



**Порядок приймання,
реєстрації, розгляду та опрацювання звернень громадян, юридичних
осіб та державних органів в АТ «АСВІО БАНК»**

ЗМІСТ

Розділ 1. Загальні положення	3
Розділ 2. Класифікація звернень. Основні принципи роботи зі зверненнями	5
Розділ 3. Вимоги до оформлення звернень	9
Розділ 4. Звернення, що не підлягають розгляду	9
Розділ 5. Порядок реєстрації та опрацювання звернень.....	10
Розділ 6. Процес розгляду звернень	11
Розділ 7. Звернення, які містять інформацію щодо міскодингу	12
Розділ 8. Система внутрішнього контролю	12
Розділ 9. Заключні положення	13
Додаток № 1 ЗВЕРНЕННЯ.....	14
Додаток № 2 ЖУРНАЛ РЕЄСТРАЦІЇ ЗВЕРНЕНЬ ГРОМАДЯН	15
Додаток № 3 КЛАСИФІКАЦІЯ ТИПІВ ЗВЕРНЕНЬ ТА ПРОФІЛЬНІ ПІДРОЗДІЛИ.....	17
Додаток № 4 ЕТАПИ РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ	19
Додаток № 5 ПРИКЛАД ВІДПОВІДІ НА ЗВЕРНЕННЯ (ШАБЛОН).....	22

Розділ 1. Загальні положення

1.1. Порядок приймання, реєстрації, розгляду та опрацювання звернень громадян, юридичних осіб та державних органів АТ «АСВІО БАНК» (далі – Порядок) є внутрішнім нормативним документом АТ «АСВІО БАНК» (далі – Банк), що розроблений з метою створення злагодженого механізму розгляду звернень клієнтів Банку, а також інших осіб/органів, систематизації та організації порядку розгляду звернень клієнтів та надання відповідей на них, а також порядок інформування громадян, представників юридичних осіб та державних органів про роботу з їх зверненнями в Банку.

1.2. Порядок розроблений на підставі чинного законодавства України та нормативно-правових актів Національного банку України (далі – НБУ), зокрема:

- Закону України «Про банки і банківську діяльність» від 07.12.2000 № 2121-III, зі змінами;
- Закону України «Про звернення громадян» від 02.10.1996 № 393/96-ВР, зі змінами (далі – Закон про звернення);
- Закону України «Про захист персональних даних» від 01.06.2010 № 2297-VI, зі змінами;
- Закону України «Про захист прав споживачів» від 12.05.1991 №1023-XII, зі змінами;
- Закону України «Про доступ до публічної інформації» від 13.01.2011 № 2939-VI, зі змінами;
- Положення про організацію системи управління ризиками в банках України та банківських групах, затвердженого постановою Правління НБУ від 11.06.2018 № 64, зі змінами;
- Положення про організацію внутрішнього контролю в банках України та банківських групах, затвердженого постановою Правління НБУ від 02.07.2019 № 88, зі змінами;
- Положення про інформаційне забезпечення банками клієнтів щодо банківських та інших фінансових послуг, затвердженого постановою Правління НБУ від 28.11.2019 № 141, зі змінами;
- Постанови «Про встановлення переліку інформації, що підлягає обов'язковому опублікуванню банками України», прийнятої Правлінням НБУ 15.02.2018 № 11, зі змінами;
- Інструкції про організацію розгляду звернень громадян, проведення особистого прийому та забезпечення доступу до публічної інформації в Національному банку України, затвердженої рішенням Правління НБУ від 14.05.2020 № 332-рш, зі змінами;
- Методичних рекомендацій щодо організації розгляду звернень та проведення особистого прийому клієнтів у банках України, схвалених рішенням Правління НБУ від 28.11.2019 № 889-рш, зі змінами (далі – Методичні рекомендації № 889);
- Методичних рекомендацій щодо організації корпоративного управління в банках України, схвалених рішенням Правління НБУ від 03.12.2018 № 814-рш, зі змінами;
- Інструкції з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, об'єднаннях громадян, на підприємствах, в установах,

Порядок приймання, реєстрації, розгляду та опрацювання звернень громадян, юридичних осіб та державних органів в АТ «АСВІО БАНК»

організаціях незалежно від форм власності, в засобах масової інформації, затвердженої постановою Кабінету Міністрів України від 14.04.1997 № 348, зі змінами (далі – Інструкція № 348);

- інших вимог чинного законодавства України, нормативно-правових актів Національного банку України, внутрішніх нормативних документів (далі – ВНД) Банку.

1.3. В цьому Порядку терміни та скорочення вживаються в наступному значенні:

Відділення – відокремлені структурні підрозділи Банку.

Діловод – відповідальний виконавець відділу загального діловодства або Контакт-Центру Банку, що здійснює реєстрацію звернень.

Заявник – фізична або юридична особа, яка подала звернення.

Звернення – викладені в письмовій або в усній формі пропозиції (зауваження), заяви (клопотання) і скарги.

Маломобільні групи населення – люди, що відчують труднощі при самостійному пересуванні, одержанні послуги, необхідної інформації або при орієнтуванні в просторі. До маломобільних груп населення належать люди з інвалідністю, люди з тимчасовим порушенням здоров'я, вагітні жінки, батьки з малолітніми дітьми у візочках, люди старшого (похилого) віку, люди з тимчасовими травмами або хворобами, з проблемами опорно-рухового апарату, слабозрячі, незрячі, слабочуючі або повністю глухі люди тощо.

