



**АТ «БАНК АЛЬЯНС»  
ЗАТВЕРДЖЕНО  
Рішенням Правління  
АТ «БАНК АЛЬЯНС»  
Протокол від 11.06.2026 №54**

**Порядок роботи зі зверненнями/скаргами/пропозиціями клієнтів  
АТ «БАНК АЛЬЯНС»**

Зареєстровано в реєстрі  
внутрішніх документів  
№ документа 11-85-3

Київ 2026

## ЗМІСТ

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ.....	3
2. ВИЗНАЧЕННЯ ТЕРМІНІВ .....	5
3. ВИМОГИ ДО ОФОРМЛЕННЯ ЗВЕРНЕНЬ.....	7
4. ПРИЙНЯТТЯ, ТА ПОПЕРЕДНЄ ОПРАЦЮВАННЯ ЗВЕРНЕНЬ.....	9
5. ОСОБЛИВОСТІ РОБОТИ ЗІ СКАРГАМИ КЛІЄНТІВ.....	13
6. РОЗГЛЯД ЗВЕРНЕНЬ КЛІЄНТІВ.....	14
7. ОРГАНІЗАЦІЯ ОСОБИСТОГО ПРИЙОМУ КЛІЄНТІВ.....	16
8. РОЗПОДІЛ ПОВНОВАЖЕНЬ ТА ВІДПОВІДАЛЬНОСТІ ОСІБ, ЗАЛУЧЕНИХ ДО РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ КЛІЄНТІВ .....	18
9. НАВЧАННЯ ПРАЦІВНИКІВ .....	18
10. СИСТЕМА ВНУТРІШНЬОГО КОНТРОЛЮ .....	19
11. ЗАКЛЮЧНІ ПОЛОЖЕННЯ .....	20
Зразок письмового Звернення .....	21
Анкета для запису на особистий прийом .....	22
Журнал обліку особистого прийому Клієнтів .....	<b>Ошибка! Закладка не определена.</b>

## 1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. Порядок роботи зі зверненнями/скаргами/пропозиціями клієнтів АТ «БАНК АЛЬЯНС» (далі - Порядок) є внутрішнім документом АТ «БАНК АЛЬЯНС» (далі – Банк), що визначає процедуру прийняття, реєстрації, розгляду та опрацювання звернень/скарг/пропозицій клієнтів в Банку при роботі з претензіями та письмовими зверненнями клієнтів, а також регламентує прийом, передачу, обробку та опрацювання претензій/скарг/пропозицій які надійшли в Банк через дистанційні канали, прийнятих працівниками Банку, та встановлює наступні вимоги:

- до порядку приймання, реєстрації та розгляду та опрацювання звернень Клієнтів;
- до порядку особистого прийому Клієнтів;
- до порядку підготовки відповідей клієнтам.

1.2. Порядок розроблено з метою:

- ✓ поліпшення реалізації законодавчо закріпленого права клієнтів на звернення до Банку;
- ✓ створення злагодженого процесу розгляду звернень, проведення особистого прийому клієнтів - фізичних осіб, які звертаються за придбанням або користуються банківськими та іншими фінансовими послугами Банку
- ✓ забезпечення кваліфікованого, неупередженого, об'єктивного і своєчасного розгляду звернень Клієнтів з метою оперативного розв'язання зазначених у них питань, задоволення вимог заявників та запобігання виникненню в подальшому подібних звернень;
- ✓ зниження ризику негативної репутації Банку шляхом зміцнення і розширення зв'язків із широкими верствами населення;
- ✓ покращення роботи Банку щодо обслуговування Клієнтів;
- ✓ створення упорядкованої системи обліку звернень Клієнтів.

1.3. Порядок розроблений відповідно до вимог законодавства України та нормативно - правових актів, зокрема:

- Закону України «Про банки і банківську діяльність» від 07.12.2000 №2121-III;
- Закону України «Про звернення громадян» від 02.10.1996 №394/96-ВР (далі - Закон);
- Законом України «Про доступ до публічної інформації» від 13.01.2011 № 2939-VI;
- Законом України «Про захист прав споживачів» від 12.05.1991 № 1023-XII ;
- Законом України «Про захист персональних даних» від 01.06.2010 № 2297-VI ;
- Законі України «Про фінансові послуги та фінансові компанії» 14.12.2021 № 1953-IX;
- 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, у медіа, затвердженої постановою Кабінету Міністрів України від 14.04.1997р. № 348, зі змінами та доповненнями;
- Методичних рекомендацій щодо організації розгляду звернень та проведення особистого прийому клієнтів у банках України, затвердженого рішенням Правління НБУ від 28.11.2019 №889-рш, зі змінами та доповненнями;

• Положення про інформаційне забезпечення банками клієнтів щодо банківських та інших фінансових послуг, затвердженого Правлінням НБУ від 28.11.2019, №141 із змінами та доповненнями;

• Положення про організацію системи внутрішнього контролю в банках України та банківських групах, затвердженого Постановою Правління Національного банку України від 02.07.2019 №88;

• Положення про організацію системи управління ризиками в банках України та банківських групах, затвердженого Постановою Правління Національного банку України від 11.06.2018 № 64, зі змінами та доповненнями;

• інших нормативних-правових актів Національного банку України, законодавства України та внутрішніх документів Банку.

