

**ВИТЯГ з ПОЛОЖЕННЯ
про роботу зі зверненнями громадян в
АТ «ПЕРШИЙ ІНВЕСТИЦІЙНИЙ БАНК»**

ЗАТВЕРДЖЕНО
Наглядовою радою
Протокол № 29
від «31» липня 2020 р.

ПОГОДЖЕНО
Правлінням
Протокол № 39
від «31» липня 2020 р.

1. КАНАЛИ НАДХОДЖЕННЯ ЗВЕРНЕНЬ ДО БАНКУ

- 1.1. Поштовий зв'язок, кур'єрська служба: прийом листів відбувається централізовано підрозділом, відповідальним за діловодство в ГО та відділеннях Банку.
- 1.2. Прийом письмових звернень громадян, при їх особистому зверненні до ГО Банку та відділень, забезпечується відповідальними працівниками відділення або керівниками та іншими посадовими особами Банку. Такі звернення того ж дня передаються до підрозділу, відповідального за діловодство/особі, відповідальній за діловодство для реєстрації. Після реєстрації письмове звернення передається до відповідальної особи КЦ.
- 1.3. Телефонний зв'язок: клієнт звертається до Банку засобами телефонного зв'язку, прийом дзвінків здійснюють працівники контактного центру.
- 1.4. Електронна пошта: клієнт направляє письмове звернення засобами електронної пошти на адресу info@pinbank.ua. Прийом звернення забезпечується відповідальним працівником КЦ.
- 1.5. Соціальні мережі – Facebook та інтернет-сайт PINbank «Звернення громадян»: - клієнт залишає звернення на інтернет-сторінці Банку у Facebook чи на інтернет-сайті PINbank. Прийом звернення забезпечується відповідальним працівником за інтернет-сайт PINbank (департамент інформаційних технологій) на Facebook (дирекція з транзакційного бізнесу) та передається відповідальному працівнику КЦ.
- 1.6. Особистий прийом громадян: питання з яким звернувся громадянин під час проведення особистого прийому з керівником оформлюється письмовим зверненням та передається відповідальному працівнику КЦ на опрацювання.

2. ПРИЙОМ ТА РЕЄСТРАЦІЯ ЗВЕРНЕНЬ

2.1. ЗАГАЛЬНІ ПРИНЦИПИ ПРИЙОМУ ТА РЕЄСТРАЦІЇ ЗВЕРНЕНЬ

- 2.1.1. Реєстрація всіх звернень, які відповідають пп.1.1–1.2 розділу V цього Положення, реєструються підрозділом, відповідальним за діловодство/особою, відповідальною за діловодство, в реєстрі «Вхідної документації» та передаються на опрацювання (проходження, передавання за призначенням, контроль за виконанням) відповідальному працівнику КЦ для занесення до Реєстру звернень.
- 2.1.2. До Реєстру звернень вносять звернення, які містять в собі пропозиції (зауваження), заяви (клопотання) і скарги клієнтів (фізичних осіб), наприклад:
 - скарги щодо якості обслуговування (персонал) та послуги Банку;
 - пропозиції (зауваження);
 - листи, які потребують детального розгляду та прийняття рішення (надання відтермінування погашення кредитної заборгованості, неотримання коштів під час обслуговування в банкоматі, зміни умов договору, списання штрафних санкцій і т.п.);
 - запити щодо надання роз'яснень/інформації (послуги Банку, умови договору і т.п.).

- листи від Національного банку України та органів влади, які містять запит щодо надання відповіді клієнту щодо його звернення.
- 2.1.3. Усі звернення повинні бути обліковані в день їх надходження або не пізніше 10:00 наступного дня.
- Звернення громадян обліковується в Реєстрі звернень громадян АТ «ПЕРШИЙ ІНВЕСТИЦІЙНИЙ БАНК» (Додаток №1 до цього Положення).
- 2.1.4. Такий облік необхідний для забезпечення контролю за процесом опрацювання звернення, зберігання інформації стосовно послідовності та хронології опрацювання, накопичення загальної інформації стосовно всіх звернень для подальшого аналізу.