Міскодинг - призначення еквайром суб'єкту господарювання коду категорії діяльності суб'єкта господарювання, що не відповідає фактичній діяльності суб'єкта господарювання. Після впровадження в Банку торгового еквайрингу порядок взаємодії Банку з суб'єктами господарювання, призначення їм кодів категорії їх діяльності та контролю відповідності присвоєних кодів фактично здійснюваній діяльності, його запобігання, а також розгляду звернень клієнтів щодо міскодингу, міститимуться в окремих внутрішніх нормативних документах;

Офіційний вебсайт Банку – інформаційний ресурс, доступний в мережі Інтернет, який представляє офіційну інформацію від імені Банку та який можна переглянути у веббраузері.

Профільний підрозділ – структурний підрозділ Головного банку, який, в залежності від типу звернення, може бути залучений до складання відповіді на звернення, в т.ч. шляхом надання консультації або допомоги за певними напрямками діяльності при складанні відповіді (перелік типових звернень та профільних підрозділів наведений у Додатку № 3 до цього Порядку).

Реєстрація звернення – фіксування факту надходження звернення до Банку. Відповідно до законодавства звернення громадян реєструються в окремому спеціальному журналі, а після технічної реалізації – в електронній системі обліку звернень.

Інші терміни вживаються в цьому Порядку у значеннях, визначених чинним законодавством України, нормативно-правовими актами НБУ та ВНД Банку.

1.4. Цей Порядок не регулює відносини, що виникають під час конфіденційних повідомлень про порушення, здійснені на підставі законодавства України з питань фінансового моніторингу, а також конфіденційних повідомлень про неприйнятну

поведінку/порушення в діяльності Банку, які регулюються окремими ВНД Банку щодо розгляду звернень, які містять інформацію про компласнс-інциденти.

1.5. Розгляд звернень Заявників є важливим засобом отримання інформації про діяльність структурних підрозділів Банку, яка сприяє можливості своєчасно реагувати на пропозиції щодо покращення та/або усунення недоліків з метою подальшого розвитку та вдосконалення роботи Банку.

1.6. У роботі зі зверненнями Банк забезпечує прозорість у відносинах із Заявниками, лояльність до них, кваліфікований, неупереджений, об'єктивний і своєчасний розгляд звернень з метою оперативного розв'язання порушених у них питань, задоволення законних вимог Заявників.

1.7. Робота зі зверненнями провадиться Банком із дотриманням Закону України «Про забезпечення функціонування української мови як державної» та іншого чинного законодавства України.

Розділ 2. Класифікація звернень. Основні принципи роботи зі зверненнями

2.1. Банк організовує розгляд звернень клієнтів згідно з вимогами Закону про звернення, Інструкції № 348 та Методичних рекомендацій № 889.

2.2. Громадяни України мають право подавати звернення до Банку особисто або через уповноважену особу. Звернення від неповнолітнього або недієздатного громадянина подається уповноваженою особою. Подання громадянином звернення до Банку передбачає його згоду на оброблення та використання персональних даних відповідно до Закону України «Про захист персональних даних» під час опрацювання звернень Банком та їх поширення в разі надсилання за належністю. Військовослужбовці, працівники органів внутрішніх справ і державної безпеки, а також особи рядового і начальницького складу Державної кримінально-виконавчої служби України мають право подавати звернення, які не стосуються їх службової діяльності.

2.3. 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 чинним законодавством України.

2.4. Юридичні особи та державні органи мають право подавати звернення до Банку через уповноважену особу.

2.5. Звернення правоохоронних органів, судів, суб'єктів виконавчого провадження опрацьовуються в порядку та спосіб, передбачений чинним законодавством України.

2.6. За формою надходження звернення до Банку є поданими:

- засобами поштового зв'язку;
- засобами електронного зв'язку;
- засобами телефонного зв'язку, в т.ч. шляхом звернення до Контакт-Центру Банку;
- особисто (або через уповноважену особу) працівнику Банку, в т.ч. відділення Банку.

2.7. За ознакою надходження звернення поділяються на:

2.7.1. **первинні** – звернення від окремого клієнта, який вперше звернувся до Банку або не звертався протягом двох років після завершення діловодства за останнім зверненням.

2.7.2. повторні – звернення, в яких:

- питання, що порушене в первинному зверненні Клієнта, не вирішено по суті або вирішено в неповному обсязі;
- оскаржується рішення, прийняте у зв'язку з попереднім зверненням Клієнта;
- звертається увага на інші недоліки, що допущені під час вирішення попереднього звернення Клієнта;
- викладається звернення від того самого Клієнта з того самого питання.

Якщо у повторному зверненні клієнта разом з питаннями, які вже розглядалися і на які надано вичерпну відповідь або щодо яких прийнято відповідне рішення, клієнт звертається з іншими питаннями, новими фактами, то звернення не є повторним і розглядається Банком в установленому порядку.

2.7.3. дублетні – звернення того самого клієнта (групи осіб), з того самого питання, що відправлені різним адресатам;

2.7.4. неодноразові – звернення клієнта (групи осіб), які надійшли до Банку з того самого питання, що й попереднє звернення, але на попереднє звернення відповідь Банком іще не надана, а визначений законодавством строк розгляду ще не закінчився;

2.7.5. масові – звернення, що надходять у великій кількості (три та більше) від різних Заявників з однаковим змістом або суттю питання.

2.8. За видами звернення поділяються на:

- 2.8.1.** пропозиції (зауваження);
- 2.8.2.** заяви (клопотання);
- 2.8.3.** скарги.

2.9. За суб'єктом подання звернення є:

- 2.9.1. індивідуальними** – звернення, що подане окремою особою;
- 2.9.2. колективними** – звернення двох і більше осіб, а також звернення прийняте на зборах чи санкціонованому мітингу, підписане організаторами або учасниками зборів, мітингу;
- 2.9.3. анонімними** – звернення, з яких неможливо встановити авторство.

