



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

ЗМІСТ

1. Загальні положення	2
2. Надання Клієнтам інформації про умови надання Банківських послуг	5
3. Інформування Клієнтів під час користування Банківськими послугами	9
4. Звернення Клієнтів	11
5. Вимоги до оформлення звернень	12
6. Прийом та реєстрація звернень Клієнтів	12
7. Розгляд звернень Клієнтів	14
8. Організація особистого прийому громадян	16
9. Система внутрішнього контролю	17
10. Заключні положення	18

1. Загальні положення

1.1 Порядок надання інформації щодо банківських послуг, розгляду звернень та проведення особистого прийому клієнтів в АТ «АСВІО БАНК» (надалі-Порядок) розроблений з метою визначення:

- процедури надання інформації Клієнтам про банківські та фінансові послуги, контролю за актуальністю інформації, що надається Клієнтам;
- порядку приймання, розгляду звернень Клієнтів та надання відповідей, контролю за отриманням та своєчасним виконанням звернень;
- вимог до організації і проведення особистого прийому Клієнтів Банку.

1.2 Порядок розроблений на підставі:

- Закону України "Про звернення громадян" (надалі – Закон) від 02.10.1996р. №393/96-ВР (із змінами та доповненнями);
- Закону України «Про банки і банківську діяльність» від 07.12.2000р. №2121-III (із змінами та доповненнями);
- Закону України «Про захист персональних даних» від 01.06.2010р. № 2297-VI (із змінами та доповненнями);
- Закону України «Про захист прав споживачів» від 12.05.1991р. №1023 (із змінами та доповненнями);
- Закону України «Про доступ до публічної інформації» від 13.01.2011р. №2939-VI;
- Положення про організацію системи управління ризиками в банках України та банківських групах, затверджене постановою Правління НБУ від 11.06.2018р. №64 (із змінами і доповненнями);
- Положення про організацію внутрішнього контролю в банках України та банківських групах, затвердженого постановою Правління НБУ від 02.07.2019р. № 88 (із змінами і доповненнями);
- Положення про інформаційне забезпечення банками клієнтів щодо банківських та інших фінансових послуг, затвердженого постановою Правління НБУ від 28.11.2019р. №141 (із змінами і доповненнями);
- "Про встановлення переліку інформації, що підлягає обов'язковому опублікуванню банками України", затвердженого постановою Правління НБУ від 15.02.2018р. №11;
- 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 14.04.1997р. № 348;

- Інструкції про організацію розгляду звернень громадян, проведення особистого прийому та забезпечення доступу до публічної інформації в Національному банку України, затвердженої рішенням Правління НБУ від 14.05.2020р. №332-рш;
- Методичних рекомендацій щодо організації розгляду звернень та проведення особистого прийому клієнтів у банках України, схваленого Рішенням Правління НБУ 28.11.2019р. N 889-рш;
- Методичних рекомендацій щодо організації корпоративного управління в банках України, затверджених рішенням Правління НБУ від 03.12.2018р. №814-рш (із змінами і доповненнями);
- інших вимог чинного законодавства України, нормативно-правових актів Національного банку України, внутрішніх документів Банку.

1.3 В цьому Порядку терміни та визначення вживаються в наступному значенні:

Банк – АТ «АСВІО БАНК»;

Банківський продукт - це банківська послуга, пропонується Клієнтам Банку на стандартних умовах, що забезпечує чіткій комплекс взаємопов'язаних організаційних, інформаційних, фінансових та юридичних заходів, об'єднаних єдиною технологією обслуговування Клієнта, та регламент взаємодії працівників Банку;

Банківська операція – система узгоджених за цілями, місцем і часом дій, спрямованих на виконання банківської та/або фінансової послуги. Банківська операція - сукупність різних видів і напрямів діяльності Банку у сфері фінансово-кредитних відносин з метою одержання прибутку: залучення грошових коштів і їх розміщення; здійснення кредитування і розрахунків, емісійна діяльність; купівля і продаж цінних паперів та валютних цінностей; касове обслуговування юридичних і фізичних осіб; зберігання, купівля та продаж банківських металів тощо;

Банківська послуга - форма задоволення потреби (у кредиті, розрахунково-касовому обслуговуванні, гарантії, купівлі-продажу та зберіганні цінних паперів, іноземній валюті і та інше) Клієнта Банку, що поєднує в собі банківські продукти та фінансові послуги;

Відділення – територіально відокремлений підрозділ АТ «АСВІО БАНК»;

Відповідальна особа Профільного підрозділу – працівник Профільного підрозділу, який є відповідальним за розгляд звернень/скарг клієнтів та надання відповідей за результатами їх розгляду з питань, які знаходяться в компетенції окремого Профільного підрозділу, який призначається розпорядчим документом Банку.

Гаряча лінія клієнтської підтримки Банку - служба підтримки Клієнтів за номером телефону:

0 800 30 30 50 (пн-пт, з 09:00 до 18:00, дзвінки безкоштовні на території України) або через форму зворотного зв'язку на офіційній сторінці Банку <https://www.asviobank.ua/kontakty.html>;

Договір комплексного банківського обслуговування фізичних осіб (ДКБО ФО) – Публічна пропозиція (оферта) у розумінні статей 641, 644 Цивільного кодексу України;

Звернення – усне та/або письмове звернення Клієнта до Банку з метою отримання інформації, консультації, відповіді, як в усній так і в письмовій формі, на питання що виникло під час співпраці з Банком;

Інформація – будь-які відомості або дані, які можуть бути збережені на матеріальних носіях або відображені в електронному вигляді;

Інформування клієнта - інформування Банком Клієнта про умови та порядок надання Банком банківських послуг (включаючи пакет банківських послуг), а також надання іншої інформації, визначеної цим Порядком та внутрішніми документами Банку, шляхом розміщення такої інформації на офіційному веб-сайті Банку, поширення реклами, а також надання інформації під час користування банківськими послугами;

Істотна характеристика банківської послуги - відомості та/або дані про Банківську послугу, визначені цим Порядком, внутрішніми документами Банку;

Калькулятор - інструмент, що розміщується на офіційному веб-сайті Банку для розрахунку витрат або доходів від Банківської послуги з надання споживчого кредиту та залучення Банком у вклади (депозити) коштів та банківських металів з урахуванням вибраних клієнтом умов цієї Банківської послуги;

Керівництво Банку - Голова Правління Банку, Члени Правління Банку, керівники структурних підрозділів Банку;

Клієнт – клієнт/потенційний клієнт Банку/громадянин (фізична особа), який звертається до Банку з наміром отримати інформацію та/або консультацію стосовно банківської діяльності, Банківської послуги, питань, що виникли, під час користування Банківською послугою, інших питань, що стосується діяльності Банку;

НБУ – Національний банк України;

Неповна інформація про діяльність Банку у сфері банківських послуг - недостатня за обсягом або повнотою інформація про діяльність Банку у сфері банківських послуг, яка, за професійним судженням Національного банку України, вводить або може ввести клієнта в оману щодо прийняття рішення про придбання Банківської послуги;

Неправдива інформація про діяльність Банку у сфері банківських послуг - інформація, яка не відповідає дійсності (містить відомості або вказує на події (факти), яких не існувало взагалі або які існували, але відомості про них не відповідають дійсності), неповна чи перекручена інформація;