2.2. ПОРЯДОК ПРИЙМАННЯ ТА ОФОРМЛЕННЯ ЗВЕРНЕНЬ

2.2.1. Приймання звернень клієнтів при їх особистому зверненні до відділень Банку

- 1) Під час звернення клієнта до відділення Банку з метою оформлення скарги, відповідальний працівник відділення або керівник відділення, в межах своєї компетенції, зобов'язаний вжити всіх можливих заходів для урегулювання претензійної ситуації. У випадку неможливості вирішити питання без оформлення скарги клієнту необхідно запропонувати написати заяву.
Відповідальний працівник відділення для оформлення письмового звернення:
 - надає клієнту бланк для написання заяви (додаток №2 до цього Положення);
 - приймає від клієнта оформлене звернення;
 - перевіряє можливість ідентифікувати особу, яка його написала;
 - перевіряє, чи вся необхідна інформація вказана;
 - передає звернення на реєстрацію до підрозділу, відповідального за діловодство/особі, відповідальній за діловодство не пізніше 18:00 дня, коли звернення було надане клієнтом.
- 2) Працівник відділення відмовляє у прийнятті/реєстрації звернення у випадках, передбачених п.2.2.5 розділу V цього Положення.
- 3) Письмові пропозиції та позитивні відгуки клієнтів щодо роботи Банку також підлягають реєстрації у Реєстрі звернень.
- 4) У разі відмови клієнта від скарги відмова оформлюється письмово, реєструється, зазначаються посилання на попереднє звернення клієнта. Контроль за виконанням у такому випадку знімається відповідальним працівником КЦ.

2.2.2. Приймання звернень (скарг) через КЦ

- 1) У разі звернення клієнта до КЦ (за телефоном) з метою оформлення скарги працівник КЦ:
 - після того, як скарга облікована, інформує клієнта щодо можливих строків розгляду та способу отримання відповіді;
 - повинен вжити всіх можливих заходів, в межах своєї компетенції, з метою урегулювання претензійної ситуації;
 - записує інформацію зі слів клієнта для обліку звернення в Реєстрі звернень, далі передає відповідальному працівнику КЦ.
- 2) При отриманні від клієнта звернення на електронну адресу Банку, через інтернет-сайт Банку чи соціальну мережу - Facebook, відповідальний працівник КЦ обліковує звернення в Реєстрі звернень.

2.2.3. Організація та проведення особистого прийому громадян

- 1) наказом визначається перелік посадових осіб Банку, які мають право проводити особистий прийом громадян;
- 2) графік особистого прийому громадян встановлюється та затверджується Головою Правління або уповноваженою ним особою, відповідно до якого здійснюється попередній запис клієнтів на особистий прийом; попередній запис здійснює працівник центру по роботі з персоналом та організації діловодства у книзі реєстрації прийому

- громадян керівництвом АТ «ПЕРШИЙ ІНВЕСТИЦІЙНИЙ БАНК» (додаток №3 до цього Положення);
- 3) клієнт, який звертається з питання особистого прийому вперше надає інформацію: прізвище, ім'я, по батькові, дату народження, місце проживання, зміст порушеного питання та номер телефону для зв'язку;
 - 4) працівник центру по роботі з персоналом та організації діловодства інформує клієнта під час здійснення запису на особистий прийом щодо:
 - дати, часу та місця проведення особистого прийому (відповідно до затвердженого графіку прийому громадян);
 - необхідності мати з собою документи, що посвідчують особу;
 - порядку доступу до приміщення Банку відповідно до вимог пропускового режиму;
 - 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) за бажанням клієнта та/або з метою забезпечення прозорості особистого прийому та дотримання заходів безпеки може здійснюватися відео- та аудіофіксацію проведення особистого прийому, про що необхідно повідомити клієнта перед початком особистого прийому;
 - 6) під час проведення особистого прийому розглядаються питання по суті та надаються обґрунтовані відповіді з урахуванням вимог законодавства України;
 - 7) під час прийому, до приміщення де проходить прийом запрошується відповідальний працівник КЦ для фіксації звернення. Звернення фіксується у письмовому вигляді з приміткою «Записано з моїх слів та зачитано» та зачитується вголос. Відповідь надається: усно або згідно порядку, зазначеного у п.2.2.4 розділу V цього Положення, в залежності від домовленості з громадянином.

