав та інтересів або повідомлення про порушення чинного законодавства чи недоліки в діяльності Банку, посадових осіб, а також висловлення думки щодо поліпшення їх діяльності. Клопотання - письмове звернення з проханням про визнання за особою відповідного статусу, прав чи свобод тощо.

1.4. Ініціатором звернення може бути:

- клієнт Банку - фізична особа;
- законний представник клієнта Банку або довірена особа клієнта Банку, яка діє від імені клієнта Банку та представляє його інтереси на підставі довіреності, оформленої згідно з вимогами законодавства України;
- третя особа/потенційний клієнт Банку.

1.5. Види звернення до Банку:

- пропозиція (зауваження);
- заява (клопотання);
- скарга.

1.6. Форма надходження звернень до Банку:

- письмові звернення - надіслані засобами поштового зв'язку. Письмове звернення громадянин може передати до Банку особисто або через уповноважену особу/через органи державної влади/інші державні органи, установи, організації. Звернення, що подаються в інтересах малолітніх, неповнолітніх та осіб, визнаних недієздатними, приймаються від їх законних представників;
- електронні звернення - надіслані шляхом заповнення форми звернення на веб-сайті Банку;
- усні звернення - викладаються під час особистого прийому громадян керівництвом або посадовими особами Банку або в телефонному режимі відповідальному працівнику Банку.

1.7. Ознакою надходження звернення до Банку є:

- первинне;
- вторинне.

1.8. Звернення подається як окремою особою (індивідуальне) так і групою осіб (колективне) і викладається в усній або письмовій формі.

1.9. Подання (надсилання) громадянином чи його законним представником/уповноваженою особою звернення до Банку передбачає його згоду на оброблення, використання персональних даних відповідно до Закону України «Про захист персональних даних» під час опрацювання звернення.

1.10. Не допускається розголошення одержаних із звернень відомостей про особисте життя громадян без їх згоди чи відомостей, що становлять державну або іншу таємницю, яка охороняється законом, та іншої інформації, якщо це обмежує права і законні інтереси громадян. 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.

1.11. Реєстрація письмових звернень громадян (скарг, пропозицій, заяв) ведеться в системі електронного документообігу (далі - «СЕД») окремо від загального діловодства і покладається на Відділ документообігу та діловодства Корпоративного управління (далі - Відділ документообігу та діловодства) з урахуванням цього Порядку. Розділ III Порядок реєстрації звернень здійснюється відповідно до вимог, викладених у цьому Порядку.

## **II. ОПРАЦЮВАННЯ УСНИХ ЗВЕРНЕНЬ**

2.1. Усне звернення викладається ініціатором на особистому прийомі у керівництва Банку (Керуючого відділенням Банку) або іншої посадової особи відповідно до графіку прийому громадян, затвердженому наказом Голови Правління Банку. Графік прийому громадян оприлюднюється на веб-сайті Банку.

2.2. Особистий прийом громадян (далі - особистий прийом) в АТ «БАНК СІЧ» проводиться відповідно до розподілу функціональних обов'язків за попереднім записом клієнтів на особистий прийом. Попередній запис на особистий прийом здійснюється за номером телефону, який зазначений на веб-сайті Банку у Розділі «Звернення клієнтів».

2.3. Громадянин, уповноважена особа під час запису на особистий прийом надає відповідальному працівнику таку інформацію:

- 1) прізвище, ім'я, по батькові;
- 2) дату народження;
- 3) місце проживання;

- 4) зміст порушеного питання;
- 5) номер телефону для зв'язку.

2.4. Не допускається з'ясування відомостей про громадянина, що не стосуються його звернення.

2.5. Громадянинові під час здійснення запису на особистий прийом відповідальним працівником надається інформація про:

- дату, час і місце особистого прийому;
- необхідність наявності із собою документів, що посвідчують особу;
- порядку доступу до приміщень Банку, відповідно до вимог пропускнуго режиму;
- при необхідності, попередньої підготовки письмового звернення відповідно до порушеного питання;
- вимог до оформлення письмового звернення;
- орієнтованого ліміту часу на прийом клієнта.