1.4. Звернення можуть бути подані до Банку, які стосуються діяльності Банку та/або його працівників, через наступні канали:

засобами поштового зв'язку (далі – Пошта):	АТ «БАНК АЛЬЯНС» Юридична адреса: Україна, 04053, м. Київ, вул. Січових Стрільців, 50
засобами електронного зв'язку (далі – E-mail):	Електронна адреса АТ «БАНК АЛЬЯНС»: <a href="mailto:info@alb.ua">info@alb.ua</a> , <a href="mailto:alliancebank@alliancebank.org.ua">alliancebank@alliancebank.org.ua</a> (офіційні звернення)
за формою «зворотній зв'язок» на сайті Банку:	Сайт АТ «БАНК АЛЬЯНС»: <u><a href="https://alb.ua/about/compliance">Про банк/Комплаєнс/Повідомлення про факти порушень</a></u> <a href="https://alb.ua/about/compliance">https://alb.ua/about/compliance</a>
особисто або через уповноважену особу Банку:	Заповнити Бланк Звернення на відділенні Банку за зразком у Додатку 1 до Порядку
засобами телефонного зв'язку:	Телефони Контактного центру Банку: 0 800 60 22 22 Для дзвінків з-за кордону: +38 (044) 224-66-76
записатися на особистий прийом до керівників Банку:	Особисто у працівника Апарату Голови Правління («Ресепшн»); За телефоном: +38 (044) 224-66-70
засобом дистанційного зв'язку через Telegram:	При написанні звернення через офіційний канал в Telegram <a href="https://t.me/Alliancebank_Bot">@Alliancebank_Bot</a>
засобом дистанційного зв'язку через віджет на сайті Банку за посиланням: <a href="mailto:info@alb.ua">info@alb.ua</a>	З переліку необхідно обрати зручний канал, а саме: Viber, Telegram, Messenger.

Прийом Звернень в соціальних мережах та на форумах	Прийом Звернень, отриманих в соціальних мережах та на форумах забезпечується відповідальним працівником ДМ
звернення клієнтів сегменту Private	Звернення до персонального менеджера клієнта (вказаний в СР Банк)

1.5. Звернення щодо неприйнятної поведінки працівників Банку, конфлікту інтересів, порушень у діяльності Банку, Кодекс поведінки (етики) АТ «БАНК АЛЬЯНС» ,а також повідомлення про факти корупції чи неправомірної вигоди подаються до Управління комплаєнсу АТ «БАНК АЛЬЯНС» поштовим відправленням за адресою: 04053, м. Київ, вул. Січових Стрільців, 50, електронною поштою [compliance@alliancebank.org.ua](mailto:compliance@alliancebank.org.ua) або через відповідну форму на офіційному веб-сайті Банку.

1.6. Звернення Клієнтів, оформлені належним чином і подані в установленому порядку, підлягають обов'язковому прийняттю та розгляду.

1.7. Забороняється відмова у прийнятті та розгляді звернення з посиланням на політичні погляди, партійну належність, стать, вік, віросповідання, національність Клієнта, незнання мови звернення.

Водночас не підлягають розгляду звернення, оформлені з порушенням вимог законодавства, а також звернення, що містять нецензурні висловлювання, образи, погрози, заклики до порушення законодавства України чи виправдовування збройної агресії проти України.

Не підлягають розгляду звернення, зміст яких не стосується діяльності Банку, надання банківських послуг або взаємовідносин заявника з Банком.

1.8. У разі Звернення Клієнтів маломобільних груп населення до Банку для запису на особистий прийом або подання письмового Звернення (в т.ч. у відокремлених підрозділах Банку), в яких інформаційні стенди, офіційний веб-сайт та інші носії інформації не обладнані голосовими повідомленнями чи не надруковані спеціально рельєфно-крапковим шрифтом Брайля, відповідальні особи Банку оформлюють зачитане в голос Звернення з поміткою «Записано з моїх слів та зачитано» та надають на підпис Клієнтові.

1.9. Звернення обов'язково повинні бути зареєстровані та прийняті до розгляду, відповідно до даного Порядку та чинного законодавства України.

1.10. Письмове звернення без зазначення місця проживання, не підписане автором(-и), (у випадку надсилання електронного звернення – якщо файл пошкоджений/не можливо відкрити, містить не чинний сертифікат відкритого ключа), а також таке, з якого неможливо встановити авторство, визнається анонімним і розгляду не підлягає, за винятком анонімних звернень (конфіденційних повідомлень), в яких наведена інформація про випадки неприйнятної поведінки Керівників або посадових осіб / працівників Банку, у тому числі про факти вчинення корупційного правопорушення або правопорушення, пов'язаного з корупцією.

## 2. ТЕРМІНИ ТА СКОРОЧЕННЯ

2.1. В цьому Порядку терміни та скорочення вживаються в наступних значеннях:

**Автентифікація клієнта Контактним центром** – процедура /сукупність дій відповідального працівника Контактного центру, що дає змогу установити та підтвердити особу Клієнта на отримання персональної інформації чи здійснення операцій, у тому числі

шляхом перевірки індивідуальної облікової інформації Клієнта та перевірки визначеного переліку автентифікаційних даних під час звернення Клієнта через канали контактного центру.

**Банк** – АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО «БАНК АЛЬЯНС» та його відокремлені підрозділи Відділення.

**Відділення** - відділення Банку, що є відокремленим підрозділом Банку, не має статусу юридичної особи, здійснює операції від імені Банку в межах наданих повноважень та не має окремого балансу.

**Звернення** – викладені в письмовій або усній формі пропозиції (зауваження), заяви (клопотання) та скарги.

**Канал надходження звернень Клієнтів (надалі - Канал)** – канали зв'язку, які визначені даним Порядком для отримання звернень Клієнтів.