2.10. За типом звернення можуть бути:

2.10.1. Усними:

- що надійшли шляхом телефонного зв'язку на телефон Контакт-Центру Банку: 0 800 30 30 50, +380 44 394 88 00, +380 44 205 46 07;

2.10.2. Письмовими:

- надійшли до Банку поштовим зв'язком за адресами: **вул. Преображенська, 2, м. Чернігів, 14000** або **бул. Миколи Міхновського, 19, м. Київ, 01042**;
- надані Заявниками особисто до будь-якого відділення Банку або через уповноваженого працівника Банку;

2.10.3. Електронними:

- надійшли до Банку на адресу: zvernennia@asviobank.ua (за довільною формою, з дотриманням вимог до викладення звернень, розміщених на офіційному вебсайті Банку, або шляхом заповнення електронної форми встановленого зразка (згідно з Додатком № 1 до цього Порядку), що розміщена на офіційному вебсайті Банку (https://www.asviobank.ua/uploads/Dod2_Forma_zvernennya_doc_9483c20223.pdf));
- надійшли через систему дистанційного банківського обслуговування;
- надійшли через соціальні мережі на сторінках Банку: <https://www.facebook.com/asviobank/>; <https://www.instagram.com/asviobank>.

2.11. Основними принципами роботи Банку зі скаргами і зверненнями є прозорість у відносинах із Заявниками, лояльність до них, терміновість і об'єктивність розгляду звернень, запобігання можливості виникнення аналогічних ситуацій в майбутньому, збереження позитивного іміджу Банку.

2.12. Відповідальні працівники Банку повинні вжити заходів для найшвидшої обробки звернень та, відповідно, надання відповіді на них.

2.13. Звернення, оформлені належним чином і подані у встановленому порядку, підлягають обов'язковому прийняттю та розгляду.

2.14. Забороняється відмова в прийнятті та розгляді звернення з посиланням на політичні погляди, партійну належність, стать, вік, віросповідання, національність громадянина, незнання мови звернення.

2.15. Забороняється направляти скарги громадян для розгляду тим підрозділам або посадовим особам, дії чи рішення яких оскаржуються.

2.16. Якщо звернення подається уповноваженим представником клієнта – фізичної особи, то зазначаються прізвище, ім'я, по батькові (за наявності) представника, його місцезнаходження / місце проживання - для забезпечення можливості надання відповіді, а також інші засоби зв'язку та адреса електронної пошти, якщо такі є. Одночасно зі зверненням подається довіреність чи інший документ, що підтверджує повноваження представника, зокрема: нотаріально посвідчена довіреність від імені фізичної особи або довіреність від імені юридичної особи за підписом посадової особи, уповноваженої на це законом, статутом або відповідними розпорядчими документами юридичної особи, а також документами, що посвідчують службове становище і повноваження її керівника (якщо такі документи не надавались раніше до Банку), тощо. У разі, якщо заявником є нерезидент, ним подається копія легалізованої або засвідченої шляхом проставлення апостиля (якщо інше не передбачено законом або міжнародним договором України) довіреності та копії засвідчених в установленому порядку документів, що посвідчують службове становище і повноваження керівника юридичної особи (для юридичних осіб-нерезидентів). У разі видачі нерезидентом такої довіреності на території України подається оригінал такої довіреності або її копія, засвідчена у порядку, встановленому законодавством щодо вчинення нотаріальних дій. Переклад документів має бути здійснений на українську мову та легалізований або засвідчений шляхом проставлення апостиля. Якщо переклад легалізованих документів або засвідчених шляхом проставлення апостиля (якщо інше не передбачено законом або міжнародним договором України) здійснюється на території України, він засвідчується у порядку, встановленому законодавством щодо вчинення нотаріальних дій.

2.17. Письмове звернення без зазначення місця проживання, не підписане автором (авторами), а також таке, з якого неможливо встановити авторство, визнається анонімним і розгляду не підлягає. Виключенням є звернення, що містять комплаєнс-інцидент, порядок отримання яких, розгляд та надання відповіді викладені в окремих ВНД Банку, які регламентують такі дії.

2.18. 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 особі, яка подала таке звернення, надається проміжна письмова відповідь від Банку про збільшення строків розгляду даного звернення. Загальний термін вирішення питань, порушених у зверненні, не може перевищувати 45 днів.

2.19. Рішення про продовження строку розгляду звернення приймає Голова Правління Банку або особа, що виконує його обов'язки.

2.20. Днем отримання звернення вважається день отримання (реєстрації) звернення в Банку. Реєстрація звернень здійснюється в Журналі реєстрації звернень громадян (далі – **Журнал**), який ведеться в електронному вигляді (формат Журналу наведений у **Додатку № 2** до цього Порядку та відповідає формату, визначеному Інструкцією № 348). Строки розгляду звернень обчислюються в календарних днях починаючи з дати надходження (реєстрації) звернення.

Останнім днем строку розгляду звернення є наступний робочий день, якщо останній день строку розгляду звернення припадає на неробочий день.

2.21. Звернення є розглянутим, якщо на нього надано письмову відповідь Заявнику, який надіслав звернення на розгляд до Банку з проханням проінформувати про результати розгляду. Датою виконання звернення є дата реєстрації відповіді на звернення в Журналі, яку проставляє Діловод при реєстрації вихідної кореспонденції, що є відповіддю на звернення та свідчить про його виконання.

2.22. Відповідальність за розгляд звернень клієнтів та надання відповідей за результатами їх розгляду несуть керівники структурних підрозділів, в компетенції яких знаходиться вирішення питання, зазначених у зверненні.

