

АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО «БАНК ТРАСТ-КАПІТАЛ»

ЗАТВЕРДЖЕНО

Рішенням Спільного засідання
Наглядової Ради та Правління
АТ «БАНК ТРАСТ-КАПІТАЛ»
від «05» березня 2020 року
Протокол № 2020-05

Голова Наглядової Ради
І.Ю. Кравченко

Голова Правління
П.І. Кравченко

The image shows a circular official stamp of the company. The stamp contains the text: "УКРАЇНА", "м. КИЇВ", "АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО", "«БАНК ТРАСТ-КАПІТАЛ»", "Ідентифікаційний номер: 26519933". There are two handwritten signatures in black ink over the stamp. One signature is connected to the name "І.Ю. Кравченко" and the other to "П.І. Кравченко".

**Інструкція
про організацію розгляду звернень громадян та проведення
особистого прийому
в АТ «БАНК ТРАСТ-КАПІТАЛ»**

Київ – 2020

Інструкція про організацію розгляду звернень громадян та проведення особистого прийому
в АТ «БАНК ТРАСТ-КАПІТАЛ»

Зміст

- 1 Загальні положення
- 2 Організація розгляду звернень та надання відповідей на них
- 3 Особливості розгляду звернень та строки надання відповіді
- 4 Організація проведення особистого прийому в Банку
- 5 Інформування про організацію роботи зі зверненнями в Банку
- 6 Внутрішній контроль та відповідальність
- 7 Прикінцеві положення

1. Загальні положення

1.1 Інструкція про організацію розгляду звернень громадян та проведення особистого прийому в АТ «БАНК ТРАСТ-КАПІТАЛ» (далі - Інструкція) є внутрішнім нормативним документом АТ «БАНК ТРАСТ-КАПІТАЛ» (далі - Банк), який розроблений з метою забезпечення оперативного та своєчасного розгляду звернень громадян, прийняття відповідних управлінських рішень за результатами опрацювання звернень громадян.

1.2 Ця Інструкція визначає порядок:

- організації реєстрації, розгляду звернень громадян та надання відповіді на них (далі - звернення);
- організації реєстрації, проведення особистого прийому громадян та представників об'єднань громадян без статусу юридичної особи (далі - особистий прийом);
- інформування про організацію роботи зі зверненнями в Банку.

1.3 Ця Інструкція розроблена на підставі та з урахуванням вимог:

- Конституції України;
- Закону України «Про банки і банківську діяльність»;
- Закону України «Про звернення громадян» (далі - Закон про звернення);
- Закону України «Про захист персональних даних» (далі - Закон про персональні дані);
- Закону України «Про електронні документи та електронний документообіг»;
- Положення про організацію системи внутрішнього контролю в банках України та банківських групах», затвердженого постановою Правління Національного банку України від 02.07.2019 №88 (далі – Положення НБУ №88);
- Інструкції з діловодства АТ «БАНК ТРАСТ-КАПІТАЛ»;
- Положення про використання файлових ресурсів загального доступу в АТ «БАНК ТРАСТ-КАПІТАЛ»;
- інших законодавчих та нормативно-правових актів, а також внутрішніх нормативних документів Банку.

1.4 В цій Інструкції терміни та скорочення вживаються в наступному значенні:

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, посадових осіб Банку, а також висловлення думки щодо поліпшення їх діяльності. Клопотання - письмове звернення з проханням про визнання за особою відповідного статусу, прав чи свобод тощо.

Керівники Банку – Голова Правління Банку, заступники Голови Правління Банку.

Пропозиція (зауваження) – звернення громадян, де висловлюються порада, рекомендація щодо діяльності Банку, посадових осіб Банку.

Скарга – звернення з вимогою про поновлення прав і захист законних інтересів громадян, порушених діями (бездіяльністю), рішеннями Банку, посадових осіб Банку.

Уповноважена особа Банку – працівник Банку (керівник напрямку), уповноважений Головою Правління на здійснення розгляду звернень громадян та надання відповідей на них, а також проведення прийому громадян згідно з наказом.

Інші терміни, які вживаються в цій Інструкції, використовуються в значеннях, визначених законодавством України.

1.5 Інструкція є обов'язковою до виконання всіма працівниками Банку. Працівники Банку зобов'язані здійснювати інформування клієнта до та під час надання послуг, а також додатково на вимогу клієнта щодо порядку розгляду звернень.