**Клієнт** – фізична особа, фізична особа - підприємець або юридична особа, яка отримала, отримує або має намір отримати банківські послуги Банку, перебуває з Банком у договірних відносинах або звертається до Банку з питань надання банківських та /або супутніх послуг.

**Месенджери** – чати або форми зворотного зв'язку в Viber, Telegram тощо.

**Пропозиція (зауваження)** - звернення громадян, де висловлюються порада, рекомендація щодо діяльності органів державної влади і місцевого самоврядування, депутатів усіх рівнів, посадових осіб, а також висловлюються думки щодо врегулювання суспільних відносин та умов життя громадян, вдосконалення правової основи державного і громадського життя, соціально-культурної та інших сфер діяльності держави і суспільства.

**Заява (клопотання)** - звернення громадян із проханням про сприяння реалізації закріплених Конституцією та чинним законодавством їх прав та інтересів або повідомлення про порушення чинного законодавства чи недоліки в діяльності підприємств, установ, організацій незалежно від форм власності, народних депутатів України, депутатів місцевих рад, посадових осіб, а також висловлення думки щодо поліпшення їх діяльності. Клопотання - письмове звернення з проханням про визнання за особою відповідного статусу, прав чи свобод тощо.

**Скарга** – звернення з вимогою про поновлення прав і захист законних інтересів громадян, порушених діями (бездіяльністю), рішеннями державних органів, органів місцевого самоврядування, підприємств, установ, організацій, об'єднань громадян, посадових осіб..

**Реєстрація** – фіксування факту надходження Звернень.

**Журнал реєстрації Звернень КЦ** – файл в електронному вигляді, у форматі Excel, в якому обліковуються Звернення та інформація щодо проведеної з ними роботи, які надійшли через Контактний центр, месенджери.

**Розгляд/розслідування звернення** – процес вивчення Звернення, збору матеріалів по ньому, їх аналізу, здійснення на даній основі висновків та підготовки відповіді на звернення відповідальним виконавцем по зверненню.

**СЕД** – система електронного документообігу, в якій реєструються усі Звернення, які надходять в паперовому вигляді шляхом особистої подачі, кур'єрською та поштовою службами та за допомогою офіційної електронної пошти Банку ([info@alb.ua](mailto:info@alb.ua), [alliancebank@alliancebank.org.ua](mailto:alliancebank@alliancebank.org.ua)) та реєструються відповідальним працівником Апарату Голови Правління та, які надійшли через Контактний центр, месенджери і реєструються відповідальним працівником Контактного центру Банку.

**АГП** – Апарат Голови Правління.

**КЦ** – Контактний центр Банку.

**НБУ** - Національний банк України.

**ДІТ** – Департамент інформаційних технологій.

**ДМ** - Департамент маркетингу.

**ЮУ** - Юридичне управління

[info@alb.ua](mailto:info@alb.ua) – офіційна адреса електронної пошти Банку для комунікації з Клієнтами.

2.2. Інші терміни та скорочення, що використовуються у цьому Порядку, вживаються у значеннях, визначених чинним законодавством України, нормативно-правовими актами Національного банку України та внутрішніми документами Банку.

### 3. ВИМОГИ ДО ОФОРМЛЕННЯ ЗВЕРНЕНЬ

3.1. Клієнт має право:

- подавати (надсилати) до Банку Звернення, що стосуються діяльності Банку;
- звернутися для подання Звернення/пропозицій/скарг особисто або через уповноважену на це особу в усіх місця надання послуг Клієнтам.

3.2. Звернення Клієнтів мають бути оформлені відповідно до вимог Статті 5 Закону України «Про звернення громадян».

3.2.1. Звернення, подане фізичною особою, має містити наступну обов'язкову інформацію:

- прізвище, власне ім'я, по батькові (за наявності), місце проживання Клієнта;
- контактні дані (адреса для листування, номер телефону, електронну адресу (за наявності));
- суть пору

3.2.2. У зверненні, поданому юридичною особою, зазначаються: повне та скорочене найменування (за наявності), ідентифікаційний код юридичної особи, місцезнаходження та/або адреса для листування, а також суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви, скарги, прохання чи вимоги.

**Письмове звернення, у тому числі в електронній формі, підписується керівником юридичної особи або уповноваженою особою із зазначенням дати та містити печатку юридичної особи (за наявності) та вихідний реєстраційний номер (електронний реєстраційний штрих-код).** У разі подання звернення представником юридичної особи Банк має право перевірити його повноваження діяти від імені юридичної особи та, за необхідності, запросити документи, що підтверджують такі повноваження.

3.3. За ознаками надходження для внутрішнього обліку Звернення поділяються на такі:

**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 яких:

- 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.

У разі якщо, той самий Клієнт звертається по тому ж зверненню, але з іншими питаннями, новими фактами, то Звернення не є повторним і розглядається в Банку в установленому порядку.

**Неодноразове** – це звернення Клієнта, які надійшли 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.

<i>Канали комунікацій</i>	<i>Підрозділ Банку, який отримав звернення</i>
---------------------------	--

3.4. За формою Звернення може бути:

— **усним**, яке надійшло шляхом телефонного зв'язку за телефонами Контактного центру Банку: 0 800 60 22 22 (цілодобово, безкоштовно для дзвінків в межах України), +38(044)224-66-76 (для дзвінків з-за кордону за тарифами обслуговуючого оператора) викладеним Клієнтом та записаним посадовою особою під час особистого прийому;

— **письмовим** – яке надійшло до Банку поштою (у тому числі кур'єрською службою), надане Клієнтом до Банку особисто, передане через уповноважену ним особу або законним представником в інтересах неповнолітніх і недієздатних осіб, якщо їх повноваження оформлені відповідно до чинного законодавства, у тому числі надане під час особистого прийому.