Офіційний веб-сайт Банку – сукупність програмних, інформаційних, а також медійних засобів, логічно пов'язаних між собою;

Пакет банківських послуг – пропозиція Банку придбати разом дві або більше окремі банківські послуги, які можуть бути придбані окремо в Банку;

Партнер Банку – фізична особа, фізична особа - підприємець або юридична особа, яка має договірні відносини з Банком з питань реалізації спільних проектів, спрямованих на збільшення клієнтської бази та/або обсягів продажу банківських продуктів та фінансових послуг Банку;

Паспорт продукту – інформаційний документ, який містить загальну інформацію про банківський продукт або фінансову послугу;

Перекручення інформації про діяльність Банку у сфері Банківських послуг - перебільшення чи применшення інформації про діяльність Банку у сфері Банківських послуг, що вводить або може ввести клієнта в оману під час прийняття рішення з метою придбання банківської послуги;

Поширення неправдивої інформації про діяльність Банку у сфері банківських послуг - розміщення Банком безпосередньо або на замовлення на офіційному веб-сайті Банку та/або в рекламі інформації, яка є неправдивою;

Профільний підрозділ – структурний підрозділ Банку, відповідальний за певними напрямками діяльності (наведеними у Додатку №1 до цього Порядку) щодо розгляду звернень клієнтів;

Структурний підрозділ Банку – Підрозділ Банку - структурна одиниця Банку (відділ, управління, департамент тощо), що спеціалізується на виконанні певних функцій визначених Банком, та здійснює свою діяльність на підставі Положення про структурний підрозділ Банку;

Супровідні послуги - послуги пов'язані з наданням, обслуговуванням і поверненням кредиту (уключаючи комісії за обслуговування кредитної заборгованості, розрахункове-касове обслуговування, юридичне оформлення та інші платежі), кредитного посередника (за наявності) та третіх осіб (страхові та податкові платежі, збори на обов'язкове державне пенсійне страхування, біржові збори, платежі за послуги державних реєстраторів, нотаріусів та інших осіб а також інші обов'язкові платежі);

Фінансова послуга – операції з фінансовими активами, що здійснюються в інтересах третіх осіб за власний рахунок чи за рахунок цих осіб, а у випадках, передбачених законодавством, - і за рахунок залучених від інших осіб фінансових активів з метою отримання прибутку або збереження реальної вартості фінансових активів;

Фінансові активи – кошти, цінні папери, боргові зобов'язання та право вимоги боргу, що не віднесені до цінних паперів.

Інші терміни використовуються в значеннях, визначених чинним законодавством України, нормативно-правовими актами НБУ та внутрішніми нормативними документами Банку.

1.4. Цей Порядок не регулює відносини, що виникають під час анонімного повідомлення про порушення, здійснені на підставі Закону України " Про запобігання та протидію легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення".

1.5. Розгляд звернень Клієнтів 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 удосконалення роботи Банку.

1.6. У роботі зі зверненнями Банк забезпечує кваліфікований, неупереджений, об'єктивний і своєчасний розгляд звернень з метою оперативного розв'язання порушених у них питань, задоволення законних вимог Клієнтів.

1.7. Застосування мов у сферах: надання інформації Клієнтам, розгляду звернень Клієнтів і надання відповідей на них, - визначає Закон України «Про забезпечення функціонування української мови як державної» та інше чинне законодавство України про мови.

1.8. Банк здійснює інформування Клієнтів в частині поширення реклами з урахуванням вимог чинного законодавства України про рекламу, про споживче кредитування, про регулювання діяльності з надання фінансових послуг та цього Порядку.

1.9. Банк під час надання інформації Клієнту зазначає переваги Банківських послуг, та попереджає про можливі наслідки під час користування цими послугами.

1.10. Банк під час інформування Клієнтів може використовувати **примітки** для уточнення інформації, що надається ним під час інформування Клієнтів. Гарнітура, колір і розмір шрифту примітки повинні бути ідентичними гарнітурі, кольору і розміру шрифту тексту інформування Клієнта про умови надання послуги.

Інформація у примітках не може містити істотні характеристики банківської послуги, умови отримання акційної та інших аналогічних за змістом пропозицій.

1.11. Банк під час інформування Клієнтів через офіційний веб-сайт Банку та/або розміщення інформації в рекламі може використовувати **попередження** шляхом виділення тексту:

- 1) у вигляді рамки;
- 2) напівжирний шрифт, гарнітура та розмір якого ідентичні гарнітурі й шрифту інформування Клієнта про умови надання Банківської послуги.

1.12. Банк не має права під час інформування Клієнтів поширювати неправдиву інформацію про діяльність Банку у сфері банківських продуктів та фінансових послуг.

1.13. Банк несе відповідальність за актуальність, повноту, зрозумілість та достовірність інформації, що надається під час оброблення звернень та інформування Клієнта.

1.14. Цей Порядок є обов'язковим для виконання всіма структурними підрозділами та працівниками Банку, які задіяні у процесі, регламентованому цим Порядком.

2. Надання Клієнтам інформації про умови надання Банківських послуг

2.1. Банк зобов'язаний розкривати Клієнтам – фізичним особам визначену чинним законодавством України, нормативно-правовими актами НБУ інформацію про умови та порядок його діяльності, що розміщується у місці надання послуг Клієнтам та/або на офіційному веб-сайті Банку.

2.2. Доступ до інформації базується на принципах:

2.2.1 прозорості та відкритості;

2.2.2 вільного отримання, поширення та будь-якого іншого використання інформації, що була надана або оприлюднена;

2.2.3 рівноправності, незалежно від ознак раси, політичних, релігійних та інших переконань, статі, етнічного та соціального походження, майнового стану, місця проживання, мовних або інших ознак.

2.3. Банк розміщує на офіційному веб-сайті наступну інформацію (але не виключно) про Банківські послуги:

2.3.1. перелік Банківських послуг, що надаються Банком;

2.3.2. умови та порядок надання Банківських послуг, у тому числі істотні характеристики Банківських послуг з надання споживчого кредиту та залучення банківського вкладу (депозиту);

2.3.3 вартість, ціну/тарифи, розмір плати (відсотки/проценти) залежно від виду Банківської послуги, порядок їх визначення та сплати, період, протягом якого вони застосовуються, тощо;

2.3.4 умови отримання акційної та інших аналогічних за змістом пропозицій, уключаючи термін їх дії, програми лояльності тощо;

2.3.5 інформацію про Партнерів Банку (якщо такі є), яка має бути розміщена на офіційному веб-сайті Банку та у місцях з вільним доступом для Клієнтів.

Банк повинний забезпечити оприлюднення, вільний доступ та своєчасне оновлення інформації про Партнерів Банку, які надають супровідні послуги, у тому числі до правил співпраці Банку з ними.

Інформація про Партнерів надається Клієнту за його вимогою, в письмовій або електронній формі (за вибором Клієнта).

Партнери Банку, в межах своєї відповідальності, інформують Клієнта про умови та порядок отримання Банківських послуг.

2.3.6 інформацію про наявність, перелік і вартість супровідних послуг Банку (у разі їх наявності).

