

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

Розгляд звернень Клієнтів, є важливим засобом отримання інформації щодо роботи всіх підрозділів АКЦІОНЕРНОГО ТОВАРИСТВА "АКЦІОНЕРНИЙ КОМЕРЦІЙНИЙ БАНК "КОНКОРД" (Далі по тексту – Банк), що сприяє розвитку та удосконаленню роботи Банку.

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.

Банк розглядає звернення Клієнтів не стягуючи плати.

Клієнти мають право подавати (надсилати) до Банку звернення, що стосуються діяльності Банку.

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.

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.

### **В Банку передбачені наступні канали для звернень:**

1. Засобами поштового зв'язку.  
Направити письмове звернення клієнт може за наступною адресою: **АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО «АКЦІОНЕРНИЙ КОМЕРЦІЙНИЙ БАНК «КОНКОРД» 49000, м. Дніпро, пл. Троїцька, 2.** Всі отримані звернення, що оформлені належним чином згідно вимог Закону України «Про звернення громадян», централізовано реєструються в день їх надходження згідно з внутрішніми нормативними та розпорядчими документами Банку.
2. Засобами електронної пошти.  
Направити письмове звернення клієнт може за наступною електронною адресою: **info@concord.ua**. Всі отримані звернення, що оформлені належним чином згідно вимог Закону України «Про звернення громадян», централізовано реєструються в день їх надходження згідно з внутрішніми нормативними та розпорядчими документами Банку. Якщо електронне звернення надійшло на визначену електронну адресу у неробочий день, то датою подання електронного звернення вважається наступний робочий день.
3. Засобами заповнення бланку електронного звернення клієнта, який заповнюється на вебсайті Банку.
4. Через уповноважену особу Банку.  
Подати письмове звернення клієнт може в будь-якому відділенні Банку. Згідно внутрішнього розпорядчого документу Банку, особами уповноваженими приймати

письмові звернення, що оформлені належним чином згідно вимог Закону України «Про звернення громадян», визначено всіх начальників відділень Банку.

5. Засобами звернення до Контакт-Центру Банку.

Подати усне звернення Клієнт може зателефонувавши до Контакт-Центру Банку за відповідними номерами, які розміщені на вебсайті Банку та на інформаційних стендах.

У разі, якщо Клієнт в телефонній розмові бажає отримати письмову відповідь на своє Звернення, в такому випадку йому необхідно звернутися до найближчого відділення Банку з метою подання звернення в письмовій формі або надання Звернення на електронну адресу Банку, як «Електронне Звернення», при цьому в Банку повинне бути в наявності доручення на обмін інформацією через електронну пошту.

6. Особистий прийом посадовою особою Банку.

В Банку встановлено наступний графік особистого прийому клієнтів посадовими особами Банку

№	Посада	ПП	Дні прийому	Часи прийому
1	Голова Правління Банку	Задоя Ю.А	Кожен 2-й вівторок місяця	З 10.00 до 11.00
2	Заступник Голови Правління	Безугла О.В.	Щотижня, кожного вівторку	З 10.00 до 11.00

Особистий прийом клієнтів Банку проводиться у спеціально відведеному та обладнаному приміщенні, яке розташоване за адресою: м. Дніпро, площа Троїцька 2, к. 212.

Запис на особистий прийом здійснюється не пізніше ніж за 3 робочі дні до визначеного графіком особистого прийому дня, цілодобово, через Контакт-Центру Банку за погодженням з відповідальною особою за діловодство при роботі зі зверненнями клієнтів.

### **Особливості оформлення звернень:**

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 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.

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».

### **Відповідальність:**

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.

Витрати зроблені Банком у зв'язку з перевіркою звернень, які містять завідомо неправдиві відомості, можуть бути стягнуті з громадянина за рішенням суду.

### **Строки розгляду звернень:**

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.

Якщо електронне звернення надійшло у неробочий день, то датою подання електронного звернення вважається наступний робочий день.

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.

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.

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.