2. Організація розгляду звернень та надання відповідей на них

2.1 Подання (надсилання) звернення до Банку громадянином чи законним представником/уповноваженою особою (далі – особа) передбачає його (її) згоду на оброблення, використання персональних даних відповідно до Закону України «Про захист персональних даних» під час опрацювання звернення Банком, а також його поширення в разі пересилання за належністю.

2.2 Звернення адресується Банку або керівнику Банку.

2.3 Особа подає звернення до Банку:

- засобами поштового зв'язку на адресу: 01103, м. Київ, вул. Підвисоцького Професора, буд 7;
- за допомогою засобів телефонного зв'язку за номером телефону: (044) 206-33-50 (згідно з тарифами оператора зв'язку);
- шляхом надсилання на електронну пошту (e-mail) Банку: bank@tc-bank.com;
- через заповнення відповідних форм на сторінці офіційного Інтернет-представництва Банку (далі - електронне звернення): <https://tc-bank.com/ua/otpravte-nam-pismo.html>;
- під час особистого прийому, в тому числі працівнику Адміністративного відділу, начальнику Відділення Банку.

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

2.5 Ініціатором звернення може бути (далі «ініціатор»):

- клієнт Банку фізична особа;
- законний представник клієнта Банку;
- довірена особа клієнта Банку з довіреністю, оформленою згідно з вимогами законодавства України;
- особа, яка не є громадянином України і законно перебуває на її території, має право подавати звернення до Банку як і громадянин України, якщо інше не передбачено міжнародними договорами;
- третя особа/потенційний клієнт Банку.

2.6 Звернення громадян щодо діяльності Банку можуть стосуватися:

- питань обслуговування, які потребують термінової відповіді;
- пропозицій, направлені на вдосконалення процесу обслуговування;
- скарг та претензій.

2.7 Банк приймає та розглядає звернення, оформлення яких відповідає вимогам Закону України «Про звернення громадян» та цієї Інструкції.

2.8 Письмове звернення (у паперовому вигляді та яке надсилається на електронну пошту (e-mail) Банку) подається в довільній формі, з урахуванням установлених законодавством України вимог до звернення, а також вимог, установлених у **пункті 3.4 цієї Інструкції**.

Банк з метою спрощення процедури оформлення письмового звернення може розміщувати форму звернення:

- на сторінці офіційного Інтернет-представництва Банку;
- на інформаційних стендах у відділеннях Банку в доступних для вільного огляду громадянами місцях.

2.9 Письмове звернення в паперовому вигляді підписується заявником (запитувачем) із зазначенням дати.

Застосування кваліфікованого електронного підпису під час надсилання електронного звернення, а також звернення, яке надсилається на електронну пошту (e-mail) Банку, не вимагається.

2.10 Звернення осіб, які з поважних причин (інвалідність, обмежені фізичні можливості) не можуть подати письмове звернення під час прийому в Банку, записується (реєструється) працівником Адміністративного відділу Банку.

2.11 Працівник Адміністративного відділу здійснює реєстрацію звернення шляхом внесення пропозиції, заяви, скарги до відповідного електронного реєстру, за яким присвоюється реєстраційний індекс, який зазначається у реєстраційному штампі встановленого зразка. Штамп ставиться на нижньому полі першого аркуша документа праворуч або на іншому вільному від тексту місці, крім місця, призначеного для підшивки. Реєстраційний індекс, з урахуванням вимог діловодства Банку, додатково позначається літерами ЗГ та порядкового номера пропозиції, заяви, скарги, що надійшла, наприклад: 017/ЗГ-003.

2.12 Реєстраційний штамп із зазначенням дати та реєстраційного номера на другому примірнику (копії) звернення проставляється працівником Адміністративного відділу на вимогу особи, яка власноруч подала звернення до Банку в паперовому вигляді. Цей примірник (копія) повертається цій особі, а перший - залишається в Банку для розгляду та надання відповіді.

2.13 У разі надходження повторних пропозицій, заяв і скарг їм надається черговий реєстраційний індекс, а у відповідній графі реєстраційно-контрольної форми, зазначається реєстраційний індекс першої пропозиції, заяви, скарги. На верхньому полі першого аркуша повторних пропозицій, заяв і скарг праворуч і на реєстраційних формах робиться позначка "ПОВТОРНО", до звернення додаються матеріали попереднього звернення та відповіді на нього.