Банк під час надання інформації про вартість супровідних послуг бере до розрахунку максимально можливе значення вартості супровідних послуг за банківською послугою, якщо немає можливості достовірно оцінити вартість цих послуг.

Банк, якщо немає інформації про вартість супровідних послуг, що є обов'язковими для отримання споживчого кредиту, для надання такої інформації визначає вартість цих послуг відповідно до їх орієнтовної вартості за аналогічними договорами про споживчий кредит, які вже укладені Банком за попередні три місяці, або, якщо немає таких договорів, здійснює розрахунок середньої вартості такої Банківської послуги, що пропонується щонайменше трьома постачальниками на ринку цих послуг, шляхом проведення аналізу вартості цих послуг.

2.3.7 інформацію про механізми захисту прав споживачів Банківських послуг, у тому числі про право Клієнта на відмову від договору про надання Банківської послуги, якщо таке право передбачено законодавством України;

2.3.8 суму (ліміт), на яку(ий) може бути надана Банківська послуга (від мінімального розміру до максимального), строк користування нею (від мінімального значення до максимального);

2.3.9 інформацію про Банківську послугу у формі Пакета банківських послуг:

- умови та порядок придбання клієнтом Пакету банківських послуг;
- загальну вартість Банківських послуг;
- істотні характеристики всіх Банківських послуг, що містить пакет;
- вартість придбання кожної Банківської послуги пакету окремо;
- перелік Банківських послуг, що можуть бути придбані Клієнтом додатково, та їх вартість;
- посилання на умови договору (оферти) та/або інших договорів для придбання Пакету банківських послуг;

2.3.10 попередження про:

- можливі наслідки для Клієнта в разі користування Банківською послугою або невиконанням ним обов'язків згідно з договором про надання Банківської послуги;
- можливі наслідки для Клієнта в разі його несвоєчасного звернення до Банку щодо повернення грошових коштів, залучених Банком за договором банківського вкладу (депозиту);
- заборону Банку вимагати від Клієнта придбання будь-яких товарів чи послуг від Банку або спорідненої чи пов'язаної з ним особи як обов'язкову умову отримання Банківської послуги (крім надання Пакету банківських послуг);
- заборону Банку про внесення змін до укладених з Клієнтом договорів в односторонньому порядку, якщо інше не встановлено договором або чинним законодавством України;
- можливість Клієнта відмовитися від отримання рекламних матеріалів засобами дистанційних каналів комунікацій;

2.3.11 калькулятор (для послуг з надання споживчих кредитів та залучення Банком у вклади (депозити) коштів та банківських металів для фізичних осіб).

Банк розміщує на офіційному веб-сайті Банку калькулятори для можливості отримання розрахунків для порівняння загальних витрат або доходів від Банківської послуги, у тому числі з врахуванням супровідних послуг Банку, послуг Партнерів Банку включно з податками та зборами, згідно із чинним законодавством України, нормативно-правових актів НБУ, з метою вибору більш вигідних пропозицій Банку.

Банк зобов'язаний використовувати функцію ЧИСТВНДОХ (XIRR) програмного продукту Microsoft Excel під час розробки калькулятора.

Банк розміщує приклади результатів розрахунків в розрізі відповідних Банківських послуг, з урахуванням всіх припущень, використаних для розрахунку загальних витрат за послугами з надання споживчого кредиту та доходів за Банківськими послугами із залученнями Банком у вклади (депозити) коштів.

Банк забезпечує відображення таких результатів розрахунків калькулятора для Банківської послуги з надання споживчого кредиту:

- 1) загальні витрати за споживчим кредитом, гривень;
- 2) суму платежу за розрахунковий період (включає платіж за кредитом, проценти за користування кредитом, розмір платежів за супровідні послуги Банку, кредитного посередника (за наявності) та третіх осіб, гривень;
- 3) загальну вартість кредиту для Клієнта, гривень;
- 4) реальну річну процентну ставку, відсотків річних.

Банк забезпечує відображення таких результатів розрахунків калькулятора для Банківської послуги залучення банківського вкладу (депозиту)

- 1) загальну суму платежів за супровідні послуги Банку, отримання яких є необхідним для укладення договору банківського вкладу (депозиту): відкриття поточного рахунку та інші послуги (за наявності), гривень;
 - 2) процентну ставку за вкладом (депозитом) без урахування сплати податків, відсотків річних;
 - 3) суму доходу від вкладної (депозитної) операції до оподаткування: у гривні [для вкладів (депозитів) у гривні], у валюті вкладу (депозиту) [для вкладів (депозитів) в іноземній валюті], у банківських металах [для вкладів (депозитів) у банківських металах];
 - 4) оподаткування доходів від вкладної (депозитної) операції: суми податку на доходи фізичних осіб та військового збору, гривень;
 - 5) суму доходу від вкладної (депозитної) операції після оподаткування в гривнях [для вкладів (депозитів) у гривні], у валюті вкладу (депозиту) [для вкладів (депозитів) в іноземній валюті], у банківських металах [для вкладів (депозитів) у банківських металах];
 - б) процентну ставку за вкладом (депозитом) з урахуванням сплати податків, відсотків річних.
- Банк під час інформування Клієнта розміщує інформацію про дві та більше Банківські послуги з надання споживчого кредиту або залучення банківського вкладу (депозиту) одного виду поряд, зазначивши в однаковий спосіб істотні характеристики цих Банківських послуг. Інформацію про дві та більше інші банківські послуги одного виду Банк розміщує поряд, зазначивши в однаковий спосіб умови надання цих послуг.

2.3.12 рекомендації щодо:

- безпечного використання дистанційного обслуговування Банку;
- уникнення випадків підвищеного ризику збитків для користувача платіжного електронного платіжного засобу;
- виявлення фішингових веб-сайтів та гіперпосилання на сторінку офіційного Інтернет – представництва НБУ, на якій розміщено довідник банків, що містить інформацію про банки та відокремлені підрозділи банків;

2.3.13 повідомлення про:

- необхідність негайного інформування Банку про втрату електронного платіжного засобу;
- несанкціонований доступ або зміну інформації Клієнта в системах дистанційного обслуговування;
- виявлені фішингові веб-сайти або отримані відомості подібного змісту;

2.3.14 інформація про істотні характеристики в розрізі Банківських послуг, у тому числі з надання споживчого кредиту та банківського вкладу (депозиту), розміщується на офіційному веб-сайті Банку (на сторінці з інформацією про Банківську послугу) за формою окремого документу з використанням гарнітури Times New Roman, шрифт розміром 14 друкарських пунктів та у форматі pdf, наведених у Додатках 5, 6, 7, 8 до цього Порядку з можливістю друку цих документів.

2.3.15 порядок та процедури захисту персональних даних Клієнтів (витяги з них);

2.3.16 відомості про можливість та умови дострокового розірвання договору про надання Банківської послуги, а також спосіб розірвання такого договору;

2.3.17 відомості про третіх осіб. У разі використання інформації третіх осіб (результатів досліджень, рейтингів, класифікацій або інших аналогічних за змістом даних (далі - дослідження) надає Клієнту інформацію про ПІБ (прізвище, ім'я та по – батькові) або

найменування особи, яка виконала дослідження, дату проведення дослідження, інформацію про найменування видання, в якому опубліковані результати дослідження (за наявності).

