



**АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО
«АКЦІОНЕРНИЙ КОМЕРЦІЙНИЙ БАНК
«КОНКОРД»**

**«ЗАТВЕРДЖЕНО»
рішенням Правління
АТ «АКБ «КОНКОРД»
протокол № 97 від 23.03.2020**

Голова Правління

_____ (Задоя Ю.А.)
(підпис)

**ПОРЯДОК
РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ КЛІЄНТІВ
В АКЦІОНЕРНОМУ ТОВАРИСТВІ
«АКЦІОНЕРНИЙ КОМЕРЦІЙНИЙ БАНК «КОНКОРД»**

м. Дніпро

2020 рік

Порядок розгляду звернень клієнтів
в АТ «АКБ «КОНКОРД»

<i>Назва документа</i>	<i>Код документа</i>
Порядок розгляду звернень клієнтів в АТ «АКБ «КОНКОРД»	02.06.450

<i>Версія</i>	<i>Введено в дію</i>	<i>Затверджено</i>	<i>Розробник документа/ ініціатор змін</i>	<i>Контактна особа</i>
1	23.03.2020	рішенням Правління (протокол № 97 від 23.03.2020 р.)	Департамент методології та бізнес-процесів	Плахотіна Н.С. т. 61-67

	<i>Розділ</i>		<i>Сторінки</i>
	Зміст	1.	Загальні положення
2.		Визначення видів, каналів звернень	3
3.		Організація розгляду Усних звернень клієнтів та надання відповідей на них	4
4.		Організація розгляду Електронних звернень громадян та юридичних осіб	4
5.		Організація розгляду Письмових звернень громадян та юридичних осіб	5
6.		Особливості оформлення звернень	6
7.		Організація та проведення особистого прийому клієнтів	6
8.		Відповідальність та відшкодування збитків	7
9.		Прикінцеві положення	7

1. Загальні положення

- 1.1. Порядок розгляду звернень клієнтів в АТ «АКБ «КОНКОРД» (далі – Порядок) регламентує основні правила щодо організації процесу приймання, реєстрації, розгляду звернень Клієнтів, а також контролю за їх виконанням в АТ «АКБ «КОНКОРД» (далі – Банк).
- 1.2. Цей Порядок розроблений відповідно до Законів України "Про звернення громадян" (далі - Закон), «Про банки і банківську діяльність», Інструкції з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, об'єднаннях громадян, на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форм власності, в засобах масової інформації, затвердженої постановою Кабінету Міністрів України від 14 квітня 1997 року N 348 (зі змінами), Методичних рекомендацій щодо організації розгляду звернень та проведення особистого прийому клієнтів у банках України затверджених Рішенням Правління НБУ від 28.11.2019р. №889-рш.
- 1.3. Розгляд звернень Клієнтів є важливим засобом отримання інформації щодо роботи всіх підрозділів Банку, що сприяє розвитку та удосконаленню роботи Банку.
- 1.4. У роботі із зверненнями Банк забезпечує кваліфікований, неупереджений, об'єктивний і своєчасний розгляд звернень з метою оперативного розв'язання порушених у них питань, задоволення законних вимог Клієнтів.
- 1.5. При роботі зі зверненнями Банк використовує автоматизовану базу звернень клієнтів.
- 1.6. Банк розглядає звернення Клієнтів не стягуючи плати.
- 1.7. Банк інформує Клієнтів про право подавати (надсилати) до Банку звернення, що стосуються діяльності Банку.
- 1.8. Клієнт має право на звернення до Національного банку щодо вирішення порушених у зверненнях питань, уключаючи випадки, якщо Банк не надав відповідь на звернення в установленій законодавством України термін для розгляду звернень або отримана відповідь не задовільнила клієнта.
- 1.9. 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.

2. Визначення видів звернень

2.1. За ознаками надходження звернення Клієнтів розподіляються на:

- первинні,
- повторні,
- дублетні,
- неодноразові,
- масові звернення громадян.
- Первинне - це звернення від окремого Клієнта, який вперше звернувся до Банку або не звертався протягом двох років після завершення діловодства за останнім зверненням.
- Повторні - це звернення, у яких:

**Порядок розгляду звернень клієнтів
в АТ «АКБ «КОНКОРД»**

- питання, що порушене в первинному зверненні Клієнта, не вирішено по суті або вирішено не в повному 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 перше вирішено по суті.