2.23. Загальну організацію розгляду звернень та контролю за якістю та дотриманням строків надання відповідей на отримані звернення здійснює керівник Контакт-Центру. Процес розгляду (опрацювання) звернень координує Контакт-Центр.

2.24. Відповідальний працівник Контакт-Центру може при складанні відповіді на звернення, отримане будь-яким чином, залучати працівників Профільних підрозділів Банку.

2.25. В разі отримання типового звернення, яке не потребує залучення Профільних підрозділів, працівник Контакт-Центру може скласти відповідь самостійно.

2.26. Звернення-скарги підлягають розгляду Управлінням комплаєнс-контролю згідно з Політикою конфіденційного повідомлення про неприйнятну поведінку / порушення в діяльності АТ «АСВІО БАНК». Контакт-Центр може звертатись до Управління комплаєнс-контролю для вирішення звернення клієнта, якщо опрацювання звернення клієнта власними силами є неможливим або якщо питання, якого стосується звернення, потребує принципового обговорення та прийняття відповідного рішення / надання відповіді.

2.27. Масові звернення розглядаються не пізніше наступного робочого дня з моменту отримання таких звернень. Відповідальність за визначення звернень як масових покладається на Контакт-Центр Банку. До розгляду масових звернень обов'язково залучається профільний підрозділ.

Розділ 3. Вимоги до оформлення звернень

3.1. Звернення громадян мають бути оформлені відповідно до вимог Закону про звернення із застосуванням форми, визначеної в **Додатку № 1** до цього Порядку, або у довільній формі.

3.2. Звернення, отримані будь-яким чином, обов'язково мають містити наступні реквізити:

3.2.1. інформація про Заявника:

- *стосовно фізичних осіб* – прізвище, ім'я, по-батькові (за наявності), місце проживання (перебування), телефон, поштова або електронна адреса;
- *стосовно суб'єктів господарювання* – повна назва, код за ЄДРПОУ (номер реєстрації відповідно до торговельного, банківського або судового реєстру або реєстру місцевого органу влади іноземної держави про реєстрацію юридичної особи – для юридичної особи-нерезидента (у разі відсутності відповідно до законодавства – не зазначається)), поштова або електронна адреса, прізвище, ім'я, по-батькові (за наявності) та телефон уповноваженого представника заявника;

3.2.2. суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги;

3.2.3. дата складання звернення.

3.3. З метою належної реалізації захисту прав та законних інтересів громадян, які належать до маломобільних груп населення, Банком забезпечується супровід оформлення звернення від імені цих громадян під час подання письмових звернень у відділеннях або особистого прийому. Супровід оформлення звернення здійснюється у відділеннях Банку, в яких інформаційні стенди, офіційні вебсайти 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 зачитано». Записане звернення надається на підпис Заявнику.

3.4. В електронному зверненні має бути зазначено електронну поштову адресу, на яку Заявнику може бути надіслано відповідь, або відомості про інші засоби зв'язку з ним. Застосування електронного цифрового підпису під час надсилання електронного звернення не вимагається. Виключенням є звернення, що стосуються запиту Заявником інформації, яку Банк має надати в електронному вигляді, що міститиме банківську таємницю (наприклад, щодо кредитів, депозитних вкладів, поточних рахунків). Електронне звернення в тому числі може бути надіслане у вигляді скан - або фотокопії звернення з підписом Заявника та зазначенням дати.

Розділ 4. Звернення, що не підлягають розгляду

4.1. Банк не розглядає:

1) звернення громадян, оформлення яких не відповідає вимогам Закону про звернення та такі, які не містять даних, необхідних для прийняття обґрунтованих рішень. Такі звернення повертаються громадянам з відповідними роз'ясненнями в строки, визначені Законом про звернення, а їх копії зберігаються в Банку;

- 2) письмові звернення Заявників без зазначення місця проживання (для фізичних осіб), без зазначення коду ЄДРПОУ (для юридичних осіб) та/або не підписані Заявником. Такі звернення визнаються Банком анонімними;
- 3) звернення громадян, подані особою, визнаною судом недієздатною;
- 4) повторні звернення від однієї й тої самої особи, з одного й того самого питання, якщо перше вирішено по суті;
- 5) скарги на рішення, що оскаржувалося, подані з порушенням строків, визначених у Законі про звернення;
- 6) звернення, які не відповідають вимогам, визначеним у цьому Порядку, а також такі, що містять ненормативну лексику, образи, погрози, дискредитацію Керівництва Банку та інших працівників Банку, заклики до розпалювання національної, расової та релігійної ворожнечі.

Розділ 5. Порядок реєстрації та опрацювання звернень

5.1. Всі звернення Заявників, незалежно від типу, формалізуються в електронний вигляд та реєструються в Журналі (згідно з Додатком № 2 до цього Порядку). Переведені в електронний вигляд письмові звернення після реєстрації розміщуються на загальнодоступному ресурсі Банку (диск Н). Оригінали письмових звернень, отриманих відділеннями Банку (за виключенням звернень, отриманих через систему дистанційного обслуговування), зберігаються у відділеннях в окремих справах згідно з Номенклатурою справ відділення.

5.2. Звернення реєструються у день їх надходження, а ті, що надійшли в неробочий день та час, – наступного робочого дня після дня надходження.

5.3. Реєстрація звернень в Журналі здійснюється з дотриманням наступного:

- працівник відділу загального діловодства реєструє письмові звернення;
- працівник Контакт-Центру реєструє електронні звернення Заявників.