2.14 Датою подання звернення, яке надсилається на електронну пошту (e-mail) Банку, є дата його надходження на адресу електронної пошти (e-mail) Банку. Датою подання звернення, яке надійшло на адресу електронної пошти (e-mail) Банку в неробочий день та час, є наступний робочий день після дня його надходження.

Інструкція про організацію розгляду звернень громадян та проведення особистого прийому
в АТ «БАНК ТРАСТ-КАПІТАЛ»

Датою подання електронного звернення є дата подання заповненої форми, розміщеної на сторінці офіційного Інтернет-представництва Банку, а тих, що надійшли в неробочий день і час, - наступний робочий день після дня подання такої форми.

2.15 Усне звернення, що надходить за допомогою засобів телефонного зв'язку, реєструється працівником Адміністративного відділу. При зверненні клієнта за телефонами, що зазначені на веб-сайті Банку, працівник надає громадянину роз'яснення/консультацію та, при потребі, фіксує зміст звернення, обов'язково зачитує клієнту зміст, задля уникнення непорозумінь, підтвердження правильності відображення звернення, також пропонує надати/надіслати письмову заяву до Банку будь-яким зручним способом.

2.16 Особа в усному зверненні зазначає інформацію згідно з п.3.4 цієї Інструкції. З'ясування додаткових відомостей під час подання усного звернення, що не стосуються змісту порушених питань, не допускається.

2.17 Працівник Адміністративного відділу попередньо опрацьовує та реєструє звернення в день надходження, а ті, що надійшли в неробочий день та час, - наступного робочого дня після дня надходження.

2.18 Паперовий носій зареєстрованого звернення передається керівнику Банку для розгляду та накладення відповідної резолюції. Після чого цей документ обробляється працівником Адміністративного відділу Банку, сканована копія направляється керівнику структурного підрозділу, до компетенції якого належить вирішення порушеного питання, засобами внутрішньої електронної пошти Outlook із зазначенням строків виконання документу для підготовки проекту відповіді.

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

2.19 Кожне зареєстроване звернення береться на контроль, де контролером визначається працівник Адміністративного відділу Банку. За три дні до закінчення терміну виконання, керівнику структурного підрозділу, до компетенції якого належить вирішення порушеного питання, приходить автоматичне нагадування про закінчення терміну виконання звернення на його корпоративну електронну пошту.

2.20 Особа, яка зазначила у зверненні номер мобільного телефону, після реєстрації отримує смс-повідомлення про дату та реєстраційний номер звернення.

2.21 Працівник Адміністративного відділу, не рідше ніж раз на тиждень, перевіряє наявність нових записів у Книзі відгуків, скарг та пропозицій, що знаходиться в приміщенні зони обслуговування клієнтів Управління обслуговування клієнтів, є в вільному доступі для громадян, у відповідності до вимог чинного законодавства.

У разі наявності відгука, скарги, пропозиції залишеної з дотриманням вимог п.3.4 цієї Інструкції, така інформація доводиться до відома керівника та розглядається на загальних умовах, визначених законодавством про звернення громадян та цією Інструкцією.

2.22. Звернення, у якому порушується питання, що не належить до компетенції Банку, у строк, визначений Законом про звернення (в термін не більше п'яти днів), пересилається за

Інструкція про організацію розгляду звернень громадян та проведення особистого прийому
в АТ «БАНК ТРАСТ-КАПІТАЛ»

належністю до відповідного органу, фінансової або іншої установи (організації) (крім тих, дії або рішення яких оскаржуються), з одночасним повідомленням про це особи, яка подала це звернення.

У разі якщо звернення не містить даних, необхідних для прийняття обґрунтованого рішення органом чи посадовою особою, воно в той же термін повертається громадянину з відповідними роз'ясненнями (ч. 3 ст. 7 Закону № 393).

2.23. Проект офіційної відповіді на звернення готується згідно єдиних вимог до документування, відповідно до Інструкції з діловодства в Банку та надається державною мовою з урахуванням вимог Закону України «Про забезпечення функціонування української мови як державної». Відповідь погоджується з Юридичним відділом.

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

2.24. Відповідь на звернення громадянина оформляється на фірмовому бланку АТ «БАНК ТРАСТ-КАПІТАЛ» за підписом Голови Правління Банку (особи, яка його заміщує) або Заступника Голови Правління.

2.25. В обов'язковому порядку, листи-відповіді на звернення громадян після підписання у керівника Банку реєструються в Адміністративному відділі.