— **електронним** – яке надійшло до Банку, через наступні канали:

- електронна пошта Банку ([info@alb.ua](mailto:info@alb.ua));
- Viber;
- Telegram;
- Messenger.

3.5. Письмове Звернення в паперовій формі має бути надруковано або написано від руки розбірливо та чітко, підписано заявником/представником заявника із зазначенням дати у формі, визначеною у Додатку 1 до Порядку. Письмове звернення юридичної особи повинно містити підпис уповноваженої особи Клієнта та відбиток печатки(за наявності).

Для Звернень в електронній формі, що містять персональні або фінансові дані, а також для Звернень, що потребують підтвердження особи Клієнта, рекомендується використання кваліфікованого електронного підпису (КЕП). Електронне звернення юридичної особи повинно містити кваліфікований електронний підпис уповноваженої особи Клієнта та електронної печатки (за наявності). У разі надходження Звернення без КЕП Банк не надає фінансові дані до підтвердження особи Клієнта, а також може запросити додаткові відомості або документи.

3.6. Звернення, оформлене без дотримання зазначених вище вимог, повертається заявникові з відповідними роз'ясненнями не пізніше, ніж через десять днів від дня його надходження, крім випадків, передбачених Законом України «Про звернення громадян». Проект відповіді щодо повернення без розгляду звернення, оформленого з порушенням вимог, встановлених Законом України «Про звернення громадян», готується відповідальним працівником за візою заступника Голови Правління Банку.

3.7. Не розглядаються Звернення та Скарги, подані з порушенням строків, передбачених статтею 17 Закону, та звернення осіб, визнаних судом недієздатними (якщо такі Звернення подані без законного представника та, якщо інформація про недієздатність особи підтверджена належними документами або відома Банку в межах обслуговування Клієнта).

Рішення про припинення розгляду такого звернення повідомляється особі, яка подала звернення.

3.8. Звернення, які надійшли в паперовому вигляді шляхом особистої подачі Клієнтом, кур'єрською та поштовою службами та за допомогою офіційної електронної пошти Банку (info@alb.ua), реєструються відповідальним працівником Апарату Голови Правління в СЕД.

3.9. Звернення, які надійшли через дистанційні канали, а саме: Контактний центр, електронну пошту, Viber, Telegram, Messenger, реєструються в Журналі реєстрації звернень КЦ.

3.10. Усі Звернення, незалежно від способу їх надходження до Банку, підлягають обов'язковому попередньому розгляду та реєстрації в СЕД. Реєстрація Звернень Клієнтів здійснюється в день їх надходження або наступного робочого дня після дня надходження, у разі їх надходження в неробочий день та час.

3.11. Громадяни можуть подати звернення без зазначення авторства (анонімне повідомлення), якщо їм відомо про випадки неправомірної (неетичної) поведінки Керівників або посадових осіб / працівників Банку та/або про факти вчинення останніми корупційного правопорушення або правопорушення, пов'язаного з корупцією.

У анонімному зверненні має бути зазначена посада, прізвище, ім'я, по батькові особи, яка ймовірно вчинила правопорушення, назва відділення, відділу, управління чи іншого структурного підрозділу Банку, де працює така особа (за наявності такої інформації), дата, час, місце та обставини вчинення правопорушення, будь-які докази, що можуть підтвердити неправомірну поведінку Керівника або посадової особи Банку. Інформація, наведена у такому Зверненні, має містити ознаки порушення Керівниками або посадовими особами Банку вимог Закону України «Про запобігання корупції», Кодексу поведінки (етики) АТ «БАНК АЛЬЯНС», Політики запобігання конфліктам інтересів в АТ «БАНК АЛЬЯНС», у т.ч. порушення норм етичної поведінки, та/або факти неприйнятної поведінки.

#### **4. ПРИЙНЯТТЯ, ТА ПОПЕРЕДНЄ ОПРАЦЮВАННЯ ЗВЕРНЕНЬ**

4.1. Розгляд Звернень Клієнтів є важливим засобом отримання інформації щодо роботи усіх підрозділів Банку, 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.

Інформація щодо порядку та вимог подачі Звернень Клієнтів розміщений на сайті Банку: Про банк/Контакти/Документи/Порядок роботи зі зверненнями Клієнтів.

Всі звернення, що надходять у Банк, в день їх отримання підлягають попередньому розгляду начальником або іншим працівником Відділу діловодства (якщо інший порядок розгляду не передбачений внутрішніми документами Банку), метою якого є:

- перевірка правильності зазначення адресата на зверненні, цілісності упаковки, наявності вкладених документів, додатків тощо;
- визначення необхідності реєстрації документів, згідно вимог даного Порядку та Інструкції з діловодства Банку;
- встановлення відповідності отриманого звернення вимогам до його оформлення та змісту, встановленим цим Порядком;
- аналізу інформації, яка міститься у зверненні

- визначення структурного підрозділу Банку (посадової особи), відповідального за розгляд такого Звернення (до сфери повноважень якого належить інформація, викладена у Зверненні).

Під час попереднього розгляду Звернення з'ясовують також, чи звертався заявник із Зверненням з тим самим предметом та з тих самих підстав до Банку раніше, та яке було прийняте рішення за його попереднім зверненням.

#### 4.2. Порядок приймання Звернень Клієнтів.

##### 4.2.1. Ініціатором звернення може бути:

- Клієнт Банку - фізична особа;
- представник/законний представник Клієнта Банку;
- довірена особа Клієнта Банку з довіреністю, оформленою згідно з вимогами законодавства України;
- третя особа/потенційний клієнт Банку.