5.4. Телефонні звернення та звернення, надіслані засобами систем дистанційного обслуговування, опрацьовуються в порядку, визначеному окремими ВНД, зокрема щодо роботи Контакт-Центру Банку та публічними пропозиціями Банку щодо укладення відповідних договорів комплексного банківського обслуговування. Якщо для вирішення порушеного у зазначеному зверненні питання / перевірки вказаної клієнтом інформації необхідно опрацювати додаткові документи, матеріали тощо або клієнт бажає отримати письмову відповідь на усне звернення, заявнику пропонується надати письмову заяву та, у разі необхідності, додаткові документи будь-яким зручним способом (поштовим зв'язком, електронною поштою тощо).

5.5. Відповіді на звернення, в разі можливості, надаються працівником Контакт-Центру. За необхідності до розгляду звернення залучається Профільний підрозділ (в залежності від типу звернення, згідно з Додатком № 3 до цього Порядку) або складена Контакт-Центром відповідь погоджується з Профільним підрозділом.

5.6. Надання відповідей на звернення здійснюється в рамках діючого законодавства України.

5.7. Розгляд звернень здійснюється Банком об'єктивно, всебічно і вчасно, з забезпеченням реального виконання рішень, прийнятих у зв'язку зі зверненням, обов'язковим повідомленням Заявників визначеними з ними засобами комунікації про результати розгляду звернення тощо.

5.8. Банк розглядає звернення по можливості в максимально короткий термін без необґрунтованої затримки.

5.9. Працівники Банку, відповідальні за розгляд звернень у Банку, під час їх розгляду зобов'язані уважно вивчати їх, у разі потреби організувати перевірку викладених у зверненнях фактів, застосовувати інші заходи для об'єктивного вирішення порушених питань, з'ясувати та приймати рішення щодо усунення причин і умов, які спонукають Заявників скаржитися.

5.10. Рішення, які приймаються в результаті розгляду звернень, мають відповідати вимогам законодавства України, у тому числі нормативно-правових актів Національного банку, а також ВНД Банку.

5.11. Рішення про відмову в задоволенні вимог, викладених у зверненні, доводяться до відома Заявників у письмовій формі з посиланням на законодавство України і викладенням мотивів відмови.

Розділ 6. Процес розгляду звернень

6.1. Етапи отримання, реєстрації, розгляду звернень та надання відповідей із зазначенням строків виконання кожного етапу визначені в **Додатку № 4** до цього Порядку.

6.2. Працівник Контакт-Центру або відповідальний виконавець Профільного підрозділу, отримавши в роботу звернення, вивчає його та готує відповідь Заявнику.

6.3. Підготований проєкт відповіді Заявнику має бути погодженим керівником Контакт-Центру та керівником Профільного підрозділу, якщо такий підрозділ був залучений до розгляду звернення та надання відповіді. Приклад відповіді на звернення наведений у **Додатку № 5** до цього Порядку. Проєкт відповіді погоджується з **Юридичним управлінням** у випадку, якщо вона є нетиповою для Контакт-Центру або **Профільного підрозділу**, або у випадку, якщо Юридичне управління бере участь у підготовці відповіді на звернення Заявника, в т.ч. якщо відповідь потребує кваліфікованої юридичної консультації.

6.4. Після погодження проєкту відповіді всіма залученими структурними підрозділами Банку, проєкт відповіді передається на підпис Голові Правління або іншій уповноваженій особі Банку, реєструється та надсилається Заявнику. На електронні звернення відповідь надається на електронну поштову адресу Заявника, яку він зазначив у своєму зверненні.

6.5. Рішення, які приймаються в результаті розгляду звернень, мають відповідати вимогам законодавства України, у тому числі нормативно-правових актів НБУ, а також ВНД Банку.

6.6. Інформація щодо статусу опрацювання поданого до Банку звернення відображається в Журналі та надається Заявнику за усним запитом із зазначенням реєстраційного номеру вхідного листа, працівником Контакт-Центру Банку.

6.7. У разі незгоди з отриманою відповіддю Банку Заявник має право звернутися до:

- НБУ для вирішення порушених у зверненнях питань, включаючи випадки, якщо Банк не надав відповідь на звернення в установлений законодавством України термін для розгляду звернень. Інформація щодо порядку розгляду звернень НБУ розміщена за посиланням <https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection/citizens-appeals>;

- звернутися до суду відповідно до чинного законодавства України для вирішення спорів і конфліктів у правовому полі. Подання звернення до Банку або до НБУ не позбавляє Заявника такого права.

Розділ 7. Звернення, які містять інформацію щодо міскодингу

7.1. Звернення клієнтів, що містять інформацію щодо міскодингу, розглядаються Управлінням платіжних карток та електронних послуг та Управлінням інформаційної безпеки (згідно з розподілом, визначеним у Додатку № 3 до цього Порядку).

7.2. Отримані звернення за типом 12 (згідно з Додатком № 3 до цього Порядку) Контакт-Центр направляє на виконання та підготовку відповіді структурним підрозділам, зазначеним у п. 7.1 даного Порядку, після реєстрації.

7.3. Звернення, що відносяться до типу 12 (згідно з Додатком № 3 до цього Порядку), повинні містити інформацію про:

- користувача. Зазначена інформація має бути достатньою для ідентифікації користувача як клієнта Банку,
- дату та час проведеної операції по платіжній карті,
- суму операції,
- інформацію щодо товарів або послуг, яку надає торговець, що зазначений у зверненні,
- будь-яку іншу інформацію, що може свідчити про підміну призначення платежу торговцем (невідповідності коду МСС фактичній діяльності торговця).