2.26. Реєстраційний індекс письмової відповіді присвоюється у відповідності до загальних правил діловодства Банку та відображає індекс структурного підрозділу виконавця за номенклатурою, літер ЗГ та номери по порядку з початку року, наприклад 009-017/ЗГ-003.

2.27. Датою виконання звернення громадянина є дата реєстрації відповіді на нього.

2.28. Лист-відповідь оформляється виконавцем у 2-х примірниках, де перший - надсилається автору звернення, другий (не на бланку), завізований проект додається до справи вхідного звернення та підшивається з усіма супутніми матеріалами.

2.29. Якщо оригінал звернення був переданий керівнику підрозділу відповідального за розгляд та виконання, то, після вирішення порушеного питання, оригінал документу з листом-відповіддю, в обов'язковому порядку, передається в Адміністративний відділ.

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

2.31. Після прийняття рішення і вжиття заходів щодо вирішення пропозиції, заяви, скарги та надання письмової відповіді на звернення, документ знімається з контролю. Зберігаються справи в Адміністративному відділі Банку в хронологічному порядку.

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

2.33. Надсилання письмової відповіді на звернення громадянина/клієнта Банку здійснюється через Адміністративний відділ наступними видами:

- лист, засобами поштового зв'язку (рекомендованим);

Інструкція про організацію розгляду звернень громадян та проведення особистого прийому
в АТ «БАНК ТРАСТ-КАПІТАЛ»

- лист, засобами електронного зв'язку якщо клієнт зазначив у зверненні такий спосіб отримання відповіді та вказав електронну адресу;
- смс-повідомлення (на номер мобільного телефону, вказаного у зверненні клієнта) якщо клієнт зазначив у зверненні такий варіант отримання відповіді.

2.34. Відповідь на колективне звернення надсилається на адресу контактної особи для повідомлення інших осіб або на адресу особи, яка зазначена першою.

2.35. Банк надсилає відповідь на звернення на електронну поштову адресу особі, яка подала таке звернення засобами електронного зв'язку. Відповідь може бути направлена із застосуванням кваліфікованого електронного підпису керівника Банку або уповноваженої особи Банку, який за правовим статусом має таку саму юридичну силу, як і власноручний підпис, та має презумпцію його відповідності власноручному підпису відповідно до Закону України «Про електронні довірчі послуги».

Результати розгляду звернення надаються в паперовому вигляді та надсилаються засобами поштового зв'язку (рекомендованим поштовим відправленням) на вимогу особи, яка його подала, а також, якщо у зверненні, оформленому в паперовому вигляді, не зазначена електронна поштова адреса для надсилання відповіді.

2.36. Строк розгляду звернення визначається в календарних днях, починаючи з дати його надходження (реєстрації).

Останнім днем строку розгляду звернення є перший день після неробочого, якщо останній день строку розгляду припадає на вихідний, святковий, інший неробочий день.

2.37. Датою виконання звернення є дата реєстрації в Журналі відповіді на нього.

3. Особливості розгляду звернень та строки надання відповіді

3.1. Особи мають право подавати звернення до Банку особисто або через законного представника/уповноважену особу, якщо ці повноваження оформлені відповідно до законодавства України.

3.2. Звернення осіб, які не є громадянами України і законно перебувають на її території, розглядаються в тому самому порядку, що й звернення громадян України, якщо інше не передбачено міжнародними договорами.

3.3. Звернення, що надходить до Банку, підлягає обов'язковій класифікації відповідно до видів, установлених статтею 3 Закону про звернення:

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

3.4. У зверненні має бути зазначено:

- прізвище, ім'я, по батькові;
- місце проживання (адреса для листування, якщо вона не збігається з місцем проживання);

Інструкція про організацію розгляду звернень громадян та проведення особистого прийому
в АТ «БАНК ТРАСТ-КАПІТАЛ»

- суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги;
- електронна поштова адреса, на яку особі надсилається відповідь, відомості про інші засоби зв'язку з нею (для звернення, яке надсилається на електронну пошту (e-mail) Банку, та електронного звернення);
- номер мобільного телефону, якщо особа бажає отримати інформацію засобами мобільного зв'язку із застосуванням смс-повідомлення, Viber, Messenger, тощо.

