

Відповідно до Порядку роботи зі зверненнями Клієнтів в ПуАТ «КБ «АКОРДБАНК» інформація про порядок розгляду звернень Клієнтів ПУБЛІЧНИМ АКЦІОНЕРНИМ ТОВАРИСТВОМ «КОМЕРЦІЙНИЙ БАНК «АКОРДБАНК»¹ (далі – Банк) обробляється наступним чином.

1. Банк розміщує на власному вебсайті інформацію про порядок розгляду Банком звернень Клієнтів².
2. В процесі обслуговування Клієнтів для Банку важливо отримувати зворотній зв'язок та думку від Клієнтів щодо їх задоволення наданими Банком послугами та якістю обслуговування.
3. Важливе значення для Банку має робота зі скаргами/зверненнями, що надійшли до Банку, яка, зокрема, включає в себе: збір скарг/звернень, подальшу їх класифікацію по відповідним підрозділам для аналізу, визначення обґрунтованості та причин їх виникнення; сприяння своєчасному урегулюванню суперечливих ситуацій, які виникають при роботі з Клієнтами Банку; опрацювання пропозицій щодо покращення процесів обслуговування Клієнтів; отримання подяк щодо якості надання послуг Клієнтам; визначення послідовності процесу роботи зі всіма зверненнями Клієнтів, які надходять до Банку.
4. Клієнти мають право подавати (надсилати) до Банку звернення особисто або через уповноважену на це іншу особу в усіх місцях надання послуг Клієнтам, що стосуються діяльності Банку.
Звернення Клієнтів класифікуються наступним чином:
 - *Пропозиція (зауваження)* – звернення Клієнтів, яке містять поради або рекомендації щодо діяльності Банку;
 - *Заява-клопотання* – письмове звернення Клієнтів із проханням про сприяння реалізації їх прав та інтересів, закріплених Конституцією України чи чинним законодавством України, або повідомлення про недоліки в діяльності Банку;
 - *Подяка* – звернення Клієнтів, в якому висловлюється позитивна оцінка роботи окремого співробітника, групи співробітників або Банку в цілому;
 - *Скарга* – звернення Клієнтів, що містить інформацію щодо неякісного надання послуг, невідповідності продуктів та процесів потребам та очікуванням Клієнтів.
5. Клієнти мають право на звернення до Національного банку України щодо вирішення порушених у зверненнях питань, уключаючи випадки, якщо Банк не надав відповідь на звернення в установлений законодавством України термін для розгляду звернень або отримана відповідь не задовільнила Клієнта.
6. Законодавство, на базі якого здійснюється порядок розгляду звернень Клієнтів:
 - Конституція України від 28 червня 1996 року;
 - Закон України «Про банки і банківську діяльність» від 07 грудня 2000 р., № 2121-III, зі змінами та доповненнями;
 - Закон України «Про звернення громадян» від 02 жовтня 1996 р. № 393/96-ВР, зі змінами та доповненнями;
 - Закон України “Про споживче кредитування” від 15.11.2016 року за № 1734-VIII, зі змінами та доповненнями.

¹ Порядок роботи зі зверненнями Клієнтів в ПуАТ «КБ «АКОРДБАНК» затверджений Рішенням Правління ПуАТ «КБ «АКОРДБАНК» (протокол № 181121/01 від 18 листопада 2021 року).

² Положення про інформаційне забезпечення банками клієнтів щодо банківських та інших фінансових послуг, затверджене Постановою Правління Національного Банку України № 141 від 28 листопада 2019 року.