2.6. При повторному зверненні з питання, що вже розглядалося, Банк може відмовити громадянинові в записі на особистий прийом з наданням обґрунтованих роз'яснень щодо причин такої відмови.

2.7. Забороняється відмовляти в записі на особистий прийом з підстав ознак раси, кольору шкіри, політичних, релігійних та інших переконань, статі, етнічного та соціального походження, майнового стану, місця проживання, мовних або інших ознак.

2.8. Особистий прийом іноземних громадян та осіб без громадянства здійснюється на загальних засадах.

2.9. Для здійснення доступу до приміщення Банку, у якому проводиться особистий прийом, громадянин пред'являє документ, що посвідчує його особу.

2.10. Участь законного представника/уповноваженої особи та/або осіб, які перебувають у родинних стосунках з громадянами, дозволяється після пред'явлення ними документів, що підтверджують повноваження та/або родинні зв'язки.

2.11. Керівник Банку (Відділення) під час проведення особистого прийому розглядає питання по суті, надає відповідно до законодавства України обґрунтовані відповіді та вживає заходів щодо усунення порушень (за їх наявності).

2.12. Облік особистого прийому громадян здійснюється відповідальним працівником Банку в електронному Журналі реєстрації обліку особистого прийому громадян; (**Додаток 1 до Порядку**), де вносяться наступні дані:

1. дата прийому;
2. керівник Банку або посадова особа, яка проводить особистий прийом;
3. прізвище, ім'я, по батькові, № тел. громадянина (заявника);
4. адреса проживання;
5. місце роботи;
6. категорія (соціальний стан) заявника;

7. порушені питання - короткий зміст;
8. кому доручено розгляд;
9. зміст доручення;
10. термін виконання;
11. прийняті рішення;
12. дата одержання відповіді.

2.13. За необхідності, в журналі можуть зазначатися також інші відомості про громадянина.

2.14. Якщо для вирішення порушеного питання/перевірки вказаної громадянином інформації необхідно опрацювати додаткові документи, матеріали тощо, керівник/посадова особа Банку пропонує ініціатору звернення надати/надіслати письмову заяву до Банку та, у разі необхідності, додаткові документи будь-яким зручним способом (поштовим зв'язком, електронною поштою).

2.15. При усному зверненні клієнтів за телефоном, зазначеним на веб-сайті Банку, відповідальний працівник надає клієнту роз'яснення/консультацію та, при потребі, також пропонує надати/надіслати письмову заяву до Банку за поштовою адресою, зазначеною на веб-сайті Банку в Розділі «Звернення громадян».

2.16. При зверненні клієнта у відділення Банку Керуючий відділенням або працівник відділення, на якого покладено відповідні обов'язки:

- проводить ідентифікацію та верифікацію клієнта - перевіряє паспорт громадянина України (або інший документ, що посвідчує особу та відповідно до законодавства України може бути використаним на території України для укладення правочинів) (для фізичних осіб);
- пропонує клієнту написати письмову заяву;
- ознайомлюється із заявою клієнта та наданими документами, зазначає клієнту перелік документів, які йому необхідно додати до його заяви (за необхідності);
- реєструє письмове звернення клієнта відповідно до вимог цього Порядку;
- інформує клієнта про спосіб, орієнтовні строки та умови надання відповіді на його заяву;
- при неможливості вирішення питання на місці, надсилає звернення з усіма доданими до нього документами у вигляді сканкопії до Відділу документообігу та діловодства для подальшої реєстрації та розгляду Головним офісом Банку (**Важливо**, якщо при попередньому розгляді письмового звернення клієнта, Керуючий відділенням вирішує направити для розгляду питання, яке виникло до Головного офісу Банку, то в такому разі **реєстрацію письмового звернення здійснює відповідальна особа Відділу документообігу та діловодства Головного офісу Банку**). При цьому, оригінал звернення направляється засобами кур'єрської пошти до Відділу документообігу та діловодства Головного офісу Банку.