3.5. За зверненнями, що містять претензії, скарги громадян щодо діяльності Банку, проводиться аналіз ситуації, яка викладена, та з боку керівників підрозділів, відповідальних за розгляд скарги, приймаються заходи щодо врегулювання ситуації відповідно до вимог чинного законодавства України та внутрішніх нормативних документів Банку. Додатково претензії, скарги клієнтів щодо діяльності Банку, у тому числі такі, що пов'язані із порушенням працівниками Банку вимог законодавства, можуть бути надіслані до Управління контролю за дотриманням норм (комплаєнс), шляхом розміщення звернення на сторінці офіційного Інтернет-представництва Банку: <https://tc-bank.com/ua/komplayens.html>.

3.6. Рішення, прийняте під час розгляду звернення, повинне бути мотивованим, відповідати вимогам законодавства України.

3.7. Особа, яка подала звернення, має право ознайомлюватися з матеріалами перевірки викладених у зверненні фактів, якщо це не суперечить вимогам законодавства України.

3.8. Банк не розглядає:

- звернення, оформлення якого не відповідає вимогам статті 5 Закону України «Про звернення громадян» та таке, яке не містить даних, необхідних для прийняття обґрунтованих рішень. Таке звернення повертається заявнику з відповідними роз'ясненнями не пізніше як через десять днів від дня його надходження;
 - звернення без зазначення місця проживання, не підписане автором (авторами), а також таке, з якого неможливо встановити авторство, таке звернення визначається анонімним і розгляду не підлягає;
 - повторне звернення від одного й того самого громадянина з одного й того самого питання, якщо перше звернення вирішено по суті;
 - скаргу на рішення, що оскаржувалося, подану з порушенням строків, визначених у статті 17 Закону про звернення (протягом одного року з моменту його прийняття, але не пізніше одного місяця з часу ознайомлення громадянина з прийнятим рішенням);
 - звернення, якщо питання, що порушуються в ньому, не належить до функцій Банку, визначених Статутом, та належать до компетенції іншого органу, установи (організації).
- Рішення про припинення розгляду звернення, визначеного в п.п. 3, 4 пункту 3.8. цієї Інструкції, приймає керівництво Банку. Про прийняте рішення повідомляється особа, яка подала таке звернення.

3.9. Відмова в задоволенні вимог, викладених у зверненні, доводиться до відома особи, яка його подала, у письмовій формі з посиланням на законодавство України і викладенням мотивів відмови, а також із роз'ясненням порядку оскарження прийнятого рішення.

3.10. Особа, яка подає (подала) звернення, що містить ненормативну лексику, погрози, наклеп і образи, дискредитацію керівництва Банку та його посадових осіб, заклики до розпалювання національної, расової, релігійної ворожнечі та інших дій, попереджається про відповідальність, передбачену законодавством України, за подання такого звернення.

3.11. Звернення розглядається та вирішується в строк не більше ніж один місяць із дня надходження до Банку, а те, що не потребує додаткових вивчення і перевірки, - не пізніше ніж 15 днів із дня його надходження.

Строк розгляду звернення може бути продовжений (з повідомленням про це особі, яка подала таке звернення), якщо для вирішення порушених питань потрібно провести детальну перевірку інформації, викладеної у зверненні, надіслати запит (запити) до інших банків, установ (організацій), отримати та опрацювати значний обсяг документів, уключаючи архівні, або здійснити розрахунки.

3.12. Банк у разі потреби надсилає письмовий запит до інших банків, установ (організацій), із зазначенням строку надання відповіді Банку, який не має перевищувати 10 календарних днів із дня його надсилання.

3.13. Загальний строк вирішення питань, порушених у зверненні, не може перевищувати 45 днів.

3.14. Рішення про продовження строку розгляду приймає керівник, або уповноважена ним особа Банку.

3.15. Відповідь на звернення, про результати розгляду якого необхідно повідомити інший орган, установу (організацію), надається в строки, визначені Законом про звернення, якщо інше не передбачено законодавством України.

3.16. Звернення (пропозиція, заява, скарга) громадян, що надійшли від народного депутата України або депутата місцевої ради разом із депутатським запитом, зверненням або зверненням від комітету Верховної Ради України, передаються на розгляд Голови Правління Банку і розглядається відповідно до Законів України «Про статус народного депутата України», «Про статус депутатів місцевих рад», «Про комітети Верховної Ради України».

