

Класифікація звернень за напрямками

Профільний підрозділ банку	Напрямки звернень (зміст пропозиції, заяви або скарги Клієнта)	Відповідальні виконавці за відповідь на звернення, з яким звернувся Клієнт
Управління кредитних операцій	Надання інформації по кредитах та операціях пов'язаних з кредитуванням, суми боргу, надання роз'яснень по сумі платежу, умовах нарахування пені, процентів, виведення майна із застави, надання інформації для контролюючих органів стосовно кредитних операцій, реструктуризації кредиту, добровільний продаж заставного майна, зміна графіку погашення тощо.	Відповідальні виконавці Банку призначається керівником відповідного структурного підрозділу Банку
Управління документарних операцій	Надання інформації по операціях з банківськими гарантіями, акредитивами, тощо.	
Управління ризиків	Надання інформації щодо фінансових ризиків, кредитних ризиків та операційних ризиків Банку, тощо.	
Департамент корпоративного та приватного банкінгу	Надання інформації щодо операцій Банку стосовно: <ul style="list-style-type: none"> - електронних послуг, питання по платіжних, у тому числі кредитних картках (умови договору, сплата РКО, перевипуск платіжної картки тощо); - працездатності банкоматної мережі; - страхових полісів; - зовнішньо-економічної діяльності клієнтів; - поточних, депозитних (вкладних), поточних рахунків фізичних та юридичних осіб (списані комісії за РКО, пролонгація депозитів та інше); - арешту рахунків, закриття рахунків, тощо; - інші операції згідно функціональних обов'язків. 	
Дирекція підтримки, продажу, розвитку корпоративного та	Надання інформації щодо операцій Банку стосовно:	

<p>приватного банкінгу.</p>	<p>обслуговування юридичних осіб, фізичних осіб та фізичних осіб – підприємців за банківськими продуктами/ послугами, якими користується Клієнти;</p> <p>обслуговування у Відділеннях Банку, зокрема, щодо роботи працівників на Відділеннях Банку, роботи каси, депозитарія, відмова в обслуговуванні тощо;</p> <p>питання стосовно роботи працівників Контакт-центру Банку;</p> <p>звернення щодо маркетингової діяльності Банку (рекламні щити, вивіски, офіційний веб- сайт Банку, соціальні мережі тощо).</p>	
<p>Відділ інформаційної безпеки</p>	<p>Питання стосовно інформаційної безпеки Банку, роботи Internet-Banking, ASVIO MOBILE тощо.</p>	
<p>Юридичний відділ</p>	<p>Питання стосовно :</p> <ul style="list-style-type: none"> - звинувачення щодо неправомірних дій з боку Банку; - погодження відповіді, що містить посилання на Закони України, судовий процес з Клієнтом тощо. 	
<p>Відділ по роботі з персоналом</p>	<p>Звернення/ скарги від працівників Банку та колишніх працівників Банку стосовно трудових відносин.</p>	
<p>Управління фінансового моніторингу</p>	<p>Питання стосовно відмови Банку від встановлення (підтримання) ділових відносин чи проведення фінансової операції; замороження активів та зупинення фінансових операцій; виконання санкційного режиму</p>	
<p>Департамент інвестиційного бізнесу</p>	<p>Питання стосовно:</p> <ul style="list-style-type: none"> - депозитарної діяльності з обслуговування у цінних паперах; - проведення операцій з цінними паперами – дилерськими, брокерськими та управління цінними паперами; - тощо. 	
<p>Відділ контролю за дотриманням норм комплаєнс</p>	<p>Питання конфлікту інтересів, дотримання норм поведінки (етики) працівника Банку.</p>	

Порядок надання інформації щодо банківських послуг, розгляду звернень та проведення особистого прийому клієнтів в АТ «АСВІО БАНК»