2.4 За організацію надання інформації до підрозділу Управління координації діяльності відділень для подальшого її розміщення: на місцях надання послуг Клієнтам, у вільному для доступу Клієнтів місцях та/або на офіційному веб-сайті Банку, - несуть відповідальність працівники структурних підрозділів Банку в розрізі напрямків банківської діяльності, Банківських послуг, комунікацій з третіми особами, Партнерами Банку тощо.

Надання інформації відповідальними працівниками (виконавцями) для подальшого розміщення на офіційному веб-сайті Банку здійснюється засобами електронної корпоративної пошти Банку.

2.5 Умови Банківської послуги, порядок її отримання та супроводження, а також права, обов'язки та відповідальність сторін регламентується вимогами договору про надання Банківських послуг, що укладається між Банком та Клієнтом.

2.5.1 **Договір про надання Банківських послуг** укладають лише **в письмовій формі**, зокрема:

- у паперовому вигляді;
- у вигляді електронного документа, створеного згідно з вимогами, визначеними Законом України «Про електронні документи та електронний документообіг»;
- шляхом приєднання Клієнта до договору, який може бути наданий йому для ознайомлення у вигляді електронного документа на офіційному веб-сайті Банку, що надає Банківські послуги у порядку, передбаченому Законом України «Про електронну комерцію». Виключенням є Банківські послуги із торгівлі валютними цінностями та із переказу коштів, якщо сторони повністю виконують відповідні правочини в момент їх учинення та, під час проведення відповідних операцій, у суб'єкта первинного фінансового моніторингу не виникає обов'язку здійснення ідентифікації та/або верифікації Клієнта згідно із вимогами чинного законодавства України.

2.5.2 **Перед укладенням договору про надання Банківських послуг** Банк повідомляє Клієнта у письмовій або електронній формі, у тому числі шляхом надання Клієнту доступу до такої інформації на офіційному веб-сайті (але не виключно) про:

Банк:

- найменування, місцезнаходження, контактний телефон і адреса електронної пошти Банку, за якою приймаються звернення (у тому числі скарги) Клієнтів;
- найменування Партнера та/або третьої особи, який надає посередницькі послуги (та за наявності);
- відомості про державну реєстрацію Банку;
- інформацію щодо включення Банку до Державного реєстру банків;
- інформацію щодо наявності в Банку права на надання відповідної банківської послуги;
- контактну інформацію органу, який здійснює державне регулювання щодо діяльності Банку;

Банківську послугу - загальну суму зборів, платежів та інших витрат (у тому числі порядок та періодичність виплат платежів (тіло, проценти, комісії) та пені, штрафів у випадку прострочення платежів), які повинен сплатити Клієнт, включно з податками, або, якщо конкретний розмір не може бути визначений, порядок визначення таких витрат;

Договір про надання Банківських послуг:

- наявність у Клієнта права на відмову від договору про надання Банківських послуг;
- строк, протягом якого Клієнтом може бути використано право на відмову від договору, а також інші умови використання права на відмову від договору;
- мінімальний строк дії договору (якщо застосовується);
- наявність у Клієнта права розірвати чи припинити договір, права дострокового виконання договору, а також наслідки таких дій;
- порядок внесення змін та доповнень до договору;
- неможливість збільшення фіксованої процентної ставки за договором без письмової згоди Клієнта;

Механізми захисту прав Клієнтів:

- можливість та порядок позасудового розгляду скарг Клієнтів;

- наявність гарантійних фондів чи компенсаційних схем, що застосовуються відповідно до чинного законодавства України.

2.6 Пропозиція Банку, адресована невизначеному колу осіб, укласти договір (оферту) щодо надання Банківських послуг надалі-публічна пропозиція (оферта) розміщується Банком на офіційному веб-сайті Банку.

Банк, під час здійснення публічної пропозиції (оферти), на офіційному веб-сайті розміщує таку інформацію:

- 1) повне найменування Банку;
- 2) ідентифікаційний код та місцезнаходження Банку;
- 3) контактну інформацію та адресу офіційного веб-сайта Банку;
- 4) гіперпосилання на відомості про ліцензії та дозволи, надані Банку;
- 5) відомості про:
 - дату набрання чинності публічною пропозицією (офертою);
 - види Банківських послуг, що надаються Банком Клієнту, тарифи та посилання на веб-сторінку Банку, де розміщено істотні характеристики Банківських послуг та умови їх надання;
 - Політику запобігання конфліктам інтересів Банку та посилання на веб-сторінку Банку, де розміщено цю політику;
 - гіперпосилання на веб-сторінку Банку де розміщені порядок і процедура захисту персональних даних (витяг);
 - порядок дій Банку в разі невиконання Клієнтом обов'язків згідно з договором про надання Банківських послуг;
 - порядок розгляду Банком звернень клієнтів, а також посилання на розділ "Звернення громадян" офіційного Інтернет-представництва Національного банку, де розміщено інформацію про розгляд звернень;
 - гіперпосилання на веб-сторінку Банку, де розміщено інформацію про систему гарантування вкладів фізичних осіб в обсязі, визначеному нормативно-правовими актами Фонду гарантування вкладів фізичних осіб;
 - тощо.

Інформація, зазначена у цьому пункті (п.2.6) повинна бути розміщена на початку першої сторінки публічної пропозиції (оферти) на офіційному веб-сайті Банку.

2.7 попередження про:

- те, що підписання клієнтом публічної пропозиції (оферти) передбачає надання його згоди на зазначені умови надання Банківських послуг;
- можливість Клієнта відмовитися від отримання рекламних матеріалів засобами дистанційних каналів комунікацій;
- Банк має право розмістити на офіційному веб-сайті іншу інформацію щодо публічної пропозиції (оферти).

За вимогою Клієнта Банк зобов'язаний надати йому копію публічної пропозиції (оферти), чинної на визначену Клієнтом дату.

3. Інформування Клієнтів під час користування Банківськими послугами

3.1 Під час користування Банківськими послугами Клієнт користується інформаційно-довідковою інформацією, пов'язаною з роз'ясненням правил і порядку обслуговування Банківської послуги та/або виконання конкретної банківської/фінансової операції.

Інформаційно – довідкова інформація надається Клієнтам працівниками відповідних структурних підрозділів Банку в межах своєї компетенції безкоштовно.

3.1.1 До інформаційно-довідкової інформації належить наступне:

- відкриття та ведення поточних рахунків юридичних, фізичних осіб-підприємців та фізичних осіб;
- умови здійснення Банком вкладних (деPOSITНИХ) операцій з юридичними, фізичними особами-підприємцями та фізичними особами;
- тарифи Банку на здійснення грошових переказів на території України і за її межами;
- умови кредитування юридичних, фізичних осіб-підприємців та фізичних осіб;
- інша інформаційно-довідкова інформація, яка розміщується на офіційному веб-сайті Банку.

3.1.2 Вартість консультативно - інформаційних послуг, що не входять в перелік безкоштовних послуг, та інформації, викладеної в п. 3.1.1 цього розділу, визначаються умовами відповідних договорів про надання Банківських послуг та діючими тарифами Банку.