7.4. Розгляд звернень щодо міскодингу відбувається власними силами Профільних підрозділів Банку (після впровадження торгового еквайрингу) або з залученням банків-еквайрів, у мережі яких здійснено операції, щодо яких Банк отримав запит щодо міскодингу.

7.5. За запитом клієнта до Банку Контакт-Центр зобов'язаний надати інформацію щодо процесу розгляду його звернення.

7.6. Відповідь на отримане звернення надається у строки, що встановлені Законом України «Про звернення громадян».

Розділ 8. Система внутрішнього контролю

8.1. Система внутрішнього контролю базується на розподілі функціональних обов'язків між структурними підрозділами Банку згідно з моделлю трьох ліній захисту.

8.1.1. Перша лінія - на рівні працівників бізнес-підрозділів та підрозділів підтримки Банку, які несуть відповідальність за надання інформації Заявникам, своєчасність прийняття, обробку звернень Заявників до Банку та надання відповідей; проведення аналізу звернень/запитів, розгляду ситуацій, виявлення помилок та порушень, прийняття рішень щодо необхідності внесення змін у порядки та процедури діяльності Банку, запровадження додаткових контролів тощо. Працівники структурних підрозділів першої лінії захисту приймають ризики в процесі своєї діяльності та несуть відповідальність за поточне управління цими ризиками, здійснюють заходи з контролю.

Відповідальність за якість та повноту відповідей, дотримання строків їх надання несуть відповідальні виконавці підрозділів Банку, що здійснювали підготовку відповіді, в межах своїх обов'язків, повноважень та відповідальності на відповідному етапі опрацювання звернення згідно з Додатком № 4 до цього Порядку.

Керівники структурних підрозділів Банку, що задіяні у процесах, визначених у цьому Порядку, здійснюють контроль за належним виконанням функціональних обов'язків підпорядкованих їм працівників Банку.

Діловод несе відповідальність за відмову в прийнятті та несвоєчасну реєстрацію звернення, а відповідальні виконавці Контакт-Центру - за порушення організації та дотримання терміну розгляду звернення відповідно до чинного законодавства України, нормативно-правових актів НБУ та цього Порядку.

8.1.2. Друга лінія, що реалізується на рівні Департаменту ризик-менеджменту та Управління комплаєнс-контролю, здійснює контроль та оцінку операційного та комплаєнс-ризиків, що виникають в процесі розгляду звернень Заявників, відповідно до ВНД Банку з питань управління операційним та комплаєнс-ризиком.

8.1.3. Третя лінія - Департамент внутрішнього аудиту - як суб'єкт системи внутрішнього контролю: оцінює ефективність та адекватність організації корпоративного управління в Банку, системи внутрішнього контролю, процесів управління Банком, їх відповідність розміру Банку, складності, обсягам, видам, характеру здійснюваних Банком операцій, організаційній структурі та профілю ризику Банку та діяльності банківської групи, до складу якої входить Банк, організації внутрішньої системи запобігання та протидії легалізації кримінальних доходів/фінансуванню тероризму, системи управління ризиками легалізації кримінальних доходів/фінансування тероризму.

Розділ 9. Заключні положення

9.1. Порядок набуває чинності з дати його затвердження Правлінням Банку, якщо інше не передбачено в протоколі Правління. Зміни до цього Порядку вносяться шляхом їх затвердження рішенням Правління Банку. З дати прийняття нової редакції Порядку та введення його в дію втрачає чинність попередня редакція Порядку.

9.2. Перегляд на предмет необхідності актуалізації Порядку здійснюється Власником документа не рідше 1 (одного) разу на рік. Причинами внесення змін до Порядку можуть бути зміни в організаційній структурі Банку, зміни в законодавчих, регуляторних та інших нормах.

9.3. У разі невідповідності будь-якої частини цього Порядку вимогам чинного законодавства України, нормативно-правових актів НБУ, у тому числі у зв'язку з прийняттям нових актів законодавства України або нормативно-правових актів НБУ, цей Порядок діятиме лише у тій частині, яка не суперечитиме чинному законодавству України та нормативно-правовим актам НБУ.

9.4. Порядок є обов'язковим до виконання всіма працівниками Банку, в межах їх посадових обов'язків.

9.5. У разі зміни назв структурних підрозділів Банку, які задіяні в процесах, що описані в цьому Порядку, при незмінності функцій, цей Порядок вважається дійсним щодо їх нової назви.

Електронна версія затвердженого Порядку доступна для ознайомлення в Електронній базі внутрішніх нормативних документів Банку.

Додаток № 1
до Порядку приймання, реєстрації, розгляду
та опрацювання звернень громадян, юридичних осіб
та державних органів в АТ «АСВІО БАНК»

ЗВЕРНЕННЯ

<p><u>Прізвище:</u> _____</p> <p><u>Ім'я:</u> _____</p> <p><u>По-батькові:</u> _____</p> <p><u>Номер рахунку:</u> _____</p> <p><u>Назва компанії:</u> _____</p> <p><u>Код за ЄДРПОУ або реєстраційний (обліковий) номер платника податків:</u> _____</p>	<p><u>Адреса:</u></p> <p><u>Місто:</u> _____</p> <p><u>Вул.</u> _____ <u>буд.</u> _____ <u>кв.</u> _____</p> <p><u>Контактний номер телефону:</u> _____</p> <p><u>e-mail:</u> _____</p> <p><small>(Контактна інформація вказана в даній формі буде використана для надання відповіді у письмовій чи електронній формі, за бажанням Клієнта)</small></p>
<p>1) Звернення отримано особисто <input type="checkbox"/></p> <p>2) Звернення отримано телефоном (Call Center) <input type="checkbox"/></p>	<p>Додаткові документи:</p> <ul style="list-style-type: none">•••
ЗМІСТ ЗВЕРНЕННЯ:	
<hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>	
<p>Відповідь надати мені: в письмовій формі <input type="checkbox"/>, по електронній пошті <input type="checkbox"/>, в усній формі (по телефону) <input type="checkbox"/></p> <p>Подання Клієнтом звернення до Банку передбачає його згоду на оброблення, використання персональних даних відповідно до Закону України «Про захист персональних даних» під час опрацювання звернення Банком та їх поширення в разі надсилання за належністю.</p>	
<p>ДОДАТКОВА ІНФОРМАЦІЯ:</p> <hr/> <hr/>	