Якщо в повторному зверненні Клієнта разом з питаннями, що вже розглядалися і на які була надана вичерпна відповідь або за якими прийняте відповідне рішення, Клієнт звертається з іншими питаннями, новими фактами, то звернення не є повторним і розглядається в Банку в установленому порядку.

- Дублетні - це звернення того самого Клієнта з того самого питання, що відправлені Клієнтом різними адресатам та надіслані ними на розгляд за належністю до Банку.
- Неодноразові - це звернення Клієнта, які надійшли до Банку з того самого питання, що і попереднє звернення, проте на попереднє звернення відповідь ще не надана, а визначений законодавством строк його розгляду ще не закінчився.
- Масові звернення громадян - це звернення, що надходять у великій кількості від різних Клієнтів з однаковим змістом або суттю питання.

2.2. За методом надходження звернення Клієнтів розподіляються на:

- усне;
- електронне;
- письмове.
- Усне звернення - надійшло шляхом телефонного зв'язку на телефон Call-центру Банку.
- Письмове звернення - надійшло до Банку поштою або надане Клієнтом до Банку особисто та зареєстровано у журналі вхідної кореспонденції Банку.
- Електронне звернення - надійшло до Банку засобами веб-сайту Банку.

3. Організація розгляду Усних звернень клієнтів та надання відповідей на них

- 3.1. Опрацювання телефонних звернень клієнтів здійснюється Контакт-Центром Банку відповідно до внутрішніх процедур по роботі з телефонними зверненнями
- 3.2. При надходженні усного звернення за телефоном відділення - співробітник Банку надає відповідь усно за телефоном згідно встановлених регламентів спілкування із клієнтами по телефону.
- 3.3. У разі, якщо Клієнт в телефонній розмові бажає отримати письмову відповідь на своє Звернення, в такому випадку співробітник Банку повідомляє Клієнта про те, що йому необхідно звернутися до найближчого відділення Банку з метою подання звернення в письмовій формі або повідомляє про можливість надання Звернення на електронну адресу Банку, як «Електронне Звернення» у випадку наявності в Банку доручення на обмін інформацією через електронну пошту.
- 3.4. Працівник Банку здійснює первісну оцінку звернення клієнта та приймає рішення щодо доцільності залучення до розгляду отриманого звернення профільних підрозділів та/або керівництва Банку (залежно від питання, викладеного в зверненні).

4. Організація розгляду Електронних звернень громадян та юридичних осіб

**Порядок розгляду звернень клієнтів
в АТ «АКБ «КОНКОРД»**

- 4.1. При надходженні електронного звернення - відповідь надається на Email-адресу Клієнта, яку Клієнт зазначив у Зверненні.
- 4.2. При цьому якщо на зазначене Звернення має бути надана саме письмова відповідь та/або Звернення містить інформацію, яка є банківською таємницею, то в такому випадку Клієнту повідомляється на його електронну адресу про необхідність завітати до найближчого відділення Банку з метою подання Звернення в письмовій формі.
- 4.3. У разі якщо у Клієнта немає можливості відвідати відділення, і в Банку є підписане Клієнтом власним підписом доручення від Клієнта до Банку про те, що Клієнт доручає Банку приймати від нього Звернення із зазначеної в такому дорученні електронної адреси, оформленні за формою, яка розміщена на сайті Банку – то відповідно Банк приймає таке звернення оформлене у формі розміщеної на сайті Банку, яка була розпечатана та заповнена власноручно Клієнтом із підписом Клієнта та відправлена із електронної адреси Клієнта на електронну адресу Банку.
Датою подання електронного звернення є дата надходження звернення на електронну адресу info@concord.ua. Якщо електронне звернення надійшло на визначену електронну адресу у неробочий день, то датою подання електронного звернення вважається наступний робочий день.
- 4.4. Електронне звернення також надсилається до Банку шляхом заповнення бланку електронного звернення клієнта, який заповнюється на вебсайті Банку.
- 4.5. Після відправки звернення на електронну адресу клієнта буде відправлено автоматично сформований номер звернення за яким у клієнта є можливість отримати інформацію про статус звернення та/або результат вирішення питання.
- 4.6. Клієнти Банку мають можливість відстежувати стадії розгляду поданого звернення та результати за розглядом звернення (наприклад: прийняття до розгляду звернення, відмову в розгляді звернення, пересилання за належністю, продовження строку розгляду та надсилання відповіді на звернення), така інформація направляється на поштову адресу, електронну адресу, смс-повідомленням або будь-яким засобом який обрано клієнтом під час звернення.