2.2.4. Порядок реєстрації письмових звернень громадян

При отриманні письмових звернень громадян, які надходять на поштові адреси Головного офісу/відділення Банку або передані особисто клієнтом відповідальному працівнику КЦ/відділення:

- 1) Підрозділ, відповідальний за діловодство/особа, відповідальна за діловодство, при надходженні вхідного листа та ідентифікації його як звернення громадян, реєструє як Вхідний документ та електронною поштою направляє відповідальному працівнику КЦ.
- 2) Відповідальний працівник КЦ на свою електронну адресу отримує повідомлення щодо зареєстрованого нового вхідного документа «Звернення громадян». Протягом двох годин з моменту реєстрації вхідного листа, але не пізніше 10:00 наступного дня, у разі реєстрації після 17:00:
 - а) перевіряє та проводить аналіз тексту документа;
 - б) здійснює пошук клієнта у Реєстрі звернень. У разі якщо клієнта у Реєстрі звернень немає – вносить інформацію до реєстру, у разі повторного звернення проставляє посилання на попереднє звернення клієнта;
 - в) якщо зареєстрований вхідний документ не належить до звернень громадян (фізичних осіб), відповідальний працівник КЦ повертає документ, до підрозділу відповідальний за діловодство/особу, відповідальну за діловодство.

2.2.5. Критерії відмови у прийнятті/реєстрації та розгляді звернень

- 1) Письмові звернення громадян без зазначення адреси проживання, не підписані автором (авторами), а також такі, з яких не можливо встановити авторство, визнаються анонімними.
- 2) Звернення надійшло на особисту скриньку електронної пошти працівника Банку. Для обліку та розгляду такого звернення працівник Банку, який його отримав, має

проінформувати клієнта про необхідність звернутись каналами відповідно до глави 1 розділу V цього Положення.

2.2.6. Оригінали письмових звернень громадян зберігаються у відповідального працівника КЦ.

2.3. ІДЕНТИФІКАЦІЯ ОСОБИ, ЯКА ПОДАЄ ЗВЕРНЕННЯ

2.3.1. При прийомі звернення, яке класифікуватиметься як скарга чи заява, має бути проведена ідентифікація особи, що його подає. При прийомі звернення, що класифікується як скарга, ідентифікація проводиться тільки якщо відповідь на скаргу передбачає розкриття конфіденційної інформації (фінансової інформації по рахунках/операціями клієнта, інформації, що розкриває деталі договірних відносин між клієнтом і Банком).

2.3.2. Ідентифікація особи, яка подає звернення, залежно від каналів надходження здійснюється таким чином:

2.3.2.1. Поштовий зв'язок: при одержанні скарги каналами поштового/кур'єрського зв'язку/інтернет-канали ідентифікація проводиться відповідальним працівником КЦ, за такими інформаційними даними:

а) персональні дані клієнта:

- П.І.Б.;
- номер телефону;
- адреса проживання/реєстрації;

б) дані щодо продукту (за договорами, укладеними між клієнтом та Банком):

- тип, назва продукту;
- № картки, № рахунку, № договору.

2.3.2.2. При зверненні клієнта до відділення Банку відповідальний працівник відділення зобов'язаний ідентифікувати особу, яка подає звернення, за документами, що посвідчують особу, відповідно до законодавства та внутрішніх документів Банку. Скарга приймається від клієнта Банку особисто або від третьої особи при пред'явленні документів, що засвідчують особу, на підставі довіреності, оформленої відповідно до законодавства України та вимог нормативних документів Банку.