Підпис Клієнта: _____ / _____ /20__

Підпис працівника Банку: _____

Рекомендації щодо заповнення Журналу реєстрації звернень громадян

Графа 1 - порядковий номер надається в порядку надходження;

Графа 2 - дата підписання заявником письмового звернення або надсилання електронного звернення, дата надходження звернення за допомогою засобів телефонного зв'язку

Графа 3 - число, місяць, рік надходження, початкова літера прізвища автора (для колективних листів, листів без підпису - відповідно проставляється відмітка "КО", "БП")

Графа 4 - прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання, електронна адреса, номер телефону та дані про автора (особа з інвалідністю, ветеран війни, ветеран праці, багатодітна сім'я; робітник, службовець, підприємець, пенсіонер тощо)

Графа 5 - найменування організації, що надіслала звернення, дата та індекс супровідного листа, відмітка про здійснення контролю

Графа 6 - вид звернення (пропозиція, заява, скарга), первинне чи повторне, отримане поштою, з використанням Інтернету, засобів електронного зв'язку (електронне звернення), отримане за допомогою засобів телефонного зв'язку, на особистому прийомі, через уповноважену особу тощо

Графи 7, 7а - стислий виклад порушених основних та додаткових питань та їх індекси, що проставляються у такому самому порядку, як і під час заповнення реєстраційно-контрольної картки

Графа 8 - основний зміст та дата резолюції; посада, прізвище та ініціали керівника - автора резолюції, прізвище виконавця, строк виконання (зазначається відповідно до резолюції або строків, встановлених законодавством)

Графа 9 - прізвище, ініціали особи, яка отримала звернення на виконання, підпис та дата отримання

Графа 10 - дата, реєстраційний індекс і зміст документа, в якому міститься остаточне рішення, та прийняті рішення з усіх порушених питань; прізвище керівника або посадової особи, яка прийняла рішення про зняття з контролю

Графа 11 - заповнюється після прийняття рішення "До справи"

Додаток № 3
до Порядку приймання, реєстрації, розгляду
та опрацювання звернень громадян, юридичних осіб
та державних органів в АТ «АСВІО БАНК»

КЛАСИФІКАЦІЯ ТИПІВ ЗВЕРНЕНЬ ТА ПРОФІЛЬНІ ПІДРОЗДІЛИ

№ з/п	Тип звернення	Профільний підрозділ
1	Щодо питань, пов'язаних із кредитуванням, обслуговуванням боргу, в т.ч. за документарними операціями клієнтів	Департамент активних операцій, Управління розвитку проєкта «АМОБАНК», Управління розвитку проєкта «АСВІО-VIP», Управління розвитку проєкта «АСВІО-БІЗНЕС»
2	Щодо обслуговування платіжних карток, у т.ч. щодо перевипуску платіжної картки, неотримання коштів через банкомат, працездатності банкоматної мережі тощо	Управління платіжних карток та електронних послуг (Операційний департамент)
3	Щодо поточних, депозитних рахунків (продовження та повернення депозитів, закриття рахунків та інше)	Управління супроводу платіжних та касових операцій (Операційний департамент) Управління контролю та адміністрування клієнтів (Операційний департамент)
4	Щодо арешту рахунків	Управління контролю та адміністрування клієнтів (Операційний департамент)
5	Щодо порушення касової дисципліни, в т.ч. здійснення валютно-обмінних операцій (готівкових у касах Банку та безготівкових через мобільний застосунок)	Управління супроводу платіжних та касових операцій (Операційний департамент), Управління розвитку проєкта «АМОБАНК», Управління розвитку проєкта «АСВІО- VIP», Казначейство
6	Щодо інформаційної безпеки Банку, роботи систем дистанційного обслуговування	Управління інформаційної безпеки, Управління інформаційних технологій, Управління розвитку проєкта «АМОБАНК», Управління розвитку проєкта «АСВІО- VIP», Управління розвитку проєкта «АСВІО-БІЗНЕС»
7	Щодо нормативно-правових порушень	Юридичне управління Підрозділ фінансового моніторингу Підрозділи інвестиційного бізнесу
8	Звернення працівників Банку та колишніх працівників Банку стосовно трудових	Управління по роботі з персоналом

Порядок приймання, реєстрації, розгляду та опрацювання звернень громадян, юридичних осіб та державних органів в АТ «АСВІО БАНК»

	відносин	
9	Питання стосовно відмови Банку від встановлення (підтримання) ділових відносин чи проведення платіжних / фінансових операцій; замороження активів та зупинення фінансових операцій; виконання санкційного режиму тощо	Управління фінансового моніторингу
10	Питання стосовно інвестиційної / депозитарної діяльності / проведення операцій з цінними паперами	Управління депозитарної діяльності з обслуговування рахунків у цінних паперах, Управління з торгівлі цінними паперами
11	Питання конфлікту інтересів, дотримання норм поведінки (етики) працівника Банку	Управління комплаєнс-контролю, Департамент роздрібного бізнесу та розвитку мережі
12	Щодо міскодингу	Управління платіжних карток та електронних послуг
13	Щодо порушень стандартів якості обслуговування	Департамент роздрібного бізнесу та розвитку мережі, Управління маркетингу та клієнтського сервісу
14	Інші	Контакт-Центр, структурний підрозділ Банку відповідно до суті звернення