5. Організація розгляду Письмових звернень громадян та юридичних осіб

- 5.1. Усі письмові звернення громадян та юридичних осіб, що надійшли поштою та/або на відділення в процесі обслуговування, приймаються, попередньо опрацьовуються та централізовано реєструються в день їх надходження згідно з розпорядчими документами Банку та цим Порядком.
- 5.2. Попереднє опрацювання письмових звернень проводиться з метою: - перевірки відповідності оформлення звернень вимогам, діючого законодавства України;
- визначення суті і короткого змісту звернення;
- з'ясування належності порушених у зверненнях питань до повноважень Банку.
- 5.3. Під час реєстрації кожному письмовому зверненню присвоюється вхідний номер. Повторні, дублетні, неодноразові звернення реєструють так само, як первинні.
- 5.4. Вхідний номер проставляють у відбитку реєстраційного штампа Банку, який ставиться на вільному від тексту місці першої сторінки звернення.
- 5.5. На вимогу Клієнта, який подав звернення до Банку, копія першої сторінки звернення із штампом дати та вхідного номера повинна передаватися Клієнтові.
- 5.6. Посадові особи, відповідальні за розгляд звернень у Банку, під час розгляду письмових звернень зобов'язані уважно вивчати їх, у разі потреби організувати перевірку викладених у зверненнях фактів, застосовувати інші заходи для об'єктивного вирішення

**Порядок розгляду звернень клієнтів
в АТ «АКБ «КОНКОРД»**

порушених питань, з'ясувати та приймати рішення про усунення причин і умов, які спонукають авторів скаржитися.

5.7. Рішення, які приймаються в результаті розгляду звернень, є мотивованими, відповідати вимогам законодавства України, у тому числі нормативно-правових актів Національного банку, а також розпорядчих документів Банку.

5.8. Рішення про відмову в задоволенні вимог, викладених у заяві (клопотанні), доводяться до відома Клієнтів у письмовій формі з посиланням на законодавство України і викладенням мотивів відмови.

5.9. Звернення розглядаються і вирішуються у термін не більше одного місяця від дня їх реєстрації, а ті, які не потребують додаткового вивчення, - невідкладно, але не пізніше п'ятнадцяти днів від дня їх реєстрації.

5.10. Якщо для вирішення порушених питань слід провести перевірку інформації, викладеної у зверненнях, отримати додаткові матеріали, то строк розгляду звернень може бути продовжено з повідомленням про це осіб, які подали звернення.

5.11. Загальний строк вирішення питань, порушених у зверненнях, саме громадян, не може перевищувати 45 днів, за винятком виключень зазначених в законодавчих актах України. При цьому загальний строк вирішення питань, порушених у зверненнях юридичних осіб, може перевищувати 45 днів, у разі необхідності проведення додаткових розглядів.

5.12. Строки розгляду звернень обчислюються в календарних днях починаючи з дати отримання (реєстрації) звернення. Якщо останній день строку розгляду звернення припадає на неробочий день, то останнім днем строку є перший після нього робочий день.

5.13. Датою виконання звернення є дата реєстрації відповіді на нього. Відповідь за результатами розгляду звернень надається за підписом відповідальної особи Банку яким надано право підписувати ці відповіді.

6. Особливості оформлення звернень.

6.1. 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.

6.2. Письмове звернення повинно бути підписано заявником із зазначенням дати.

6.3. 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.

6.4. Звернення, оформлене без дотримання зазначених вимог, повертається заявнику з відповідними роз'ясненнями не пізніше як через десять днів від дня його надходження, крім випадків, передбачених частиною першою статті 7 Закону України «Про звернення громадян».

7. Організація та проведення особистого прийому клієнтів

7.1. Банк визначив, що посадовою особою Банку яка може проводити особистий прийом клієнтів є Голова Правління Банку та/або Заступник Голови Правління Банку.

7.2. Графік особистого прийому клієнтів керівником Банку затверджується наказом Голови Правління Банку та розміщується на вебсайті Банку а також на інформаційних стендах у доступних для клієнтів місцях.