2.3.2.3. Телефонний зв'язок - ідентифікація при прийомі скарги каналами телефонного зв'язку проводиться відповідальним працівником КЦ після занесення даних клієнта до Реєстру звернень працівниками КЦ: за збігом П.І.Б. клієнта, а також даних, зазначених у зверненні, з даними, наявними у Банку, а саме:

а) персональні дані клієнта:

- № телефону;
- E-mail;
- адреса проживання/реєстрації;

б) дані щодо продукту:

- тип, назву продукту;
- № карти, № рахунку, № договору,

в) дані по претензійній ситуації:

- місце, час претензійної ситуації;
- опис обставин претензійної ситуації;
- сума і інші параметри операції;
- інші обставини, відомі тільки клієнту.

2.3.2.4. Електронна пошта, інтернет-сайт Банку, Facebook: ідентифікація при прийомі скарги за вказаними каналами проводиться відповідальним працівником КЦ за збігом П.І.Б. клієнта, а також даних, зазначених у зверненні, з даними, наявними у Банку, а саме:

а) персональні дані клієнта:

- № телефону;
- E-mail;
- адреса проживання/реєстрації;

б) дані про продукту:

- тип, назву продукту;
 - № карти, № рахунку, № договору;
- в) дані по претензійній ситуації:
- місце, час претензійної ситуації;
 - опис обставин претензійної ситуації;
 - сума і інші параметри операції;
 - інші обставини, відомі тільки клієнту.
- 2.3.3. При будь-яких, навіть незначних, розбіжностях між викладеними клієнтом обставинами і даними, які має Банк, або при підозрі, що звернення надане не клієнтом, а третьою особою, відповідальний працівник КЦ має право прийняти рішення:
- про здійснення дзвінка клієнту для підтвердження факту подання скарги та запиту додаткових відомостей для ідентифікації клієнта;
 - про інформування клієнта засобами електронної пошти щодо необхідності оформлення звернення іншим каналом, передбаченим розділом 3 цього Положення, за яким можливе проведення однозначної ідентифікації.

2.4. ІНФОРМУВАННЯ КЛІЄНТІВ ПРО ТЕРМІНИ РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ

Інформування клієнтів про терміни розгляду звернень, які зазначені у главі 5 розділу V цього Положення, відбувається:

- відповідальними працівниками відділення – при оформленні звернення або при зверненні клієнта для уточнення результатів розгляду;
- працівниками КЦ – при оформленні скарги або при зверненні клієнта для уточнення результатів розгляду;
- відповідальним працівником КЦ.

3. ЗАГАЛЬНІ ПРИНЦИПИ РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ

- 3.1. Метою розгляду звернення є встановлення незаперечного документального підтвердження факту порушення чи відсутності факту порушення Банком договірних зобов'язань та/або законодавства України, а також наявності/відсутності вини працівників Банку, яка могла вплинути на порушення клієнтом договірних зобов'язань.
- 3.2. Встановлення факту порушення або факту відсутності порушення Банком договірних зобов'язань та/або законодавства України, а також встановлення наявності/відсутності вини працівників Банку в порушенні клієнтом договірних зобов'язань здійснюється в результаті розслідування, проведеного за зверненням, і має бути документально зафіксовано (тобто підтверджено пояснювальними записками, виписками тощо).
- 3.3. Встановлення факту порушень та/або халатного відношення до своїх посадових обов'язків або відсутності порушень персоналом Банку при здійсненні обслуговування клієнтів. Встановлення наявності/відсутності вини працівників Банку та/або халатного відношення до своїх посадових обов'язків здійснюється в результаті розслідування, проведеного за зверненням.
- 3.4. Подання громадянином звернення, яке містить наклеп і образи, дискредитацію Банку, його керівників та посадових осіб тягне за собою відповідальність, передбачену чинним законодавством, про що клієнт має бути попереджений.
- 3.5. Основними принципами під час розгляду звернень громадян є:
- лояльність;
 - неупередженість;
 - об'єктивність;
 - швидкість та налагодженість реагування;
 - запобігання можливості виникнення повтору звернень, що містять скарги;
 - забезпечення клієнтові простого та безперешкодного доступу до всіх можливих каналів відправлення звернень.