3.2 Банк надає інформацію Клієнту під час користування Банківськими послугами за рахунком обліку фінансового активу в порядку та на умовах, визначених договором про надання Банківських послуг, який обов'язково включає умову про інформування клієнта шляхом відправлення повідомлень на обраний Клієнтом канал для комунікацій (SMS – повідомлення, месенджер, електронна пошта, Інтернет – банкінг). При цьому Банк інформує Клієнта щодо питань кіберзлочинності, можливості отримання шахрайських SMS-повідомлень та їх ідентифікації.

Це може бути наступна інформація:

- 1) дата, баланс рахунку обліку фінансового активу та сума встановленого кредиту (за наявності) на цю дату;
- 2) сума здійснення операції за рахунком обліку фінансового активу із зазначенням окремо суми використаного кредиту (за наявності).
- 3) розмір наданого кредиту (овердрафту, кредитної лінії) або його зміну. Повідомлення включає дату та суму такого кредиту.

3.3 До відома Клієнтів в місцях їх обслуговування розміщуються за допомогою рекламних буклетів, флаєрів і на інших рекламних носіях:

- інформація, передбачена внутрішніми документами Банку, що регламентують порядок роботи відділень;
- рекламна продукція – згідно вимог до розміщення та розповсюдження рекламної продукції Банку.

3.4 Інформацію щодо Банківських послуг Банк розміщує в рекламі, з урахуванням вимог Положення про інформаційне забезпечення банками Клієнтів щодо банківських та інших фінансових послуг, законодавства про споживче кредитування та про рекламу.

При цьому Банк самостійно визначає істотні характеристики Банківської послуги для розміщення в рекламі з урахуванням обов'язкових:

3.4.1 для Банківської послуги з надання споживчих кредитів:

- максимальну суму/ліміт кредиту, гривень;
- строк кредитування, днів/місяців/років;
- реальну річну процентну ставку, відсотків річних.

3.4.2 для Банківської послуги залучення банківського вкладу (депозиту):

- процентну ставку, відсотків річних;
- строк вкладу (депозиту), днів/місяців/років;
- мінімальну суму вкладу(депозиту), гривень;
- валюту вкладу (депозиту), гривня/іноземна валюта/банківські метали.

3.5 Відповідальність за розміщення реклами Банку покладається на Відділ маркетингу та реклами.

Відповідальність за організацію надання інформації в підрозділ Відділу маркетингу та реклами для розміщення в рекламі несуть працівники структурних підрозділів Банку, відповідальних за надання інформації для розміщення в рекламі/на офіційному Веб-сайті Банку/під час користування Банківськими послугами.

3.6 Відповідальність за наявність в структурному підрозділі Банку актуальної рекламної продукції та своєчасне вилучення неактуальної рекламної продукції несе керівник відповідного структурного підрозділу.

3.7 Перевірка наявності відповідної інформації на робочих місцях працівників Банку, а також наявності та актуальності рекламної продукції в місцях обслуговування Клієнтів у відділенні здійснюється підрозділом Управління координації діяльності відділень Банку, підрозділом Департаменту «Внутрішній аудит» Банку – при проведенні відвідувань та/або перевірки, а також підрозділом Дирекції підтримки, продажу, розвитку корпоративного та приватного банкінгу Банку, Департаментом корпоративного та приватного банкінгу Банку, тощо. Відповідальність за наявність і правильність оформлення інформації у відділеннях Банку несе керівник відділення Банку.

3.8 Для інформування Клієнтів біля каси Банку (Відділення) у доступному для огляду Клієнтами місці розміщується інформація згідно вимог Положення про порядок здійснення касових операцій в АТ «АСВІО БАНК». Відповідальність за наявність вищезазначеної

інформації в операційній касі Банку несуть начальник відділу касових операцій Банку та керівник відділення Банку.

3.9. Забороняється поширення реклами у будь-якій формі, що містить неправдиву інформацію про діяльність Банку у сфері банківських продуктів та/або фінансових послуг.

3.10. Ненадання, несвоєчасне надання Клієнту інформації про умови надання Банківської послуги, яку він має намір отримати, та іншої інформації, обов'язковість надання якої Клієнту передбачена чинним законодавством України, нормативно-правовими актами НБУ, а також надання інформації про Банківську послугу, що містить неповні, неточні або недостовірні відомості (дані), - тягнуть за собою накладення штрафу.

При цьому буде **заборонено** Банку **поширювати** в будь-якій формі та в будь-який спосіб (іншими особами від імені та/або за дорученням) **недобросовісну рекламу** про його банківську діяльність у сфері надання Банківських послуг, про Банківські послуги, які Банк пропонує Клієнтам, та умови отримання таких послуг.

3.11. Банку забороняється під час інформування Клієнтів про умови надання Банківських послуг шляхом поширення реклами надавати інформацію у спосіб, що ускладнює її візуальне сприйняття.

Ознаками, які свідчать, що спосіб викладення інформації про умови надання Банківських послуг шляхом поширення реклами ускладнює її візуальне сприйняття (не стосується логотипу Банка), є використання:

- 1) приміток, виділення тексту з використанням напівжирного шрифту та/або похилого накреслення, візуальних елементів, великих літер (включаючи аббревіатури), розміщених поруч, якщо такі способи виділення тексту реклами в сукупності становлять 40 та більше відсотків від загальної(го) площі/обсягу реклами;
- 2) кольорів тексту реклами, загальна кількість яких становить більше трьох;
- 3) стилю цифр іншого, ніж арабські;
- 4) відстані між рядками тексту реклами, яка менша 120 відсотків від кегля шрифту;
- 5) відстані між літерами тексту реклами, яка менша за товщину обведення цифр і літер або більша за ширину однієї літери цього тексту;
- 6) пропорційного співвідношення між висотою великих і малих літер тексту реклами іншого, ніж 3:2;
- 7) побудови геометричних фігур із рядків тексту реклами;
- 8) розміщення тексту реклами на полях рекламної площини;
- 9) фону тексту реклами, колір якого є однаковим з кольором тексту реклами, або використання як фону для тексту малюнків, фотографій або інших аналогічних зображень.

4. Звернення Клієнтів

4.1 Під Зверненнями Клієнтів слід розуміти викладені в письмовій або усній формі пропозиції (зауваження), заяви (клопотання) і скарги. Звернення може бути подано окремою особою (індивідуальне) або групою осіб (колективне).

Банк розміщує на офіційному веб-сайті інформацію про порядок розгляду звернень Клієнтів.

4.2 Клієнт має право:

- подавати (надсилати) до Банку звернення, що стосуються діяльності Банку;
- подавати письмове звернення особисто або через уповноважену ним особу, повноваження якої оформлені відповідно до вимог чинного законодавства України;
- право на звернення до Національного банку щодо вирішення порушених у зверненнях питань, уключаючи випадки, якщо Банк не надав відповідь на звернення в установлений чинним законодавством України термін для розгляду звернень або отримана відповідь не задовільнила Клієнта відповідно до 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;
- звертатися до суду відповідно до чинного законодавства України за захистом своїх прав та інтересів.

4.3 Звернення Клієнтів розглядаються і вирішуються у термін, встановлений Законом України «Про звернення громадян».

5. Вимоги до оформлення звернень

5.1. Звернення Клієнтів мають бути оформлені відповідно до вимог статті 5 Закону «Про звернення громадян». У зверненні зазначаються прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання Клієнта та викладено суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги.