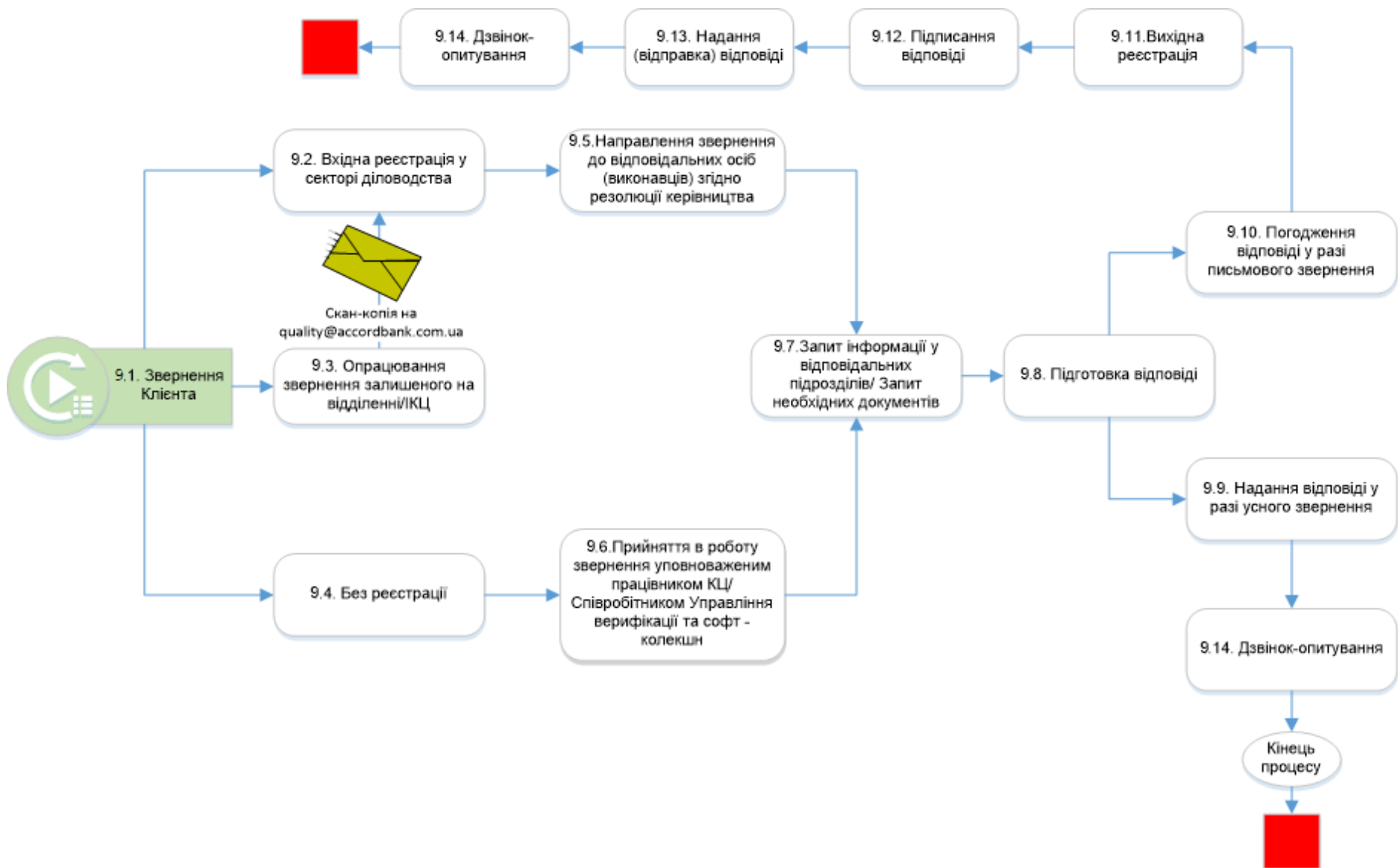
7. Інформування Клієнтів щодо роботи зі зверненнями здійснюється шляхом розміщення відповідної Пам'ятки у підрозділі "Якість обслуговування" підрозділу «Супутня інформація» розділу "Про Банк" на сторінці офіційного сайту Банку та на інформаційних стендах у відділеннях Банку, розташованих у доступних для Клієнтів місцях (Додаток 1).
8. Надходження та реєстрація звернень відбувається наступним чином:
- 8.1 Клієнт має можливість звернутись до Банку, використовуючи наступні канали:
- *офіційний сайт Банку* – заповнивши спеціальну форму на офіційному сайті Банку www.accordbank.com.ua (обрати розділ «Про банк», підрозділ "Супутня інформація", підрозділ «Якість обслуговування»);
 - *відділення Банку* – повідомивши про своє звернення співробітників відділення та заповнивши стандартну Форму для оформлення звернення на відділенні (Додаток 2). За необхідною інформацією Клієнти Банку можуть звернутись до розділу «Відділення» офіційного вебсайту ПуАТ «КБ «АКОРДБАНК» за посиланням <https://accordbank.com.ua/ua/branches/>
 - *юридична адреса Банку* – написавши звернення в письмовій формі на адресу Головного Банку: 04136, місто Київ, вулиця Стеценко, будинок 6;
 - *Контакт-центр* – залишивши усне звернення в телефонному режимі на номери «гарячої лінії» Банку 0 800 503 880 або 044 538 18 61, яка працює цілодобово;
 - *для зауваження щодо роботи колекторів* - зателефонувавши за номером 044 593 21 13 та 044 593 21 14, з 09:00 до 20:00, з понеділка по п'ятницю;
 - *електронна пошта* – направивши своє звернення на офіційну електронну адресу Банку quality@accordbank.com.ua, заповнивши стандартний Бланк для подачі електронних звернень (Додаток 3).
- 8.2 У зверненні має бути зазначено прізвище, ім'я, по-батькові Клієнта, місце проживання, викладено суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги. Письмове звернення повинно бути підписано заявником (заявниками) із зазначенням дати. В електронному зверненні також 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 при надсиланні електронного звернення не вимагається. Звернення, оформлене без дотримання зазначених вимог, повертається заявнику разом із відповіддю¹.
- 8.3 Реєстрація звернення відбувається в день його подання або надходження, але не пізніше наступного робочого дня.
- 8.4 Пропозиції (зауваження), заяви (клопотання), скарги Героїв Радянського Союзу, Героїв Соціалістичної Праці, осіб з інвалідністю внаслідок війни розглядаються Головою Правління Банку або його Заступником особисто².
- 8.5 Відповідь на повторне звернення, яке дублює зміст попереднього звернення, надається Клієнту згідно з чинним законодавством із роз'ясненням: «Не розглядаються повторні звернення одним і тим же органом від одного і того ж громадянина з одного і того ж питання, якщо перше вирішено по суті»³.
- 8.6 За необхідною інформацією Клієнти Банку також можуть звернутись до розділу «Звернення громадян» офіційного Інтернет-представництва Національного Банку України за посиланням <https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection>.