- 3.6. При встановленні в ході розгляду звернення фактів, що вказують на можливі шахрайські дії, відповідальний працівник КЦ повинен надіслати таку інформацію до служби безпеки, при цьому вказати у тексті повідомлення П.І.Б. та контактний телефон клієнта/заявника. При встановленні порушення нормативних документів Банку, проблеми, що мають системний характер, підрозділ, відповідальний за розгляд звернення, повинен направити інформацію керівникам відповідних підрозділів Банку, до компетенції яких належить питання, та обов'язково службі комплаєнсу.
- 3.7. З метою проведення об'єктивного аналізу претензійної ситуації відповідальний працівник, який займається розглядом звернення, у разі необхідності, направляє запит до структурного підрозділу Банку (власника інформаційних ресурсів)/відділення про надання інформації, договорів та інших документів, а також даних із систем, що підтверджують факт і обставини претензійної ситуації. Запит може бути оформлений у вигляді Службової записки або у вигляді листа засобами корпоративної пошти Outlook.
- 3.8. Структурний підрозділ Банку/відділення, який одержав запит, у межах своєї компетенції, зобов'язаний надати необхідну інформацію та документи в строк не пізніше 5 робочих днів після отримання запиту до підрозділу, який його направив. У разі нестандартної скарги термін надання інформації, документів за погодженням з підрозділом, який надіслав запит, може бути збільшений до 10 робочих днів.
- 3.9. Формування інформаційного роз'яснення на запит не повинне містити подвійних трактувань, неоднозначних і невизначених фраз і висловів. Надане роз'яснення повинне прямо відповідати на поставлене питання і містити посилання на факти, норми законодавства, нормативні документи Банку.
- 3.10. Керівники структурних підрозділів Банку, що надають роз'яснення, несуть відповідальність за:
- достовірність інформації;
 - повноту і своєчасність її надання.

4. РОЗПОДІЛ ЗВЕРНЕНЬ МІЖ ВИКОНАВЦЯМИ ТА ОРГАНІЗАЦІЯ КОНТРОЛЮ

4.1. РОЗПОДІЛ ЗВЕРНЕНЬ МІЖ ВИКОНАВЦЯМИ

- 4.1.1. Розподіл звернень між виконавцями забезпечується відповідальним працівником КЦ за погодженням з куратором свого підрозділу.
- 4.1.2. Письмові звернення зареєстровані у Реєстрі звернень:
- 4.1.2.1. Відповідальний працівник КЦ в полі «Адресати» проставляє уповноважену особу КЦ для розгляду та визначення відповідальної особи/виконавця для надання відповіді.
- 4.1.2.2. Якщо звернення стосується питань операційної роботи Банку, відповідальний працівник КЦ в полі «Адресати» додає куратора напрямку.
- 4.1.2.3. Звернення, які можна класифікувати як скаргу на роботу персоналу Банку, в полі «Адресати» відповідальний працівник КЦ додає начальника служби безпеки та центр по роботі з персоналом та організації діловодства для проведення внутрішнього розслідування за зверненням.
- 4.1.3. Звернення (скарги), отримані каналами, зазначеними у пп.1.3 – 1.6 розділу V цього Положення, детально аналізуються відповідальним працівником КЦ та визначаються відповідальні виконавці за надання відповіді. У разі недостатньої інформації для визначення виконавця, відповідальний працівник КЦ направляє звернення (скаргу) на куратора підрозділу відповідного напрямку діяльності для визначення відповідального виконавця.
- Після отримання резолюції на вхідних документах та визначення куратором конкретних виконавців відповідальний працівник КЦ заповнює у реєстрі звернень відповідну інформацію:
- текст резолюції;
 - автор резолюції (Контроль за зверненням громадян);
 - контрольний строк виконання;

- виконавці.