2.17. У разі звернення до відділення Банку законного представника/уповноваженої особи клієнта співробітник відділення знімає копію документа (довіреності, оформленою згідно з вимогами законодавства України тощо), що підтверджує повноваження законного представника/уповноваженої особи, та надсилає до Відділу документообігу та діловодства разом зі зверненням.

### III. ОПРАЦЮВАННЯ ПИСЬМОВИХ ЗВЕРНЕНЬ

3.1. Усі звернення, незалежно від способу їх надходження до Банку, підлягають обов'язковому попередньому розгляду та реєстрації. Реєстрація звернень громадян в Головному офісі Банку здійснюється в Системі електронного документообігу (СЕД) працівником Відділу документообігу та діловодства в день їх надходження або наступного робочого дня після дня надходження, у разі їх надходження в неробочий день та час. У відділеннях Банку реєстрація звернень громадян здійснюється в паперовому журналі Керуючим відділенням або іншою посадовою особою, відповідно до розподілу функціональних обов'язків у Відділенні.

3.2. Банком приймаються та розглядаються звернення громадян, оформлення яких відповідає вимогам Закону України «Про звернення громадян». Звернення громадян підлягають обов'язковій класифікації відповідно до видів, установлених статтею 3 Закону України «Про звернення громадян»: пропозиція (зауваження), заява (клопотання), скарга.

3.3. Під час реєстрації звернення працівник Відділу документообігу та діловодства заповнює реєстраційно-контрольну форму «Звернення-реєстрація», зазначаючи відповідні параметри звернення (**Додаток 2 до Порядку**). Під час реєстрації звернення громадян у відділенні Банку, Керуючий відділенням або інша посадова особа заповнює реєстраційну форму у паперовому Журналі реєстрації звернень громадян (**Додаток 3 до Порядку**). Журнал реєстрації звернень громадян, в обов'язковому порядку, прошивається, сторінки нумеруються (у правому нижньому куті) та засвідчуються підписом Керуючого відділення та печаткою відділення.

Реєстраційний індекс пропозиції, заяви, скарги зазначається у реєстраційному штампі встановленого зразка.

3.4. Штамп ставиться на нижньому полі першого аркуша документа праворуч або на іншому вільному від тексту місці, крім місця, призначеного для підшивання.

3.5. Реєстраційний індекс складається з початкової літери прізвища заявника та порядкового номера пропозиції, заяви, скарги, що надійшла, наприклад, Д-401, де «Д» - це перша літера прізвища заявника, наприклад, Дорошенко; 401 – порядковий номер

3.6. У разі надходження повторних пропозицій, заяв і скарг їм надається черговий реєстраційний індекс, а на верхньому полі першого аркуша повторних пропозицій, заяв і скарг праворуч і у реєстраційних формах робиться позначка "ПОВТОРНО" .

3.7. Зареєстрований документ подається в паперовому (роздрукованому) вигляді керівнику Банку (Керуючому відділенням) для накладення резолюції на папері. після чого:

- у Головному Офісі Банку - документ працівником Відділу документообігу та діловодства сканується в СЕД та направляється головному виконавцю (співвиконавцям) до виконання шляхом накладення електронної резолюції по факту;
- у відділенні Банку – документ відразу приймається до виконання виконавцем.

3.8. Якщо у резолюції визначено декілька співвиконавців, організацію за розглядом таких звернень забезпечує головний виконавець, зазначений у резолюції першим.

3.9. У Головному офісі Банку кожне зареєстроване звернення ставиться на контроль в СЕД, де контролером виступає працівник Відділу документообігу та діловодства. Відповідальним за виконання у встановлені строки є головний виконавець документу. У відділенні Банку контроль проставляється в паперовому Журналі реєстрації звернень громадян власноруч реєстратором.

Відповідальною особою за контроль виконання звернень громадян виступає Керуючий відділенням.

3.10. У Головному офісі Банку за три дні до закінчення терміну виконання виконавцю (виконавцям) надходить автоматичне нагадування про виконання звернення на його корпоративну електронну пошту.

3.11. Звернення громадян, що надходять після 17.00 реєструються як «вечірня пошта» та можуть бути розглянуті керівником Банку (Керуючим відділенням) на наступний робочий день.