¹ Ст. 5 Закону України «Про звернення громадян» від 02 жовтня 1996 р. № 393/96-ВР

² Ч.2 ст. 14,15,16 Закону України «Про звернення громадян» від 02 жовтня 1996 р. № 393/96-ВР

³ Ч.2 ст. 8 Закону України «Про звернення громадян» від 02 жовтня 1996 р. № 393/96-ВР

9. Процедура розгляду звернень Клієнтів Банком.



10. Терміни розгляду та надання відповіді на звернення Клієнтів.

№	Етап розгляду Банком звернення Клієнтів	Відповідальна особа за надання відповіді	Строк виконання	Пов'язані документи	Опис дій
10.1	Усна відповідь	Уповноважений працівник Контакт-Центру	Підготовка та надання відповіді Клієнту становить 5 робочих днів з дати отримання звернення, але у складних випадках можливе збільшення цього терміну в рамках, передбачених законодавством	Отримана інформація від структурних підрозділів	Відповідь готується на основі отриманої інформації та надається Клієнту по телефону з можливістю запису розмови. Не може бути надана інформація, що містить банківську, комерційну таємницю чи конфіденційну інформацію.
10.2	Відповідь на електронну адресу по зверненням з сайту	Уповноважений працівник Контакт-Центру	Підготовка та надання відповіді Клієнту становить 5 робочих днів з дати отримання звернення, але у складних випадках можливе збільшення цього терміну в рамках, передбачених законодавством	Нормативно-правові акти України	Відповідь готується на основі отриманої інформації та надається Клієнту на електронну адресу, яку Клієнт вказав при заповненні спеціальної форми на офіційному сайті Банку.
10.3	Письмова відповідь	Відповідальна особа/Уповноважений працівник Контакт-Центру	Протягом 15 календарних днів , але не більше одного місяця від дня надходження звернення	Внутрішні документи Банку	Відповідь готується на основі отриманої інформації та після реєстрації надсилається Клієнту за вказаною у зверненні поштовою адресою, електронною поштою або надається особисто у відділенні.