Після цього заповнюється закладка «Контроль» із зазначенням періодичності нагадування щодо строків виконання з метою надсилання нагадування виконавцю про наявність звернення, що встановлене на контроль. У разі несвоєчасного виконання – нагадування про порушення строку виконання звернення, відстежується доведення до виконавця контрольного звернення та контрольної картки.

4.2. ПОРЯДОК КОНТРОЛЮ ОПРАЦЮВАННЯ ЗВЕРНЕНЬ

Контроль за виконанням звернень громадян здійснює відповідальним працівником КЦ. Здійснення контролю за виконанням звернення передбачає:

- встановлення звернення на контроль та своєчасне доведення його до виконавця;
- контроль термінів виконання звернень;
- перевірка процесу виконання;
- перегляд строків виконання звернення (за необхідністю);
- зняття звернення з контролю;
- облік та узагальнення даних про хід та результати виконання звернень;
- інформування Правління про стан виконавської дисципліни (звітування та проведення аналізу по зверненням громадян).

4.3. ЗВІТУВАННЯ ТА ЗНЯТТЯ ЗВЕРНЕНЬ З КОНТРОЛЮ

Для зняття звернення з контролю відповідальні особи/виконавці направляють на відповідального працівника КЦ інформацію - звіт щодо виконання звернення (звіт повинен містити документ, який свідчить про виконання звернення, із реєстраційним номером та датою або докладний опис проведених робіт щодо виконання звернення із визначеними датами).

5. ФОРМУВАННЯ ВІДПОВІДЕЙ НА ЗВЕРНЕННЯ ТА СТРОКИ ЇХ НАДАННЯ

5.1. СТРОКИ НАДАННЯ ВІДПОВІДЕЙ НА ЗВЕРНЕННЯ

5.1.1. Розгляд звернень (які надійшли каналами, зазначеними у пп. 1.1 - 1.2 розділу V цього Положення) та надання відповіді клієнтам, відбувається 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 упродовж місяця вирішити порушені у зверненні питання неможливо, відповідальним працівником КЦ/керівником структурного підрозділу Банку встановлюється 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.

5.1.2. Розгляд звернень (які надійшли каналами, зазначеними у пп.1.3 - 1.6 розділу V цього Положення) та надання відповіді клієнтам, становить 3 робочі дні з дня отримання таких звернень. У випадках, передбачених п.3.7 розділу V цього Положення, строк надання відповіді на звернення не може перевищувати 10 робочих днів.

5.2. ФОРМУВАННЯ ВІДПОВІДЕЙ НА ЗВЕРНЕННЯ, ЗАРЕЄСТРОВАНІ ГОЛОВНИМ ОФІСОМ ТА ВІДДІЛЕННЯМИ БАНКУ

5.2.1. Письмові відповіді надаються на звернення, зареєстровані в Реєстрі звернень, що надійшли:

- через канал поштового/кур'єрського зв'язку;
- через відділення Банку;
- через відповідального працівника КЦ (за бажанням клієнта).

- 5.2.2 Відповідальність за розгляд звернень громадян та обов'язкове і своєчасне повідомлення про результати розгляду звернень, несе виконавець/керівники структурних підрозділів Банку.
- 5.2.3 Всі відповіді на звернення, які готують працівники відділення мають бути погодженні з директором дирекції з роздрібного бізнесу та Юридичним управлінням. Відповідь на звернення підписує Голова Правління або уповноважена ним особа.
- 5.2.4 Письмові відповіді, які містять в собі банківську таємницю, оформлюються та реєструються відповідно до діючої Інструкції з діловодства АТ «ПЕРШИЙ ІНВЕСТИЦІЙНИЙ БАНК».
- 5.2.5 Після того, як клієнту надана відповідь на звернення, відповідальний працівник КЦ фіксує інформацію в Реєстрі звернень щодо проведеної роботи.