3.12. Письмове звернення адресується Банку, Голові Правління Банку або його заступникам, Керуючому відділення Банку, друкується або пишеться від руки розбірливо, підписується громадянином (групою громадян) із зазначенням дати.

3.13. У зверненні зазначається:

- прізвище, ім'я, по батькові;
- місце проживання заявника;
- суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги;
- телефон та/або поштова (електронна) адреса;
- спосіб отримання відповіді (телефон, електронна пошта, поштова адреса);
- інші відомості, які на думку клієнта, необхідно вказати для розгляду питання по суті.

3.14. Письмове звернення також може бути надіслане клієнтом в електронному вигляді через заповнення відповідної електронної Форми звернення громадян на офіційному веб-сайті Банку у Розділі «Звернення громадян» (Додаток 4 до Порядку).

3.15. Електронне звернення клієнта, в такому ж порядку (як зазначено вище) попередньо розглядається, реєструється на направляється до розгляду керівництву Банку та на подальше виконання виконавцем (виконавцями) Також, клієнт може надіслати письмове звернення на електронну адресу Банку [bank@sichbank.com](mailto:bank@sichbank.com), при цьому, звернення має бути оформлене у відповідності до вимог Закону України «Про звернення громадян». Датою подання звернення на електронну пошту Банку, є дата його надходження на адресу електронної пошти Банку. Якщо електронне звернення надійшло у неробочий день та час, то датою подання електронного звернення вважається наступний робочий день.

3.16. Застосування кваліфікованого електронного підпису під час надсилання електронного звернення, яке надсилається на електронну адресу Банку, не вимагається.

3.17. У разі, коли для розгляду електронного звернення по суті необхідно зазначити персональні дані громадянина, за винятком тих, що містяться у зверненні, громадянину пропонується звернутися з усним або письмовим зверненням.

#### **IV. НАДАННЯ ВІДПОВІДЕЙ**

4.1. Розгляд звернень та надання на них відповідей здійснюється відповідно до Закону України «Про звернення громадян».

4.2. Відповіді на звернення громадян надаються виключно українською мовою, згідно Закону України "Про забезпечення функціонування української мови як державної".

Відповідь за результатами розгляду звернення, отриманого іншою мовою, ніж державна, може надаватися (крім державної мови) іншою мовою.

4.3. Строки розгляду звернень громадян обчислюються у календарних днях, починаючи від дня реєстрації звернення в СЕД/паперовому Журналі звернень громадян..



4.4. Терміни надання письмових відповідей на звернення громадян:

4.4.1. Звернення громадян розглядаються і вирішуються у строк, що не перевищує одного місяця від дня їх надходження, а ті, які не потребують додаткового вивчення - невідкладно, але не пізніше п'ятнадцяти днів від дня їх отримання.

4.4.2. Якщо в місячний термін вирішити порушені у зверненні питання неможливо, Голова Правління Банку або його заступники, відповідно до розподілу функціональних обов'язків, Керуючий відділенням встановлюють необхідний термін для його розгляду, про що виконавець вихідним листом Банку/Відділення повідомляє громадянина, який подав звернення. При цьому загальний термін вирішення питань, порушених у зверненні, не може перевищувати сорока п'яти днів.

4.4.3. Якщо питання, порушені у зверненні, не належать до компетенції Банку, таке звернення, відповідно до статті 7 Закону України «Про звернення громадян», в строк не більше п'яти днів повертається громадянину з відповідними роз'ясненнями.

4.4.4. У разі, якщо звернення оформлено з порушеннями зазначених вище вимог, виконавець повертає звернення громадянину з відповідними роз'ясненнями не пізніше, ніж через 10 днів від дня його надходження.

4.4.5. Відповідь за результатами розгляду запитів Національного банку України, Уповноваженого Верховної Ради з прав людини тощо, що надійшли в інтересах громадянина, надається автору за підписом уповноваженої особи Банку у встановлені у такому запиті строки.