4.2.2. Інформація, отримана працівником КЦ під час телефонної чи текстової комунікації з Клієнтом (зокрема, аудіозаписи розмов, історія чатів, відомості про особу Клієнта та його фінансові операції), є конфіденційною інформацією, що становить банківську таємницю та/або персональні дані відповідно до Закону України "Про банки і банківську діяльність" та Закону України "Про захист персональних даних.

4.2.3. Працівники КЦ мають право використовувати отримані від Клієнта дані виключно для ідентифікації особи, реєстрації, розгляду Звернення та надання відповіді в межах своїх посадових обов'язків.

##### 4.2.4. Працівникам суворо заборонено:

- копіювати, фотографувати або фіксувати дані Клієнтів на особисті носії інформації;
- передавати персональні дані третім особам, зокрема іншим працівникам Банку, які не залучені до розгляду цього Звернення;
- використовувати інформацію в особистих цілях або поза робочим місцем.

4.2.5. При надходженні **усного Звернення за телефоном** уповноважений працівник КЦ Банку вислуховує Клієнта, записує/реєструє Звернення Клієнта до Журналу реєстрації звернень КЦ, у разі можливості надає відповідь усно за телефоном одразу або передзвонивши Клієнту після проведеного збору запитуваної інформації на зазначений ним телефон.

##### Якщо заявник не є Клієнтом Банку, в усному Зверненні зазначаються:

- прізвище, власне ім'я, по батькові (за наявності);
- місце проживання (повну поштову адресу, на яку надсилається відповідь, у разі необхідності надання письмової відповіді);
- контактний телефон;
- електронну поштову адресу, якщо на неї надається відповідь;
- суть порушеного питання / скарги / пропозиції;
- у разі звернення від імені юридичної особи представник додатково повідомляє найменування юридичної особи та відомості про свої повноваження діяти від її імені.

Якщо Звернення подається Клієнтом Банку, зазначені вище відомості можуть не запитуватися повторно за умови, що вони наявні в інформаційних системах Банку та/або підтверджені під час автентифікації Клієнта відповідно до «Порядку автентифікації клієнтів працівниками Контактного центру АТ «Банк Альянс» (далі – Порядок автентифікації).

У разі якщо розгляд Звернення потребує доступу до інформації з обмеженим доступом, банківської таємниці, персональних даних, здійснення операцій за рахунком, внесення змін до

даних Клієнта або виконання інших дій, що потребують підтвердження особи, фахівець Банку проводить автентифікацію Клієнта відповідно до Порядку автентифікації.

Звернення, що мають виключно консультаційний або довідковий характер та не містять скарги, заяви чи пропозиції, опрацьовуються як консультації. Автентифікація під час надання консультації здійснюється лише у випадках, коли для надання відповіді необхідний доступ до інформації з обмеженим доступом або відомостей про Клієнта відповідно до Порядку автентифікації.

У разі якщо Клієнт під час телефонної розмови бажає отримати письмову відповідь на своє Звернення, співробітник КЦ Банку інформує Клієнта про можливість подання Звернення в електронній формі на електронну адресу Банку або шляхом направлення письмового Звернення на юридичну (поштову) адресу Банку відповідно до Порядку роботи зі зверненнями Клієнтів, розміщеного на сайті Банку (п. 4.2. Порядку). Подане Клієнтом електронне Звернення надалі передається на реєстрацію та опрацювання у встановленому Банком порядку.

4.2.6. При надходженні електронного Звернення відповідь надається на електронну адресу, зазначену у Зверненні, або іншим способом зв'язку, вказаним у Зверненні.

Подання електронного Звернення не потребує накладення КЕП, крім випадків, коли відповідно до законодавства України або внутрішніх документів Банку для розгляду Звернення необхідно здійснити належну ідентифікацію заявника чи підтвердити його повноваження, зокрема у разі запиту інформації, що містить банківську таємницю або персональні дані.

Датою подання електронного Звернення є дата його надходження на офіційну електронну адресу Банку. Електронні Звернення, що надійшли у неробочий день, реєструються та приймаються до опрацювання в перший робочий день Банку.

У разі якщо для розгляду Звернення по суті необхідна додаткова ідентифікація заявника, підтвердження його повноважень або надання документів, що містять персональні дані чи інформацію, яка становить банківську таємницю, Банк повідомляє заявника про необхідність проходження ідентифікації та/або подання відповідних документів у спосіб, передбачений законодавством України та внутрішніми документами Банку.

Якщо Звернення подається представником Клієнта, до нього додаються документи, що підтверджують повноваження такого представника. У разі подання представником нотаріально посвідченої довіреності або іншого належного документа, що підтверджує його повноваження відповідно до законодавства України, Банк розглядає Звернення та надає відповідь у порядку, встановленому цим Порядком.

4.2.7. **Письмові Звернення Клієнтів**, що надійшли поштою (у тому числі кур'єрською службою) або подані ними особисто в процесі його обслуговування в Банку, приймаються та централізовано реєструються в Головному офісі Банку відповідальним працівником АГП, в день їх надходження, в СЕД. Письмове Звернення без зазначення місця проживання Клієнта та/або не підписане автором, або таке, зі змісту якого неможливо встановити авторство, Банком визнається анонімним і розгляду не підлягає.

4.2.8. Всі звернення Клієнтів, як письмові (на паперовому носії) так і отримані через електронну пошту Банку ([info@alb.ua](mailto:info@alb.ua)), реєструються в СЕД відповідальним працівником АГП. Під час реєстрації кожному Зверненню присвоюється вхідний номер, який відповідає номеру в СЕД. 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.