5.3. ФОРМУВАННЯ ВІДПОВІДЕЙ НА ЗВЕРНЕННЯ, ОТРИМАНІ БЕЗПОСЕРЕДНЬО ДО КОНТАКТНОГО ЦЕНТРУ

- 5.3.1. Відповіді на звернення, які надходять каналами:
- телефонного зв'язку;
 - електронної пошти Банку;
 - інтернет-сайту Банку (за наявності вказаної клієнтом адреси електронної пошти);
 - соціальної мережи – Facebook;
- надаються за каналом, яким надійшло звернення.
- 5.3.2 Якщо відповіді на звернення, які надійшли каналами, зазначеними у пп.1.3 - 1.5 розділу V цього Положення, та містять в собі банківську таємницю, тоді відповідальні працівники КЦ інформують клієнта щодо необхідності звернутись до Відділення Банку для оформлення письмового звернення або залишити звернення на інтернет-сайті PINbank «Звернення громадян».
- 5.3.3 Після того, як клієнту надана відповідь на звернення, відповідальний працівник КЦ фіксує інформацію у Реєстрі звернень щодо проведеної роботи.
- 5.3.4 Всі відповіді на звернення громадян мають бути погодженні з директором дирекції з роздрібного бізнесу та Юридичним управлінням. Відповідь на звернення підписує Голова Правління або уповноважена ним особа.

5.4. РЕКОМЕНДАЦІЇ ЩОДО НАДАННЯ ВІДПОВІДЕЙ КЛІЄНТАМ

У листі не допускається вживати:

- фрази різкого заперечення, які можуть призвести до негативного ставлення до Банку;
- поради звернутися до інших банківських установ;
- такі фрази, як «не можемо», «не будемо», «не знаємо», «ви помиляєтесь» і т.п.

Під час формування відповіді рекомендовано використовувати:

- поради щодо того, як виправити ситуацію, пропозиції та альтернативи щодо вирішення проблемних ситуацій заявника, фрази розуміння ситуації, що склалася; при обурливості клієнта – фрази заспокоєння;
- використовувати у листі-відповіді фрази подяки клієнту за зацікавленість у користуванні послугами Банку та сподівання на співпрацю у майбутньому.

6. ЗВІТУВАННЯ ТА ПРОВЕДЕННЯ АНАЛІЗУ ПО ЗВЕРНЕННЯМ ГРОМАДЯН

- 6.1. Відповідальний працівник КЦ аналізує і щотижнево надає директору дирекції з роздрібного бізнесу аналітичні звіти, складені за результатами розгляду звернень громадян. За результатами аналізу директор дирекції з роздрібного бізнесу або уповноважена ним особа інформує члена Правління (куратора) відповідного структурного підрозділу Банку щодо однотипних звернень, який має проконтролювати усунення причин виникнення масових скарг клієнтів.

- 6.2. Один раз на місяць (до 15 числа кожного місяця або за запитом) аналітичний звіт надається до департаменту ризиків та служби комплаєнсу для формування та перевірки повноти бази даних ризикових подій.
- 6.3. Директор дирекції роздрібного бізнесу або уповноважена ним особа інформує Правління про стан виконавської дисципліни у Банку щодо звернень громадян (щомісяця, але не пізніше п'ятого робочого дня місяця, що настає за звітним).
- 6.4. За потреби підготовки інших звітів по зверненням громадян, зацікавлений підрозділ Банку, за наявності відповідного обґрунтування, погоджує з відповідальним працівником КЦ:
 - форму звіту;
 - термін розробки/надання звіту;
 - періодичність надання звіту;
 - інші суттєві фактори, що впливають на розробку звіту.
- 6.5. Якщо розробка звіту відповідно до запиту знаходиться також у компетенції інших структурних підрозділів Банку або межує з їхніми інтересами, узгодження проводиться з кожним підрозділом.