Примітка: Відповідь на звернення Клієнту – фізичній / юридичній особі надається 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 в місячний термін вирішити порушені у зверненні питання неможливо, Голова Правління Банку або його Заступник встановлюють 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*.

* Ст. 20 Закону України «Про звернення громадян» від 02 жовтня 1996 р. № 393/96-ВР

11. Особистий прийом громадян відбувається наступним чином:
- 11.1 Особистий прийом громадян в ПуАТ "КБ"Акордбанк" проводиться Головою Правління (або особою, що виконує його обов'язки) та іншими посадовими особами Банку, які визначаються резолюцією Голови Правління.
- 11.2 Особистий прийом громадян до Голови Правління Банку та інших посадових осіб здійснюється лише за попереднім записом згідно з визначеним графіком особистого прийому громадян (Клієнтів).
- 11.3 Усі запити щодо особистого прийому мають надходити до Контакт-центру Банку за номером 0 800 503 880 або 044 538 18 61. Записатись на особистий прийом можна в робочі дні з 09:00 до 18:00 години, запис припиняється за три робочі дні до дати особистого прийому.
- 11.4 У прийомі громадян можуть брати участь їх представники, повноваження яких оформлені в установленому законодавством порядку, та/або особи, які перебувають у родинних стосунках з громадянами і мають документи, що підтверджують їх особу та повноваження. Присутність сторонніх осіб під час проведення особистого прийому не допускається.
- 11.5 Під час запису на особистий прийом у громадянина або його законного представника з'ясовується інформація, яка стосується його звернення:
- прізвище, ім'я, по батькові;
 - місце проживання або адреса, за якою може бути вручена офіційна кореспонденція;
 - номер контактного телефону чи відомості щодо інших засобів зв'язку;
 - зміст порушеного питання;
 - чи звертався громадянин з цього питання раніше і куди, чи приймалися рішення за зверненням з цього питання, з'ясовуються реквізити документів, якими надавались відповіді на звернення, тощо.
- 11.6 Під час запису на прийом громадянам (Клієнтам) повідомляється інформація щодо:
- дати, часу та місця проведення прийому;
 - порядку доступу до приміщення банку відповідно до вимог пропускнуго режиму;
 - необхідності під час особистого прийому мати при собі документи, що посвідчують особу;
 - орієнтовного ліміту часу на прийом - 20 хвилин;
 - попередньої підготовки письмового звернення для подання його в разі необхідності під час проведення особистого прийому.
- 11.7 У записі на особистий прийом громадянам може бути відмовлено за наступних підстав:
- повторне звернення одного й того самого громадянина з питання, що вже розглядалося і було вирішено по суті;
 - звернення особи, визнаної судом недієздатною (за винятком випадків, якщо від імені особи діє офіційно призначений представник, повноваження якого оформлені в установленому законодавством України порядку).
- 11.8 З метою забезпечення прозорості та дотримання заходів безпеки може бути здійснена відео - та аудіофіксація проведення особистого прийому. Повідомлення про відео- та аудіофіксацію особистого прийому доводяться до відома громадян перед його початком. Присутність громадянина на особистому прийомі означає згоду такої особи на відео/аудіофіксацію.
- 11.9 Якщо вирішити порушені питання безпосередньо на особистому прийомі неможливо, воно розглядається у тому ж порядку, що й письмове звернення. При цьому суть прохання (скарги, пропозиції) фіксується у письмовому вигляді та реєструється у тому ж порядку що й письмове звернення.