7.3. Під час здійснення запису на особистий прийом працівник Банку інформує клієнта щодо:

**Порядок розгляду звернень клієнтів
в АТ «АКБ «КОНКОРД»**

- дати, часу та місця проведення особистого прийому;
 - необхідності мати з собою документи, що посвідчують особу;
 - порядку доступу до приміщення відповідно до вимог пропускового режиму
 - визначення послідовності та можливої зміни послідовності проведення особистого прийому керівництвом банку;
 - попередньої підготовки письмового звернення для подання його в разі необхідності під час проведення особистого прийому;
 - вимог до оформлення письмового звернення та орієнтовного ліміту часу на прийом клієнта.
- 7.4. Банк проводить повторний особистий прийом з питань, що вже розглядалися під час проведення особистого прийому, у разі якщо питання не були вирішені по суті.
- 7.5. Посадовим особам Банку під час викладення клієнтом на особистому прийомі звернення, яке відповідно до законодавства України не підлягає розгляду та вирішенню чи порушене питання які не входять до їх повноважень, доцільно надати клієнтові обґрунтовані роз'яснення щодо причин відмови в розгляді такого звернення, включаючи повторне звернення з питання, що вже розглядалося в Банку та було вирішено по суті, чи щодо необхідності пересилання такого звернення за належністю із зазначенням відповідного органу чи посадової особи.

8. Відповідальність та відшкодування збитків

- 8.1. Подання громадянином звернення, яке містить наклеп і образи, дискредитацію керівників та інших посадових осіб Банку, заклики до розпалювання національної, расової, релігійної ворожнечі та інших протиправних дій, тягне за собою відповідальність, передбачену чинним законодавством.
- 8.2. Витрати зроблені Банком у зв'язку з перевіркою звернень, які містять завідомо неправдиві відомості, можуть бути стягнуті з громадянина за рішенням суду.
- 8.3. У разі задоволення скарги орган або посадова особа, які прийняли неправомірне рішення щодо звернення громадянина, відшкодовують йому завдані матеріальні збитки, пов'язані з поданням і розглядом скарги, обґрунтовані витрати, понесені у зв'язку з виїздом для розгляду скарги на вимогу відповідного органу, і втрачений за цей час заробіток.
- 8.4. Спори про стягнення витрат розглядаються в судовому порядку.
- 8.5. Громадянину на його вимогу і в порядку, встановленому чинним законодавством, можуть бути відшкодовані моральні збитки, завдані неправомірними діями або рішеннями органу чи посадової особи при розгляді скарги. Розмір відшкодування моральних (немайнових) збитків у грошовому виразі визначається судом.

9. Прикінцеві положення

- 9.1. Цей Порядок набуває чинності з дати затвердження його рішенням Правління Банку.
- 9.2. Зміни до цього Порядку затверджуються та набувають чинності з дати затвердження їх рішенням Правління Банку.
- 9.3. У разі невідповідності будь-якої частини Порядку чинному законодавству України, в тому числі нормативно-правовим актам НБУ, Порядок буде діяти лише в тій частині, яка не суперечить чинному законодавству України, в тому числі нормативно-правовим актам НБУ.

**Порядок розгляду звернень клієнтів
в АТ «АКБ «КОНКОРД»**

9.4. У випадку зміни назв структурних підрозділів Банку (при збереженні за ними відповідних функціональних обов'язків) дії, що регламентуються цим Порядком, не змінюються.

9.5. Цей Порядок є обов'язковим для застосування в роботі працівниками Банку, керівники структурних підрозділів є відповідальними за ознайомлення підлеглих з вимогами цього Порядку.

АРКУШ ПОГОДЖЕННЯ					
Назва ВНД:	Порядок розгляду звернень в АТ «АКБ «КОНКОРД»				
Підрозділ, відповідальний за розробку:	Департамент методології та бізнес-процесів АТ «АКБ «КОНКОРД»				
Рівень доступу:	Загальний				
Погоджено:	Посада/Підрозділ	П.І.Б.	Підпис	Дата	
	Заступник. Голови Правління	М.А. Савченко			
	Заступник. Голови Правління	О.П. Мунтян			
	Начальник управління інформаційної безпеки	О. О. Куропятник			
	Фахівець юридичного відділу супроводу внутрішньобанківських операцій	Н. М. Корнієнко			
	Начальник Управління проектами	А.В. Швачка			
Відповідальний розробник:	Посада	П.І.Б.	Підпис	Дата	Контактний телефон
	Начальник Департаменту методології та бізнес-процесів	Н.С. Плахотіна			61-67
Розсилка:	Підрозділ:				
	Розміщення на мережевому ресурсі - Р:\+Общие документи\ВНД Банка\02 Адміністративна діяльність\				
Зареєстровано у реєстрі внутрішніх нормативних документів за № 450 від 23.03.2020 р.					