4.5. Відповідь на звернення громадянина оформляється на фірмовому бланку АТ «БАНК СІЧ» за підписом Голови Правління Банку (особою, яка заміщує виконує його обов'язки) або заступником Голови Правління. Відповідь на звернення громадян, які надійшли/були подані до відділення Банку, надається у встановлені Законом України «Про звернення громадян» та цим Порядком строки за підписом Керуючого відділення відповідно до його функціональних обов'язків.

4.6. В обов'язковому порядку листи-відповіді на звернення громадян після підписання керівником Банку реєструються в СЕД шляхом заповнення Електронної реєстраційної форми виконавцем або працівником Відділу документообігу та діловодства. Листи-відповіді, які надані відділенням Банку за підписом Керуючого відділення реєструються в паперовому Журналі реєстрації вихідної кореспонденції в загальному порядку.

4.7. Реєстраційний індекс письмової відповіді складається з номера по порядку з початку року та через дріб індексу структурного підрозділу виконавця за номенклатурою.

4.8. Датою виконання звернення громадянина є дата реєстрації в СЕД/паперовому Журналі звернень громадян відповіді на нього.

4.9. Виконавець готує відповідь на звернення, згідно з єдиними вимогами до документування управлінської інформації.

4.10. Лист-відповідь оформляється виконавцем у 2-х примірниках, де перший (на бланку Банку) - надсилається автору звернення, другий (не на бланку), завізований проект відповіді виконавцем (співвиконавцями) та підписаний керівником/Керуючим відділенням - додається до вхідного звернення та підшивається з усіма супутніми матеріалами в справу.

4.11. У Головному офісі Банку справи звернень громадян зберігаються у Відділі документообігу та діловодства. Якщо оригінал звернення був переданий виконавцю до розгляду та виконання (про що робиться відмітка в реєстраційній формі СЕД), то, після вирішення порушеного питання, оригінал документу з листом-відповіддю, в обов'язковому порядку, передається у Відділ документообігу та діловодства для подальшого зберігання.

4.12. У відділеннях Банку відповідальна особа за формування справ звернень громадян є Керуючий відділенням.

4.13. Пропозиції, заяви, скарги вважаються вирішеними, якщо розглянуто всі порушені в них питання, щодо яких вжито необхідних заходів, і дано вичерпні відповіді, що відповідають чинному законодавству.

4.14. Відповідальною особою за зміст наданої відповіді з врахуванням зазначених строків виконання виступає головний виконавець згідно резолюції Керівника Банку/Керуючого відділення.

4.15. Після прийняття рішення і вжиття заходів щодо вирішення пропозиції, заяви, скарги та наданні письмової відповіді на звернення, документ знімається з контролю, при цьому робиться відповідний запис контролером у реєстраційно-контрольній формі, де зазначається реєстраційний номер та дата вихідного документу.

4.16. Пропозиції, заяви і скарги, на які даються попередні відповіді, з контролю не знімаються.

4.17. Надсилання письмової відповіді на звернення громадянина/клієнта Банку здійснюється наступними видами:

- лист, засобами поштового зв'язку;
- лист, засобами електронного зв'язку - якщо клієнт зазначив у зверненні такий спосіб отримання відповіді та вказав електронну адресу;
- власноруч.

4.18. Якщо питання, яке було подано громадянином у зверненні, було вирішено по суті шляхом ведення переговорів з клієнтом, то головний виконавець в обов'язковому порядку має повідомити про це працівника Відділу документообігу та діловодства для зняття питання з контролю у Реєстраційній картці СЕД з зазначенням відповідного коментаря. У відділеннях Банку (при неможливості здійснення реєстрації в СЕД) відмітка про виконання ставиться у паперовому Журналі звернення громадян, у графі 10 Додатку 3 до цього Положення прописується №, дата вихідного листа-відповіді або ін. помітки.

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

4.20. 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.

4.21. При наявності в Банку одночасно кількох звернень від одного заявника (повторних, додаткових), Банк має право оформити одну відповідь на всі звернення, з урахуванням строку для надання відповіді згідно Закону України «Про звернення громадян» і цього Порядку, перелічивши у відповіді всі звернення щодо яких надаються пояснення / інформація / відповідь.