Додаток № 4
до Порядку приймання, реєстрації, розгляду
та опрацювання звернень громадян, юридичних осіб
та державних органів в АТ «АСВІО БАНК»

ЕТАПИ РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ

№	Етап	Відповідальні виконавці Банку	Строки виконання етапу	
			Без розслідування	З розслідуванням
1	Отримання звернення <i>Перехід до етапу 2</i>	Діловод; працівник Відділення Банку	В день отримання звернення	В день отримання звернення
2	Реєстрація звернення <i>Перехід до етапу 3</i>	Діловод	В день отримання звернення	В день отримання звернення
3	Аналіз звернення на предмет необхідності залучення до надання відповіді Профільного підрозділу <i>Перехід до етапу 4, 5 або 7</i>	Начальник Контакт-Центру	В день отримання звернення	В день отримання звернення
4	В разі якщо звернення не потребує залучення Профільного підрозділу, - формування відповіді Заявнику <i>Перехід до етапу 7 або 9</i>	Працівник Контакт-Центру	До 3 робочих днів із дня отримання звернення	До 5 робочих днів із дня отримання звернення
5	Направлення звернення Профільному підрозділу для опрацювання та складання відповіді (якщо є потреба у залученні Профільного підрозділу) <i>Перехід до етапу 6 або 7</i>	Працівник Контакт-Центру	В день отримання звернення	В день отримання звернення
6	Розгляд звернення та формування відповіді Заявнику <i>Перехід до етапу 7 або 8</i>	Працівник Профільного підрозділу	До 3 робочих днів із дня отримання звернення від Контакт-Центру	До 6 робочих днів із дня отримання звернення від Контакт-Центру
7	За необхідності - направлення	Працівник Контакт-Центру,	У день складання	У день складання

	складеного листа-відповіді на погодження Юридичному управлінню та/або Операційному департаменту <i>Перехід до етапу 8</i>	Профільного підрозділу	проєкту відповіді	проєкту відповіді
8 ¹	Погодження проєкту відповіді Заявнику та направлення складеного листа-відповіді Контакт-Центру / Профільному підрозділу <i>Перехід до етапу 9</i>	Працівник Юридичного управління та/або Операційного департаменту	До 3 робочих днів із моменту отримання на погодження проєкту відповіді	До 6 робочих днів із моменту отримання на погодження проєкту відповіді
9	Направлення складеного листа-відповіді (який (за необхідності) погоджений Юридичним управлінням та/або Операційним департаментом) Уповноваженій особі Банку на підпис <i>Перехід до етапу 10</i>	Відповідальний виконавець Контакт-Центру / Профільного підрозділу	Протягом 1 робочого дня з моменту формування відповіді або отримання погодження від Юридичного управління та/або Операційного департаменту (за наявності погодження цих підрозділів)	Протягом 1 робочого дня з моменту формування відповіді або отримання погодження від Юридичного управління та/або Операційного департаменту (за наявності погодження цих підрозділів)
10	Підписання листа-відповіді Уповноваженою особою Банку <i>Перехід до етапу 11</i>	Уповноважена особа Банку	До 2 робочих днів із моменту отримання відповіді на підпис	До 2 робочих днів із моменту отримання відповіді на підпис
11	Реєстрація листа-відповіді <i>Перехід до етапу 12</i>	Працівник відділу загального діловодства	Не пізніше наступного дня за днем підписання листа-відповіді Уповноваженою особою	Не пізніше наступного дня за днем підписання листа-відповіді Уповноваженою особою
12	Відправлення Заявнику листа-відповіді визначеними каналами зв'язку	Працівник Контакт-Центру	У день реєстрації листа-відповіді	У день реєстрації листа-відповіді

¹ Етап здійснюється за необхідності (наявності в процесі складання та надання відповіді етапу 7)

Порядок приймання, реєстрації, розгляду та опрацювання звернень громадян, юридичних осіб та державних органів в АТ «АСВІО БАНК»

	Загальні строки процедури обробки звернення		До 11	До 22
--	--	--	--------------	--------------

Додаток № 5
до Порядку приймання, реєстрації, розгляду
та опрацювання звернень громадян, юридичних осіб
та державних органів в АТ «АСВІО БАНК»

ПРИКЛАД ВІДПОВІДІ НА ЗВЕРНЕННЯ (ШАБЛОН)



П.І.Б. _____

Область _____

Місто _____

Вулиця/будинок _____

Шановний(а) _____!
або Шановний(а) пані(пане) _____!

АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО «АСВІО БАНК» висловлює Вам свою повагу та хоче зазначити, що в кожному окремому випадку Банк детально розглядає надіслані звернення.

Отримана від Вас інформація була прийнята до уваги та передана на розгляд до відповідального підрозділу Банку.

Так, за результатами розгляду повідомляємо, що _____ 20__ року за Вашою платіжною картою № _____ була зафіксована операція зняття готівки у розмірі (сума прописом), в банкоматі АТ «АСВІО БАНК» за адресом м. _____, вул. _____

За результатами проведеної перевірки було встановлено, що дана транзакція була успішною, грошові кошти були видані Клієнту в повному обсязі.

Від імені Банку дякуємо за звернення та бажаємо Вам всього найкращого.

З повагою,

(посада) _____

АТ «АСВІО БАНК»

П.І.Б. _____

(підпис)