4.3. У разі отримання повторного Звернення, відповідальний працівник АГП у правому верхньому куті першої сторінки Звернення робить відмітку «повторно» та зазначає дату, номер та виконавця попереднього Звернення.

4.4. Після реєстрації Звернення передається Голові Правління або особі, яка виконує її обов'язки, для розгляду та визначення відповідального працівника (виконавця) для опрацювання та підготовки відповіді на Звернення у порядку, визначеним чинним законодавством.

4.5. Звернення, які надійшли усним каналом або ж електронним (крім паперового вигляду), фіксуються зі слів Клієнта та реєструються в Журналі реєстрації звернень КЦ з послідуною реєстрацією в СЕД відповідальним співробітником Контактного центру Банку.

4.6. Звернення, які можуть стосуватися конфлікту інтересів відповідно до Політики запобігання конфліктам інтересів АТ «БАНК АЛЬЯНС», передаються відповідальним працівником АГП на розгляд та експертизу (аналіз) до Управління комплаєнс. За результатами аналізу Звернення Управлінням комплаєнс (протягом трьох робочих днів), у разі не підтвердження фактів, пов'язаних з конфліктом інтересів, Звернення - повертається до відповідального працівника АГП для передачі його на розгляд Голови Правління або особі, яка виконує її обов'язки, для розгляду та визначення відповідального працівника (виконавця) для опрацювання та підготовки відповіді на Звернення у порядку, визначеним чинним законодавством.

У разі надходження Звернення, оформленого з порушенням вимог щодо ідентифікації заявника або інших обов'язкових реквізитів, яке містить інформацію про можливі порушення вимог законодавства України, Кодексу поведінки (етики) АТ "БАНК АЛЬЯНС", Політики запобігання конфліктам інтересів в АТ «БАНК АЛЬЯНС», ознаки корупційних правопорушень чи інших неправомірних дій керівників або посадових осіб Банку, та якщо наведені у Зверненні обставини можуть бути перевірені, таке Звернення підлягає реєстрації та передається до Управління комплаєнс для розгляду. У разі відсутності відомостей, необхідних для ідентифікації заявника або надсилання відповіді, відповідь за результатами розгляду такого Звернення не надається.

Звернення, що містять інформацію про можливий конфлікт інтересів, передаються на розгляд Управлінню комплаєнс. Розгляд таких Звернень та надання відповіді заявнику здійснюється відповідно до вимог законодавства України та цього Порядку.

#### 4.7. **Забороняється:**

- відмовляти в прийнятті та розгляді Звернення з посиланням на політичні погляди, партійну належність, стать, вік, віросповідання, національність громадянина, незнання мови Звернення,
- направляти скарги громадян для розгляду тим Керівникам або посадовим особам та працівникам Банку, дії чи рішення яких оскаржуються,
- переслідувати громадян і членів їх сімей за подання Звернення до Банку за критику у Зверненні його діяльності та рішень,
- надсилати або передавати документи без реєстрації,
- передавати один і той самий документ різним адресатам під різними реєстраційними номерами.

4.8. Якщо питання, порушені в одержаному Банком Зверненні заявника, не входять до його повноважень, таке Звернення, в термін не більше п'яти днів, пересилається за належністю відповідному органу чи посадовій особі, про що повідомляється заявник, який подав Звернення. У разі, якщо Звернення не містить даних, необхідних для прийняття

обґрунтованого рішення Керівниками або посадовими особами Банку, воно в той же термін повертається заявнику з відповідними роз'ясненнями.

4.9. Не розглядаються повторні Звернення, отримані Банком від одного і того ж заявника з одного і того ж питання, якщо перше вирішено по суті.

4.10. Пропозиції (зауваження), Заяви (клопотання) та скарги Героїв Радянського Союзу, Героїв Соціалістичної Праці, осіб з інвалідністю внаслідок війни розглядаються Головою Правління Банку.

#### 4.11. **Особливості розгляду звернень, пов'язаних із наданням послуг відкритого банкінгу**

4.11.1. Банк приймає та розглядає Звернення Клієнтів і сторонніх надавачів платіжних послуг, пов'язані з наданням послуг відкритого банкінгу, відповідно до вимог законодавства України та внутрішніх документів Банку.

4.11.2. Під час розгляду таких звернень Банк забезпечує захист персональних даних, банківської таємниці та іншої інформації з обмеженим доступом відповідно до вимог законодавства України.

4.11.3. Для перевірки обставин, викладених у зверненні, Банк має право використовувати інформацію власних інформаційних систем та взаємодіяти зі сторонніми надавачами платіжних послуг у межах, визначених законодавством України.

4.11.4. Звернення, що містять інформацію про несанкціонований доступ до рахунку, підозру шахрайства, неправомірне використання платіжних сервісів або інші інциденти безпеки, підлягають невідкладному опрацюванню відповідно до внутрішніх документів Банку.

4.11.5. Відповідь на такі Звернення надається у порядку та строки, визначені законодавством України та цим Порядком.

## 5. **ОСОБЛИВОСТІ РОБОТИ ЗІ СКАРГАМИ КЛІЄНТІВ**

5.1. З метою зростання довіри споживачів до Банку та надання якісних банківських послуг особлива увага приділяється розгляду скарг Клієнтів.

5.2. Скарги, що надходять до Банку, можна розподілити на:

- скарги щодо банківських продуктів/послуг;
- скарги на обслуговування та дії працівників Банку.