3.17. Відповідь за результатами розгляду звернення (пропозиції, заяви, скарги), що надійшло в інтересах громадянина від народного депутата України або депутата місцевої ради, комітету Верховної Ради України, надається авторові за підписом Голови Правління Банку:

3.17.1. відповідь на звернення народного депутата України або депутатів місцевих рад надаються у строк, що не перевищує 10 днів з дня їх одержання. У разі неможливості розгляду звернення народного депутата у визначений строк, Банк зобов'язаний повідомити про це народного депутата офіційним листом з викладенням причин продовження строку розгляду звернення. Строк розгляду депутатського звернення, з урахуванням продовження продовженого строку, не може перевищувати 25 календарних днів з моменту його одержання;

3.17.2. відповідь на депутатський запит згідно Закону України «Про статус народного депутата України» надається керівником Банку у письмовій формі у п'ятнадцятиденний строк з дня його одержання або в інший, встановлений Верховною Радою України, строк. Якщо запит з об'єктивних причин не може бути розглянуто у встановлений строк, то Банк письмово

повідомляє про це Голову Верховної Ради України та народного депутата, групу народних депутатів, комітет Верховної Ради України, який вніс (які внесли) запит, і пропонує інший строк, який не повинен перевищувати одного місяця після одержання запиту;

3.17.3. відповідь на депутатський запит згідно Закону України «Про статус депутатів місцевих рад» надається у письмовій формі у встановлений у такому запиті строк. Якщо запит з об'єктивних причин не може бути розглянуто у встановлений строк, то Банк письмово повідомляє про це місцеву раду та депутата місцевої ради, який вніс запит, і пропонує інший строк, який не повинен перевищувати одного місяця з дня одержання запиту.

3.18. Звернення Героїв Радянського Союзу, Героїв Соціалістичної Праці, Героїв України, осіб з інвалідністю внаслідок війни, жінок, яким присвоєно почесне звання «Мати-героїня», розглядаються Головою Правління Банку, а в разі його відсутності - особою, на яку покладено виконання обов'язків Голови Правління Банку.

Звернення осіб, які мають установлені законодавством України пільги, розглядаються першочергово.

4. Організація проведення особистого прийому в Банку

4.1. Особистий прийом громадян в Банку проводиться:

- керівниками Банку, відповідно до розподілу повноважень та функціональних обов'язків (далі - керівником);
- уповноваженими особами Банку.

4.2. Особистий прийом фізичних осіб, які не є громадянами України, проводиться в тому самому порядку, що і для громадян України.

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

4.3. Особистий прийом проводиться за попереднім записом згідно з графіком особистого прийому (далі - графік), що затверджується Головою Правління Банку.

Інформація про порядок проведення особистого прийому громадян та графік розміщуються на офіційній Веб-сторінці Банку та на інформаційних стендах, розташованих у доступних для вільного огляду громадянами місцях.

4.4. Запис на особистий прийом у Банку здійснюється працівником Адміністративного відділу по заявам осіб:

- за допомогою засобів телефонного зв'язку;
- особисто або через законного представника/уповноважену особу в приміщенні, в якому може проводитися прийом громадян;
- шляхом заповнення відповідної форми на сторінці офіційного Інтернет-представництва Банку.

4.5. Запис на особистий прийом припиняється за п'ять робочих днів до дати його проведення.

4.6. Банк відмовляє в записі на особистий прийом з наданням обґрунтованих роз'яснень щодо причин відмови за таких підстав:

- повторне звернення з питання, що вже розглядалося в Банку і було вирішено під час особистого прийому або на яке надавалася письмова відповідь;
- звернення, у якому повідомляється про несвоєчасний розгляд попереднього звернення або, якщо з часу його надходження минув визначений Законом про звернення строк розгляду, проте відповідь не надавалася;
- оскарження рішення про припинення або відмову в розгляді та вирішенні звернення;
- зміст порушеного питання не належить до функцій Банку, визначених Статутом, та належить до компетенції іншого органу, установи (організації) або не містить інших даних, необхідних для прийняття обґрунтованих рішень Банком.

Особі, яка звертається з питань, згідно з підпунктами 1-3 пункту 4.6. цієї Інструкції, пропонується подати (викласти) їх у формі письмового звернення до Банку.

4.7. Повторний особистий прийом з питань, що вже розглядалися під час проведення особистого прийому, проводиться, якщо питання не були вирішені під час попереднього особистого прийому.

4.8. Особі, яка звертається з питання особистого прийому вперше, пропонується записуватися до уповноваженої особи Банку.

Особу, яка не згодна на особистий прийом уповноваженою особою Банку, записують на найближчий особистий прийом до керівника Банку.