11.10 Графік особистого прийому громадян в ПуАТ “КБ «Акордбанк»

Посада	Дні та години прийому	Адреса, за якою здійснюється прийом
Голова Правління або уповноважена особа згідно резолюції Голови Правління	Перший четвер кожного першого місяця кварталу з 10:00 до 12:00	м. Київ, вул. Стеценко, 6
Керівники відділень/Заступники керівників відділень	Без попереднього запису, згідно графіку роботи відділення, залежно від поточної робочої ситуації	За адресами розташування відділень Банку

12. Аналіз отриманих звернень дозволяє розуміти рівень задоволеності клієнтів обслуговуванням в мережі Банку, вчасно виявляти проблемні та слабкі сторони в обслуговуванні, усувати причини та наслідки негативних звернень з метою запобігання виникнення подібних в майбутньому.

ПАМ'ЯТКА ПРО ЗВЕРНЕННЯ КЛІЄНТІВ

ПуАТ «КБ«АКОРДБАНК» високо цінує своїх Клієнтів і прислухається до їх думки.

Кожен без винятку Клієнт Банку, незалежно від того, якими послугами Банку користується, має можливість звернутись до Банку та викласти своє питання, використавши найзручніший для нього канал звернень:

- поштовий оператор

Клієнт має можливість направити письмове звернення до Банку через поштового оператора, в якому детально викласти суть свого звернення. Лист потрібно адресувати на ім'я Голови Правління, Заступника Голови Правління, Члена Правління, або керівника структурного підрозділу Банку, до повноважень якого належить вирішення порушених у зверненні питань.

Офіційний лист повинен відповідати вимогам Закону України «Про звернення громадян» (далі - Закон), а саме: у зверненні має бути зазначено прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання громадянина, викладено суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги. Письмове звернення повинно бути підписано заявником (заявниками) із зазначенням дати.

Звернення, оформлене без дотримання зазначених вимог, повертається заявникові з відповідними роз'ясненнями.

- при особистій зустрічі

Клієнт може залишити письмове звернення у відділеннях Банку. Повний перелік відділень, їх, адреси та розклад роботи розміщено на офіційному сайті Банку: <https://accordbank.com.ua/>, в розділі «Відділення і банкомати»;

- електронне звернення

Клієнт може направити електронне звернення через інтернет шляхом відправлення листа на адресу quality@accordbank.com.ua;

- усне звернення до Контакт-центру Банку

Клієнт може звернутись з усним повідомленням, зателефонувавши за номером телефону Контакт-центру - 0 800 503 880 або (044) 538 18 61 (цілодобово).

При зверненні в телефонному режимі зазначається:

- прізвище, ім'я, по-батькові Клієнта;
- контактний номер телефону;
- підрозділ, у якому відбулась подія (адреса відділення);
- стисло і чітко сформульоване питання.

Розгляду не підлягають:

- звернення, які не відповідають вище зазначеним вимогам;
- звернення з ненормативною лексикою та образами.

Усі письмові звернення громадян, що надійшли поштою та/або на відділення Банку в процесі звичайного обслуговування, приймаються, попередньо опрацьовуються та централізовано реєструються в день їх надходження згідно з порядком, визначеним внутрішніми нормативними документами Банку.

В разі, якщо Клієнт написав письмове звернення до Банку, яке відповідає вимогам Закону, воно буде розглянуто відповідальними підрозділами Банку та надано офіційну відповідь по суті в термін передбачений Законом, **але не пізніше 30 календарних днів** з моменту реєстрації звернення в Банку. Відповідь буде надано на поштову адресу Клієнта, або іншим каналом зазначеним Клієнтом (по телефону, на електронну адресу).