Відповідальні за опрацювання скарг працівники КЦ мають повноваження щодо:

- отримання коментарів у будь-яких підрозділів Банку,

5.3. У випадку підтвердження обґрунтованості скарги ведеться комунікація з підрозділом Банку, який безпосередньо буде вживати заходи щодо усунення причин скарги та їх мінімізації в майбутньому.

Рішення за результатами розгляду скарги приймається Головою Правління Банку/першим заступником Голови Правління Банку за результатами всебічного та неупередженого розгляду із залученням, у разі необхідності, Управління комплаєнсу та інших відповідальних підрозділів Банку.

5.4. За зверненнями, що містять претензії, скарги Клієнтів щодо діяльності Банку, проводиться аналіз ситуації, яка викладена та з боку відповідальних підрозділів приймаються заходи щодо врегулювання ситуації в рамках чинних внутрішніх нормативних документів

Банку та норм законодавства. Додатково претензії, скарги Клієнтів щодо діяльності Банку, у тому числі такі, що пов'язані із порушенням працівниками Банку вимог законодавства, надсилаються до відомо до Управління комплаєнсу на електронну адресу <compliance@alliancebank.org.ua>

Претензії, скарги або повідомлення Клієнтів про помилки або недоліки в роботі Банку, навмисні або ненавмисні дії працівників Банку або інших осіб, збої у роботі систем Банку (інформаційних, телекомунікаційних тощо), які наражають Банк на збитки, додаткові втрати або недоотримання запланованих доходів, надсилаються до відомо Відділу системних ризиків Управління контролю ризиків.

## 6. РОЗГЛЯД ЗВЕРНЕНЬ КЛІЄНТІВ

6.1. Всі Звернення Клієнтів розглядаються протягом тридцяти календарних днів від дня їх надходження, а ті, які не потребують додаткового вивчення, – невідкладно, але не пізніше 15 календарних днів від дня їх надходження. Якщо останній день строку розгляду Звернення припадає на неробочий день тоді строк виконання розгляду Звернення спливає наступного робочого дня.

У виняткових випадках строк може бути продовжений до 45 календарних днів із повідомленням Клієнта письмово.

На обґрунтовану письмову вимогу громадянина термін розгляду може бути скорочено.

6.2. Відповідальний працівник – виконавець, який визначається Головою Правління або у разі надходження Звернення до Контактного центру – заступником Голови Правління (згідно розподілу повноважень), отримавши Звернення, здійснює необхідні заходи для об'єктивного розгляду та вирішення викладених у Зверненні питань, ініціює проведення службового розслідування (у випадку встановлення такої необхідності), забезпечує збір та опрацювання інформації для підготовки відповіді, готує проєкт відповіді на Звернення Клієнта, підписує у Голови Правління, заступників Голови Правління, та забезпечує своєчасне її надання заявнику у строк, визначений для розгляду Звернень. У разі виявлення порушень, додатково надає пропозиції щодо їх усунення. Відповідальних працівників може бути декілька, головним вважається той, який визначений перший у резолюції Голови Правління/ заступника Голови Правління або визначений ними окремо.

6.3. Співвиконавці за Зверненням:

- надають відповідальному виконавцю необхідні для підготовки відповіді документи та інформацію,
- готують додаткові матеріали на вимогу відповідального за Звернення підрозділу Банку;
- у разі необхідності – подають службові записки щодо пояснення обставин, викладених у зверненні

6.4. Отримавши повторне (з одного й того ж питання) Звернення Відповідальний працівник вивчає причини, що призвели до його повторного подання.

6.5. За результатами розгляду Звернення, Відповідальний працівник готує проєкт відповіді Клієнту та передає його на погодження до профільних підрозділів Банку, яких стосується Звернення.

Проєкт відповіді повинен включати:

- номер та дату реєстрації Звернення;

- причини задоволення або відхилення Звернення, з належним обґрунтуванням та посиланням на законодавство України;

- заходи, вжиті Банком у разі виявлення ним порушення;

- інформацію про право Клієнта, у разі незгоди з результатами розгляду Звернення, звернутися до НБУ та/або до суду та/або до Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини;

- в кінці відповіді повинно бути зазначено виконавця відповіді та його контактний телефон.

6.6. Після погодження всіма профільними підрозділами проєкт відповіді передається на підпис Голові Правління Банку, або заступникам Голови Правління (згідно розподілу).

6.7. Рішення про задоволення або відмову у задоволенні вимог, викладених у Зверненні, доводиться до відома Клієнта у строки, встановлені п. 6.1 цього Порядку.

6.8. У разі незгоди з отриманою відповіддю Банку, Клієнт має право:

- у разі необхідності, звернутися до НБУ у порядку, визначеному нормативно - правовими актами НБУ щодо вирішення порушених у Зверненні питань, уключаючи випадки, якщо Банк не надав відповідь на Звернення в установлений законодавством України термін для розгляду Звернень або отримана відповідь не задовольнила Клієнта. З порядком подання Звернень до НБУ можна ознайомитись в розділі «Звернення громадян» офіційного Інтернет-представництва НБУ за посиланням <https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection/citizens-appeals>.

- звернутися до суду відповідно до чинного законодавства України за захистом своїх прав та інтересів (важливо: подання Звернення до Банку або до НБУ не позбавляє Клієнта такого права).

6.9. З метою управління ризиками, у разі підтвердження за результатами розгляду звернення фактів порушень, інформація щодо такого Звернення, у тому числі про вжиті заходи та надану відповідь, передається до Управління комплаєнс /Управління контролю ризиків.