5.2. Клієнт надає письмове звернення відповідно до форми що визначено в Додатку 1 даного Порядку, яке має бути завірене особистим підписом заявника із зазначенням дати.

5.3. Звернення, оформлене без дотримання зазначених вимог, повертається заявникові з відповідними роз'ясненнями не пізніше, ніж через десять днів від дня його надходження, крім випадків, коли це звернення підпадає під вимоги, передбачені частиною першою статті 7 Закону.

5.4. Не розглядаються звернення та скарги, подані з порушенням строків, передбачених статтею 17 Закону, та звернення фізичних осіб, визнаних судом недієздатними. Рішення про припинення розгляду такого звернення повідомляється фізичній особі, яка подала звернення.

5.5. Не розглядаються повторні звернення від одного й того самого Клієнта з одного й того самого питання, якщо перше вирішено по суті.

5.6. Звернення від юридичних осіб мають бути оформлені належним чином, а саме: у зверненні зазначаються повна назва, код ЄДРПОУ, місце реєстрації юридичної особи та викладено суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги.

Письмове звернення має бути надруковано, підписано уповноваженою особою заявника, а також за необхідності підпис заявника скріплюється печаткою юридичної особи із зазначенням дати.

Письмове звернення без зазначення місця проживання Клієнта, без зазначення коду ЄДРПОУ юридичних осіб, та/або не підписане автором, а також таке, із змісту якого неможливо встановити авторство, визнається анонімним і розгляду в Банку не підлягає.

5.7. З метою належної реалізації захисту прав та законних інтересів фізичних осіб, які належать до маломобільних груп населення, Банк забезпечує супровід оформлення звернення під час проведення особистого прийому або подання звернення у відділеннях Банку, у яких облаштовані місця з інформацією для фізичних осіб, а також офіційний веб-сайт Банку не обладнані голосовими повідомленнями чи не надруковані спеціальним рельєфно-крапковим шрифтом Брайля. Зачитане вголос звернення з поміткою «Записано з моїх слів та зачитано» надається на підпис фізичній особі.

5.8. В електронному зверненні також має бути зазначено електронну поштову адресу Клієнта, на яку може бути надіслана відповідь, або відомості про інші засоби зв'язку з ним. Застосування електронного цифрового підпису при надсиланні електронного звернення не вимагається.

6. Прийом та реєстрація звернень Клієнтів

6.1. Інформація щодо порядку та вимог подачі звернень Клієнтів розміщений на офіційному веб-сайті Банку <https://www.asviobank.ua/zvernennja-gromadjan.html>.

6.2. Звернення до Банку можуть бути надані:

- фізичними особами;
- юридичними особами

(надалі – Клієнти)

6.3. За ознаками надходження розрізняють первинні, повторні, неодноразові, масові звернення Клієнтів.

Первинне – це звернення від окремого Клієнта, який вперше звернувся до Банку або не звертався протягом двох років після завершення діловодства за останнім зверненням.

Повторне – звернення, у якому:

- питання, що порушене в першому 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 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.

Неодноразове – це звернення Клієнта, яке надійшло до Банку з того самого питання, що і попереднє звернення, проте на попереднє звернення відповідь Банком ще не надана, а визначений законодавством строк його розгляду ще не закінчився.

Масове – це звернення, що надходять у великій кількості від різних Клієнтів з однаковим змістом або суттю питання.

6.4. За формою звернення може бути:

- **усним** - надійшло шляхом телефонного зв'язку на телефон контакт центру Банку: 0 800 30 30 50 (безкоштовно на території України) або +380 44 394 88 00 (вартість дзвінка – згідно тарифів Вашого оператора) або озвучене Клієнтом на особистому прийомі у представника Банку.

- **письмовим** – надійшло до Банку поштою на адресу **01042, м. Київ, бульвар Дружби Народів, 19** та/або **14000 м. Чернігів, вул. Преображенська, 2**, або передане через уповноважену особу, або законним представником в інтересах неповнолітніх і недієздатних фізичних осіб, якщо їх повноваження оформлені відповідно до чинного законодавства України, у тому числі надане під час особистого прийому або викладене Клієнтом і записаним працівником Банку під час особистого прийому шляхом заповнення форми звернення відповідно до Додатку 1 даного Порядку;

- **електронним** - надійшло до Банку на e-mail адресу: zvernennia@asviobank.ua; або після заповнення електронної форми встановленого зразка на офіційному веб-сайті Банку: <https://www.asviobank.ua/kontakti.html>; або надійшло через соціальні мережі на сторінку Банку:

<https://www.facebook.com/pages/ASVIOBANK> <https://www.instagram.com/asviobank>.

6.5. Звернення реєструється в Журналі реєстрації звернень громадян (далі – Журнал), який ведеться в електронному вигляді, форма якого встановлена Додатком 10 даного Порядку. Журнал розміщується на мережевому ресурсі Банку. Реєстрацію звернень в даному Журналі здійснюється працівником з діловодства та/або працівником Контакт – центру.

6.5. Порядок приймання звернень Клієнтів.

6.5.1. Звернення/скарга Клієнта в усній формі здійснюється шляхом телефонного дзвінку до Контакт-центру Банку. В усному зверненні Клієнт зазначає:

- 1) прізвище, ім'я, по батькові;
- 2) місце проживання (повну поштову адресу, на яку надсилається відповідь);
- 3) контактний телефон;
- 4) електронну поштову адресу, якщо на неї надається відповідь;
- 5) суть порушеного питання.

6.5.2. Працівник Контакт – центру уточнює у Клієнта, чи бажає він отримати письмову відповідь на своє звернення.

6.5.3. Працівник Контакт – Центру реєструє звернення в Журналі.

6.5.4. У випадку опрацювання звернення, яке знаходиться в компетенції Контакт – центру – приймає його в роботу. У випадку, якщо опрацювання питання у компетенції Профільного підрозділу – направляє його в даний підрозділ. Електронні звернення в Журнал реєструють працівники Контакт – Центру, при цьому адресують його виконання Профільному підрозділу.

При надходженні **електронного звернення** – відповідь надається на електронну поштову адресу Клієнта, яку він зазначив у своєму зверненні. Якщо на електронне звернення має бути надана саме письмова відповідь та/або звернення/відповідь містить інформацію, яка є банківською таємницею, така відповідь може бути надіслана тільки на електронну адресу, яку Клієнт раніше надав до Банку.

В іншому випадку Клієнту рекомендовано подати звернення в письмовій формі.

6.5.3 **Письмові звернення** Клієнтів, що надійшли поштою або подані ними особисто приймаються працівником з діловодства, який реєструє дане звернення в Журналі та направляє в роботу Профільному підрозділу.

6.5.4. Перед поданням (надсиланням) звернення до Банку Клієнт повинен ознайомитися з вимогами Закону України “Про захист персональних даних” про мету обробки його персональних даних та надати згоду на обробку цих даних.

6.6. Порядок реєстрації звернень

Всі звернення Клієнтів, як письмові так і отримані електронною поштою, реєструються в Журналі.

Письмові звернення реєструються в Журналі:

- працівником Контакт – центру - усні та електронні звернення;
- працівником з діловодства, якщо звернення письмові.