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

4.10. Банк здійснює відео- та аудіофіксацію проведення особистого прийому для забезпечення його прозорості та дотримання заходів безпеки.

Повідомлення про відео- та аудіофіксацію особистого прийому розміщуються на інформаційних стендах у приміщенні, в якому проводиться особистий прийом, і доводяться до відома осіб, записаних на особистий прийом, перед його початком.

4.11. Громадянин та/або законний представник/уповноважена особа під час запису на особистий прийом надає таку інформацію:

- прізвище, ім'я, по батькові;
- місце проживання або адресу, за якою особі може бути вручена офіційна кореспонденція;
- номер контактного телефону чи відомості щодо інших засобів зв'язку з ним;
- зміст порушеного питання;
- найменування фінансових чи інших установ (організацій), до яких з цього питання раніше громадянин/законний представник/уповноважена особа звертався/зверталася, яке було прийнято рішення.

З'ясування інших відомостей, що не стосуються змісту порушених питань, не допускається.

4.12. Особі під час запису на особистий прийом надають інформацію про:

Інструкція про організацію розгляду звернень громадян та проведення особистого прийому
в АТ «БАНК ТРАСТ-КАПІТАЛ»

- дату, час і місце проведення особистого прийому;
- потребу мати із собою документи, що посвідчують особу;
- порядок надання доступу до приміщень Банку відповідно до вимог пропускнуго та внутрішньооб'єктового режиму в будівлях Банку;
- можливу зміну послідовності особистого прийому керівником/уповноваженою особою Банку, яка його проводить;
- попередню підготовку письмового звернення для подання його в разі потреби під час особистого прийому та вимоги до його оформлення;
- ліміт часу на прийом (не більше 30 хвилин).

Інформація про особистий прийом надається особі, яка подала заявку шляхом заповнення відповідної форми на сторінці офіційного Інтернет-представництва Банку, під час остаточного погодження дати та часу проведення особистого прийому залежно від обраного цією особою способу відправлення відповіді (засобами телефонного зв'язку або на електронну поштову адресу).

4.13. Особистий прийом Героїв Радянського Союзу, Героїв України, Героїв Соціалістичної Праці, осіб з інвалідністю внаслідок війни, жінок, яким присвоєно почесне звання «Мати-героїня» у разі наявності документів, що підтверджують присвоєння цього звання або статусу, здійснюється першочергово.

4.14. Особистий прийом проводиться в кімнаті переговорів Банку (або в іншому приміщенні, в якому може проводитися особистий прийом).

4.15. Громадянин пред'являє документ, що посвідчує його особу, з метою отримання доступу до приміщення Банку, у якому проводиться особистий прийом.

Присутність сторонніх осіб під час проведення особистого прийому не допускається.

4.16. Присутність представників засобів масової інформації під час особистого прийому, здійснення ними фото-, відеозйомки та аудіозапису особистого прийому заздалегідь погоджуються з керівником Банку.

4.17. Керівник або уповноважена особа Банку під час проведення особистого прийому розглядає питання по суті, надає відповідно до законодавства України та цієї Інструкції, обґрунтовані відповіді та вживає заходів щодо усунення порушень (за їх наявності).

4.18. Працівник Банку, який супроводжує проведення особистого прийому, за потреби здійснює оформлення письмового звернення від імені громадянина з обмеженими фізичними можливостями. Зачитане вголос звернення з поміткою: «Записано з моїх слів та зачитано» подається громадянину на підпис (якщо є фізична можливість підписати).

4.19. Питання, що порушені під час особистого прийому та які неможливо вирішити безпосередньо під час його проведення, розглядаються в тому самому порядку, що й письмові звернення громадян.

5. Інформування про організацію роботи зі зверненнями громадян в Банку

5.1. Інформування про організацію роботи зі зверненнями громадян здійснюється шляхом розміщення інформації на сторінках офіційного Інтернет-представництва та на інформаційних стендах, розташованих у приміщенні Банку.

5.2. До інформації про порядок подання звернення/запису на особистий прийом належить:

- адреси для листування та подання письмових звернень;
- номери телефонів та режим роботи;
- вимоги щодо викладення усних звернень;
- вимоги щодо оформлення письмових звернень, строки їх розгляду;
- форма звернення, яке надсилається на електронну пошту (e-mail) Банку;
- форма електронного звернення та електронної заявки для запису на особистий прийом;
- номер телефону для запису на особистий прийом, адреса Банку (або іншого приміщення, в якому може проводитися особистий прийом), графік особистого прийому.