4.22. Не допускається розголошення одержаних із звернень відомостей про особисте життя громадян без їх згоди чи відомостей, що становлять державну або іншу таємницю, яка охороняється законом, та іншої інформації, якщо це ущемляє права і законні інтереси громадян.

4.23. 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.

4.24. Ця заборона не поширюється на випадки повідомлення інформації, що міститься у зверненні, особам, які мають відношення до вирішення справи.

4.25. Звернення клієнтів щодо обслуговування у Банку, отримані у соціальній мережі Facebook, опрацьовуються працівником Відділу реклами та маркетингу, який надає відповідь клієнту у соціальній мережі Facebook.

4.26. Звернення без зазначення місця проживання, не підписане автором (авторами), а також таке, з якого неможливо встановити авторство, визнається анонімним і розгляду не підлягає.

## **V. ПОРЯДОК ЗБЕРІГАННЯ СПРАВ ЗА ЗВЕРНЕННЯМИ ГРОМАДЯН**

5.1. Розглянуті звернення зберігаються у справах, які розміщуються за номером по порядку:

- у Головному офісі Банку – у Відділі документообігу та діловодства. Відповідальна особа за зберігання – начальник Відділу документообігу та діловодства.
- у відділеннях Банку – у відповідному відділенні. Відповідальна особа за зберігання – Керуючий відділенням.

5.2. Кожна пропозиція, заява, скарга з усіма документами щодо її розгляду і вирішенням становлять у справі самостійну групу. Відповіді на звернення громадян підшиваються разом з вхідним зверненням, на яке дається відповідь. Обкладинка справи оформляється за встановленою формою (**Додаток 5 до Порядку**).

5.3. У разі одержання повторного звернення або появи додаткових документів вони підшиваються до цієї групи документів.

5.4. Під час формування справ перевіряються правильність направлення документів до справи та їх повнота (комплектність).

5.5. Звернення, за якими рішення не прийнято, а також документи за зверненнями, оформлені з порушенням вимог цього Порядку, підшивати забороняється.

5.6. Сформовані справи звернень громадян зберігаються в шафі, яка замикається на ключ протягом одного діловодного року, в подальшому рекомендується справи звернень громадян передавати до Архіву Банку.

5.7. Загальний термін зберігання документів за пропозиціями, заявами і скаргами становить 5 років, згідно Зведеної номенклатури Банку.

5.8. Експертна комісія, яка при потребі, створюється наказом Голови правління Банку, може прийняти рішення про збільшення терміну зберігання.

## **VI. КОНТРОЛЬ ТА ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ**

6.1. Відповідальність за своєчасну реєстрацію звернення та надсилання звернення з резолюцією керівника Банку до виконавців у Головному офісі Банку покладається на Відділ документообігу та діловодства, у відділеннях Банку – на Керуючого відділення.

6.2. Відповідальність та контроль за надання належним чином оформлених відповідей на звернення громадян покладається на виконавця документу.

6.3. Контроль за дотримання строків надання письмових відповідей на звернення покладається на:

- у Головному Офісі Банку – на виконавця документу;
- у Відділеннях Банку – на Керуючого відділенням.

6.4. Відповідальність за схоронність документів за пропозиціями, заявами і скаргами в межах одного діловодного року покладається на:

- у Головному Офісі Банку – начальника Відділу документообігу та діловодства;
- у Відділеннях Банку – на Керуючого відділенням.

6.5. Після передачі справ до Архіву Банку відповідальною особою за збереження справ звернень громадян є відповідальна особа за Архів Банку вцілому.

## **VII. ЗАКЛЮЧНІ ПОЛОЖЕННЯ**

7.1. Цей Порядок затверджується рішенням Правління Банку.

7.2. Прийняття нової редакції Порядку автоматично призводить до припинення дії попереднього документа.

7.3. У разі невідповідності будь-якої частини Порядку вимогам чинного законодавства України, у тому числі у зв'язку з прийняттям нових актів законодавства України та зміною чинних, Порядок буде діяти лише у тій частині, що не суперечить таким вимогам. До внесення відповідних змін у Порядок працівники Банку у своїй роботі повинні керуватися нормами чинного законодавства України.