У випадку, якщо звернення надійшло безпосередньо до Профільного підрозділу, Відповідальний виконавець такого підрозділу передає інформацію для реєстрації звернення в Журналі працівнику діловодства або працівнику Контакт – центру.

Під час реєстрації кожному зверненню присвоюється вхідний номер та направляє його в роботу Профільному підрозділу. Повторні, неодноразові звернення реєструються так само, як первинні. Вхідний номер проставляють у відбитку реєстраційного штампа Банку, який ставиться на нижньому полі першого аркуша документа праворуч або на іншому вільному від тексту місці, крім місця, призначеного для підшивки документа.

На вимогу Клієнта, який особисто подав звернення до Банку, на другому екземплярі звернення або його копії Банком ставиться дата прийняття звернення та реєстраційний номер.

У разі отримання повторного звернення, відповідальний працівник з питань діловодства у правому верхньому куті першої сторінки звернення робить відмітку «повторно» та зазначає дату, номер та виконавця попереднього звернення.

При необхідності, звернення передається Голові Правління або особі, що її замінює, для розгляду та визначення відповідального працівника (виконавця) для опрацювання та підготовки відповіді на звернення у порядку, встановленому цим Порядком.

Звернення, що стосується конфлікту інтересів після реєстрації передається на опрацювання до підрозділу з контролю за дотриманням норм (комплаєнс).

7. Розгляд звернень Клієнтів

7.1. Відповідальний виконавець Профільного підрозділу, отримавши в роботу звернення/скаргу вивчає її та готує відповідь Клієнту, а в разі виявлення порушень, надає пропозиції щодо їх усунення.

7.2. Профільний підрозділ зобов'язаний підготувати проект відповіді у 3-денний термін.

7.3. За результатами розгляду звернення, Відповідальний виконавець Профільного підрозділу готує проект відповіді Клієнту та передає його на погодження керівнику Профільного підрозділу та іншим підрозділам, яких стосується звернення. Проект відповіді погоджується з Юридичним підрозділом у випадку, якщо проект відповіді є нетиповим для Профільного підрозділу, містить посилання на норми Законів України, якими не користується в своїй діяльності Профільний підрозділ та потребує кваліфікованої юридичної консультації.

7.4. Проект відповіді повинен включати:

- номер та дату централізованої реєстрації звернення Клієнта;
- позицію Банку відносно відхилення, часткового задоволення або повного задоволення вимог Клієнта, яка, зокрема, містить належні пояснення щодо відповідної компенсації за завдані матеріальні збитки (в разі наявності таких збитків у Клієнта);
- обґрунтування позиції Банку з посиланням на законодавство;
- заходи, вжиті Банком, у разі виявлення ним порушення законодавства або технічного збою в роботі програмного забезпечення Банку;
- інформацію про право Клієнта, у разі незгоди з рішенням Банку, звернутися до Національного банку України або до суду;
- інформацію про структурний підрозділ та працівника Банку, Відповідального за розгляд звернення Клієнта у разі виникнення у нього питань щодо наданої відповіді, включаючи найменування структурного підрозділу Банку, прізвище, ім'я, по - батькові та посаду працівника Банку, який підписав відповідь, та прізвище, ім'я, по - батькові, контактний номер телефону і адресу електронної пошти Відповідального працівника (виконавця).

7.5. Отримавши повторне звернення Відповідальний виконавець Профільного підрозділу вивчає причини, що призвели до його подання.

7.6. Відповідальні працівники Профільних підрозділів, відповідальні за розгляд звернень у Банку, виконавці, під час розгляду письмових звернень зобов'язані уважно вивчати їх, та у

разі потреби організувати перевірку викладених у зверненнях фактів, застосовувати інші заходи для об'єктивного вирішення порушених питань, з'ясувати та приймати рішення про усунення причин і умов, які спонукають авторів скаржитися.

7.7. Після погодження проекту відповіді всіма залученими структурними підрозділами Банку, проект відповіді передається на підпис Голові Правління.

7.8. Рішення про відмову в задоволенні вимог, викладених у зверненні, доводиться до відома Клієнта не пізніш як через десять днів з дня його надходження.

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

7.9. Відповідно до чинного законодавства України та нормативно-правових актів НБУ звернення розглядаються і вирішуються у термін не більше 30 днів від дня їх надходження, але відповідь на звернення, які не потребують додаткового вивчення, має бути надана невідкладно, не пізніше 15 днів від дня їх отримання.

Строк розгляду звернення може бути продовжений (з повідомленням про це заявнику), якщо для вирішення порушених питань слід провести перевірку інформації, викладеної у зверненні, опрацювати матеріали, що стосуються різних напрямків діяльності Банку, включаючи архівні, або здійснити розрахунки.

Загальний термін вирішення питань, порушених у зверненні, та відповіді на звернення не може перевищувати 45 днів.

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

7.11. Датою подання електронного звернення є дата надходження його на адресу Банку, що вказана на сайті Банку. Датою реєстрації електронного звернення, яке надійшло на адресу електронної пошти Банку в неробочий день та час, є наступний робочий день після його надходження.

7.12. Строки розгляду звернень обчислюються в календарних днях, починаючи з дати реєстрації звернення. Останнім днем строку розгляду звернення є наступний робочий день, якщо останній день строку розгляду звернення припадає на неробочий день. Звернення є розглянутим, якщо на нього надано письмову відповідь Клієнту та адресатові, який надіслав звернення на розгляд до Банку з проханням проінформувати про результати розгляду.

7.13. Датою виконання розгляду звернення Клієнта є дата реєстрації остаточної відповіді на звернення в Журналі, яку проставляє працівник з діловодства/працівник Контакт – центру на підставі отриманої інформації від Відповідального виконавця Профільного підрозділу про його виконання.

7.14. Контроль за якістю та своєчасністю розгляду звернень Клієнтів в Банку покладено на Директора Дирекції підтримки, продажу, розвитку корпоративного та приватного банкінгу.

7.15. Інформацію щодо статусу опрацювання поданого до Банку звернення можливо дізнатись, зателефонувавши до Контакт-центру Банку та повідомивши реєстраційний номер вхідного листа: 0 800 30 30 50 (дзвінки безкоштовні на території України) або +380 44 394 88 00 (вартість дзвінка – згідно тарифів Вашого оператора).

7.16. В разі незгоди з отриманою відповіддю Банку, Клієнт має право:

- звернутися 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. Інформація щодо порядку розгляду звернень Національним Банком України розміщена за посиланням <https://bank.gov.ua/contacts-details#section-2>;

- звернутися до Національної Комісії з цінних паперів та фондового ринку щодо вирішення порушених у зверненнях питань, що стосуються цінних паперів, якщо Банк не надав відповідь на звернення в установленій чинним законодавством України термін для розгляду звернень. Інформація щодо порядку розгляду звернень Національною Комісією з цінних паперів та фондового ринку розміщена за посиланням <https://www.nssmc.gov.ua/activity/inshadiialnist/zakhyst-investoriv/#tab-1>

- звернутися до суду відповідно до законодавства України за захистом своїх прав та інтересів (важливо: подання звернення до банку або до Національного банку не позбавляє Клієнта такого права).

8. Організація особистого прийому громадян

8.1. Особистий прийом громадян в Банку проводиться відповідно до статті 22 Закону України «Про звернення громадян».