6. Внутрішній контроль за виконанням звернень громадян та відповідальність

6.1. Адміністративний відділ несе відповідальність:

- за своєчасну реєстрацію з дотриманням вимог діловодства Банку, передачу до розгляду та накладення резолюції керівником Банку, доведення звернень громадян до виконавців, згідно резолюції керівника Банку;
- за встановлення термінів виконання та контроль за строками надання відповіді на звернення заявника;
- за надання відповіді на звернення у встановлений законодавством строк;
- за зберігання в окремо заведеній справі звернень, матеріалів, що зібрані під час розгляду звернень, відповідей на звернення згідно затвердженої номенклатури справ.

6.2. Керівник(и) Відділення(ь) несуть відповідальність:

- за своєчасне доведення інформації (протягом робочого дня) та передачу до Адміністративного відділу Банку оригіналу паперового носія звернення громадян, з метою його реєстрації з дотриманням вимог діловодства Банку;

6.3. Керівники структурних підрозділів, відповідальних за розгляд скарги, несуть відповідальність:

- за об'єктивний, всебічний розгляд отриманого до розгляду звернення в межах повноважень;
- за своєчасну підготовку/погодження проекту відповіді.

6.4. Керівники Банку зобов'язані забезпечувати кваліфікований, неупереджений, об'єктивний і своєчасний розгляд звернень громадян, отриманих під час їх особистого прийому.

6.5. Керівники Банку несуть відповідальність за організацію процесу розгляду звернень громадян та проведення особистого прийому.

6.6. Управління контролю за дотриманням норм (комплаєнс) та Управління ризиків та економічного аналізу Департаменту ризиків та контролю щоквартально здійснюють моніторинг звернень та проводять їх аналіз. Якщо в рамках проведеної роботи щодо звернення були виявлені факти, що вказують на можливі шахрайські дії, системні помилки або з'ясувалось, що операційні процеси Банку потребують удосконалення, керівники вищезазначених підрозділів розробляють пропозиції щодо вжиття заходів, вдосконалення та оптимізації процесів Банку.

7. Прикінцеві положення

7.1. Інструкція набирає чинності з дати затвердження Спільним засіданням Наглядової Ради та Правлінням Банку та діє до дати її скасування або затвердження нової редакції Інструкції (в т.ч. з урахуванням змін і доповнень), з набранням чинності якої попередня редакція автоматично втрачає чинність.

7.2. Зміни та доповнення до Інструкції затверджуються Спільним засіданням Наглядової Ради та Правлінням Банку та оформлюються або окремим документом (про унесення змін і доповнень до діючої редакції) або шляхом викладення Інструкції загалом в новій редакції.

7.3. У разі невідповідності будь-якої частини Інструкції чинному законодавству України або іншим нормативним документам, на підставі яких розроблена Інструкція, зокрема, у зв'язку із внесенням до них змін/ введенням в дію нових законодавчих/ нормативних документів, ця Інструкція буде діяти лише в тій частині, яка не суперечитиме останнім.

Інструкція про організацію розгляду звернень громадян та проведення особистого прийому
в АТ «БАНК ТРАСТ-КАПІТАЛ»

Голові Правління АТ «БАНК ТРАСТ-КАПІТАЛ»

Прізвище, ім'я, по батькові заявника.
Домашня адреса заявника,
Адреса для листування (вулиця, № будинку, №
квартири, місто, район, село, поштовий індекс)

телефон *(необов'язково)*
Е-адреса *(необов'язково)*
Статус (учасник війни, інвалід війни, пенсіонер
тощо)

Заява / клопотання / скарга / пропозиції

Звернення пишеться в довільній формі, де викладено суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги.

Дата

Підпис

* До скарги додаються наявні у громадянина документи або копії, які приймалися за його зверненням раніше, а також копії інших документів, необхідних для розгляду звернення.

Згода на обробку персональних даних

Відповідно до Закону України «Про захист персональних даних» даю згоду на обробку моїх персональних даних (під даним мається на увазі інформація, вказана заявником у цьому зверненні; під обробкою даних мається на увазі використання даних під час обробки звернення та підготовки відповіді, або передача даних заяви органу державної влади, керівному органу, органу контролю відповідальному за контроль у сфері дотримання Конституції України та Закону України «Про звернення громадян», та взяття таким органом звернення до розгляду та відповідних подальших дій із захисту та відновлення порушених прав громадянина).