З метою дотримання зобов'язання Банку щодо збереження банківської таємниці, інформація про Клієнтів Банку може бути надана третій особі виключно в межах та в обсязі, визначених чинним законодавством, а саме - на підставі пред'явлення третьою особою оригіналу відповідної довіреності чи оригіналу нотаріально завіреної копії такої довіреності, що містить прямий дозвіл Клієнта на розкриття банківської таємниці.

ВАЖЛИВО: незалежно від каналу звернення до Банку Клієнт повинен повідомити у зверненні детальну інформацію про себе для можливості ідентифікації, предмет/причину звернення до Банку, зазначити чого очікує після розгляду його звернення та яким чином хоче отримати відповідь.

Не розглядаються повторні звернення від одного і того ж громадянина з одного і того ж питання, якщо перше вирішено по суті, а також звернення осіб, визнаних судом недієздатними.

Окрім права подавати до Банку звернення, що стосуються діяльності Банку, відповідно до «Інструкції про організацію розгляду звернень громадян, проведення особистого прийому та забезпечення доступу до публічної інформації в Національному банку України», затвердженої Рішенням Правління Національного банку України 14.05.2020 № 332-рш, Клієнт має право на звернення до Національного банку України, щодо вирішення порушених у зверненнях питань, уключаючи випадки, якщо Банк не надав відповідь на звернення в установлений законодавством України термін для розгляду звернень або отримана відповідь не задовольнила Клієнта.

Інформація щодо розгляду звернень громадян Національним Банком України міститься на сторінці офіційного Інтернет-представництва Національного Банку <https://bank.gov.ua/> в розділі [«Звернення громадян»](#).

Подання звернення до банку або до Національного банку не позбавляє Клієнта права на звернення до суду відповідно до законодавства України за захистом своїх прав та інтересів.

Інформацію щодо опрацювання поданого до Банку звернення можливо дізнатись, зателефонувавши до Контакт-центру Банку та повідомивши реєстраційний номер вхідного листа: 0 800 503 880 (дзвінки безкоштовні на території України) або 044 538 18 61 (вартість дзвінка - згідно тарифів Вашого оператора).

СТАНДАРТНА ФОРМА ДЛЯ ОФОРМЛЕННЯ ЗВЕРНЕННЯ НА ВІДДІЛЕННІ

Голові Правління
ПуАТ «КБ «Акордбанк»
<i>Руднєву О.М.</i>
<i>ПІБ Клієнта*</i>
Контактна інформація (повна адреса та номер телефону)*

Заява-клопотання/Скарга/Подяка

[illegible]

Дата* _____	Підпис* _____

** Обов'язкове поле для заповнення*

Вкажіть, будь ласка, як Ви бажаєте отримати відповідь*

- ☐ по телефону
- ☐ поштою
- ☐ на електронну адресу: _____

Бланк
для подачі електронних звернень Клієнтів
який надсилається на корпоративну електронну пошту (e-mail)

Тип звернення: ☐ заява-клопотання ☐ подяка ☐ пропозиція ☐ зауваження ☐ скарга ☐ інше
1. Будь ласка, вкажіть своє Прізвище, Ім'я, По-батькові*
2. Будь ласка, вкажіть: поштову адресу*: контактний телефон*: E-mail*:
3. Будь ласка, вкажіть підрозділ/відділення Банку, в якому відбулась подія:
4. Будь ласка, опишіть Вашу ситуацію:
5. Як Ви бажаєте отримати відповідь*? ☐ на електронну адресу ☐ поштою
6. Зазначте, будь ласка, дату звернення та Ваш підпис*
Дата: Підпис:

* Обов'язкове поле для заповнення

Увага! У разі необхідності повідомити номер платіжної картки, з метою запобігання компрометації даних, будь ласка, вказуйте лише перші 6 та останні 4 цифри номеру платіжної картки у форматі **1111 11** ***** 1111**.

Бланк необхідно надіслати за наступною адресою:

quality@accordbank.com.ua