8.2. Особистий прийом громадян (далі – прийом) проводиться Головою Правління Банку.

Визначений перелік осіб та графік особистого прийому громадян розміщуються на сайті Банку <https://www.asviobank.ua/kontakti.html>.

8.4. Прийом громадян здійснюється за попереднім записом (далі – запис) у дні та години, визначені графіком.

8.5. При реєстрації Клієнта на особистий прийом, працівник з діловодства має право вимагати документи, що ідентифікують особу заявника. В разі відмови Клієнта надати запитовані документи, у записі на прийом може бути відмовлено.

8.6. Усні звернення Клієнтів розглядаються Головою Правління Банку або особою, яка виконує його обов'язки, під час особистого прийому Клієнтів, який проводиться згідно з затвердженим графіком. Якщо розв'язати порушені в усному зверненні питання безпосередньо на особистому прийомі неможливо, то вони розглядаються в тому самому порядку, що й при письмовому зверненні.

8.7. На особистому прийомі в Голови Правління можуть брати участь представники Клієнтів, повноваження яких оформлені в установленому чинним законодавством України порядку, та/або особи, які перебувають у родинних стосунках з такими громадянами і мають документи, що підтверджують їх особу та повноваження. Присутність сторонніх осіб під час проведення прийому не допускається, крім перекладача зі сторони Банку або іноземця, у разі необхідності.

8.9. Голова Правління під час особистого прийому розглядає питання по суті, надає відповідно до чинного законодавства обґрунтоване роз'яснення. Для забезпечення кваліфікованого роз'яснення поставлених громадянином питань Голова Правління може залучати до їх розгляду відповідні структурні підрозділи Банку.

8.10. Про результати розгляду звернення громадянина надається усна або письмова відповідь (за його бажанням). Письмові та усні звернення, подані під час особистого прийому передаються відповідальному працівнику з діловодства та документообігу Банку для реєстрації в Журналі обліку особистого прийому громадян, форма якого встановлена в Додатку 9 даного Порядку.

8.11. Банк відмовляє громадянина в записі на особистий прийом з наданням обґрунтованих роз'яснень щодо причин відмови, наприклад, повторне звернення з питання, що вже розглядалося в Банку і було вирішено по суті. Повторний особистий прийом з питань, що вже розглядалися під час проведення особистого прийому, проводиться, якщо питання не були вирішені по суті.

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

8.13. З метою забезпечення прозорості особистого прийому та дотримання заходів безпеки, Банк може здійснювати відео та аудіо фіксацію проведення особистого прийому, про що повідомляє громадянина перед початком особистого прийому.

8.14. Голова Правління під час прийому зобов'язаний об'єктивно та всебічно розглянути питання, надати відповідно до чинного законодавства України обґрунтоване роз'яснення та вжити заходів, спрямованих на усунення виявлених порушень.

8.15. Голова Правління за результатами розгляду звернення має право, керуючись чинним законодавством України, у межах компетенції прийняти одне з таких рішень:

- 1) задовольнити прохання чи вимогу та повідомити заявника про порядок і строк виконання прийнятого рішення;
- 2) відмовити в задоволенні прохання чи вимоги, повідомивши заявника про порядок і строк оскарження прийнятого рішення;
- 3) пояснити заявнику причини неможливості вирішення питання під час прийому, а також про порядок і строк розгляду його звернення.

8.16. Письмове звернення, яке подається громадянином на особистому прийомі, реєструється в Журналі реєстрації звернень громадян та Журналі обліку особистого прийому громадян, та опрацьовується відповідно до вимог Розділу 7 даного Порядку.

8.17. За результатами розгляду звернень громадян під час проведення особистого прийому, Голова Правління з метою уникнення операційних ризиків, втрати іміджу Банку тощо, -

приймає відповідні заходи щодо усунення виявлених порушень працівниками Банку та їх наслідків.

8.18. По кожному питанню, зазначеному у зверненні, готується відповідь та протягом 30 календарних днів направляється громадянину за адресою (електронною адресою), зазначеною ним при особистому прийомі.

9. Система внутрішнього контролю

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

9.2 Система внутрішнього контролю базується на розподілі функціональних обов'язків між працівниками/структурними підрозділами Банку, яка базується на моделі трьох ліній захисту.

9.2.1 *Перша лінія* - на рівні уповноважених працівників/структурних підрозділів Банку, які несуть відповідальність за надання інформації Клієнтам/потенційним Клієнтам про Банківські послуги, своєчасність прийняття, обробку звернень Клієнтів 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. Уповноважені працівники/структурні підрозділи Банку приймають ризики та несуть за них відповідальність, звітують перед керівництвом Банку – Головою Правління щодо поточного управління такими ризиками, виносять для обговорення Голові Правління прийняті рішення та/або питання щодо необхідності доопрацювання процесів/продуктів Банку.

Відповідальність за реєстрацію звернень громадян, Клієнтів Банку покладається на відповідального працівника з питань діловодства/працівника Контакт-центру. Відповідальний працівник з питань діловодства щотижнево звітує Голові Правління про результати обробки звернень та причин їх виникнення.

Відповідальність за якість та повноту відповіді, дотримання строків її надання несуть Відповідальні виконавці Профільного підрозділу, що здійснювали підготовку відповіді, в межах своїх обов'язків, повноважень та відповідальності на відповідному етапі опрацювання звернення.

Контроль за якістю та своєчасністю розгляду звернень Клієнтів в Банку покладено на Директора Дирекції підтримки, продажу, розвитку корпоративного та приватного банкінгу.

Відповідальні виконавці Профільного підрозділу/ відповідальний працівник з питань діловодства несуть відповідальність за відмову в прийнятті та розгляді звернення, порушення терміну розгляду звернення, інші порушення права Клієнта на звернення, у відповідності до чинного законодавства України, нормативно-правових актів НБУ та внутрішніх документів Банку.

Якщо в ході аналізу результатів обробки звернень були виявлені факти, що вказують на системні помилки, недоліки процесів та інше, керівник структурного підрозділу Банку, в якому такі факти були виявлені зобов'язаний розробити пропозиції щодо вжиття заходів вдосконалення, оптимізації операційних процесів та процесів обслуговування Клієнтів, банківських продуктів та фінансових послуг Банку, ініціювати проведення навчання працівників Банку з метою попередження таких випадків у майбутньому.

Відповідальність щодо усунення виявлених порушень, їх наслідків, організацію розгляду звернень та якість надання відповідей за результатами розгляду звернень, покладається на Голову Правління Банку.

9.2.2 *Друга лінія* – на рівні Відділу з управління операційними ризиками Управління ризиків та Відділу контролю за дотриманням норм комплаєнс - здійснюють контроль та оцінку операційного та комплаєнс ризиків, що виникає в процесі розгляду звернень клієнтів, відповідно до внутрішніх нормативних Банку з питань управління операційним та комплаєнс ризиком.

9.2.3 *Третя лінія* – на рівні підрозділу внутрішнього аудиту щодо перевірки та оцінки ефективності функціонування системи управління ризиками.

10. Заключні положення

10.1. Цей Порядок затверджується Правлінням Банку та набуває чинності з дати його ведення в дію.

10.2. 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 Національного банку України.

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