6.10. Контроль за якістю та своєчасністю розгляду Звернень Клієнтів здійснюють відповідальні особи визначені в резолюції Голови Правління/Директора з розвитку роздрібного бізнесу. Щомісячно працівники КЦ здійснюють аналіз Звернень Клієнтів Банку, які надійшли до КЦ, та передають їх для розгляду та прийняття відповідних заходів або заступникам Голови Правління.

#### 6.11. Контроль строків розгляду звернень

6.11.1. Контроль за дотриманням строків розгляду Звернень здійснюється шляхом автоматизованого обліку в інформаційній системі Банку.

6.11.2. Відповідальний підрозділ забезпечує щоденний моніторинг Звернень із наближенням граничного строку виконання.

6.11.3. У разі ризику порушення строку відповідальний працівник зобов'язаний ініціювати ескалацію питання на рівень керівника підрозділу.

6.11.4. Інформація про прострочені звернення включається до внутрішньої управлінської звітності.

6.11.5. Порушення строків розгляду звернень є підставою для проведення службового аналізу причин та вжиття заходів реагування.

6.12. Інформація щодо обґрунтованих та необґрунтованих скарг і результатів їх опрацювання включається до звітності Управління комплаєнс відповідно до внутрішніх документів Банку.

6.13. Управління комплаєнсу забезпечує контроль за комплаєнс-ризиком, що виникає у взаємовідносинах Банку з Клієнтами та контрагентами з метою запобігання участі та/або використанню Банку в незаконних операціях, випадків неприйнятної поведінки в Банку/порушень у діяльності Банку.

6.14. Звернення вважається розглянутим, якщо на нього надано повну, обґрунтовану, з посиланням на законодавство України письмову (у тому числі електронну) відповідь Клієнтові та адресатові (за наявності), який надіслав Звернення на розгляд до Банку з проханням проінформувати про результати розгляду.

## **7. ОРГАНІЗАЦІЯ ОСОБИСТОГО ПРИЙОМУ КЛІЄНТІВ**

7.1. Наказом Голови Правління визначається перелік керівників та посадових осіб Банку, які мають право проводити особистий прийом Клієнтів.

7.2. Визначений перелік керівників/посадових осіб та графік особистого прийому Клієнтів затверджується Головою Правління один раз на рік, та може бути змінним/доповненим.

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

7.4. Прийом Клієнтів проводиться за адресою Банку у спеціально відведеному приміщенні (кімната для проведення переговорів), зазначеною в графіку, який зберігається у відповідального працівника Апарату Голови Правління.

7.5. Попередній запис Клієнтів на прийом проводиться відповідальним працівником Апарату Голови Правління відповідно до затвердженого графіку прийому Клієнтів Банку, та узгоджується дата проведення особистого прийому.

7.6. Запис на прийом до Голови Правління проводиться у разі, якщо порушене Клієнтом питання залишилося не вирішеним по суті після його прийому іншою посадовою особою.

7.7. Під час запису на особистий прийом Клієнт повинен відповісти на питання за Анкетою, яка визначена у Додатку 2 до Порядку. Тільки після чого здійснюється фіксація/узгодження запису на особистий прийом.

7.8. За умови надання під час запису на прийом довіреності представника, він може брати участь при прийомі, як представник Клієнта. Присутність сторонніх осіб під час проведення особистого прийому Клієнтів не допускається.

7.9. У разі якщо Клієнт або його представник відмовляється надати необхідну інформацію для ідентифікації заявника або суті Звернення, яка є необхідною для його належного розгляду, працівник Банку інформує Клієнта про неможливість повноцінного розгляду Звернення та фіксує факт Звернення із відповідною відміткою щодо обмеженого обсягу наданої інформації.

7.10. Клієнтам під час запису на прийом повідомляють про дату, години і місце прийому, необхідність наявності при собі документів, що посвідчують особу, порядок їх доступу до приміщення або надають обґрунтовані роз'яснення щодо причин відмови в записі на особистий прийом.

7.11. За бажанням Клієнта та/або з метою забезпечення прозорості особистого прийому та дотримання заходів безпеки здійснювати відео- та аудіофіксацію (за умови попереднього повідомлення та отримання згоди Клієнта) проведення особистого прийому, про

що Банк повинен повідомляти клієнтів перед початком особистого прийому шляхом розміщення цієї інформації на інформаційних стендах у доступних для Клієнтів місцях.

7.12. Посадові особи Банку, які здійснюватимуть прийом, для забезпечення кваліфікованого вирішення питань, порушених Клієнтом у Зверненні, можуть залучати до розгляду працівників відповідних структурних підрозділів або одержувати від них необхідну інформацію. Наявність у Клієнта особливих потреб або пільг, бажані години прийому, черговість запису можуть враховуватися при підготовці та проведенні прийому.

7.13. Посадова особа під час прийому зобов'язана об'єктивно та всебічно розглянути питання, надати відповідно до чинного законодавства обґрунтоване роз'яснення та вжити заходів, спрямованих на усунення виявлених порушень.

7.14. Посадова особа, яка веде прийом Клієнтів, за результатами розгляду Звернення Клієнта має право, керуючись чинним законодавством, у межах компетенції прийняти одне з таких рішень:

— задовольнити прохання чи вимогу та повідомити заявника про порядок і строк виконання прийнятого рішення;

— відмовити в задоволенні прохання чи вимоги, повідомивши заявника про порядок і строк оскарження прийнятого рішення;

— пояснити заявнику причини неможливості вирішення питань під час прийому, а також про порядок і строк розгляду його Звернення.

7.15. Письмове Звернення, яке подається Клієнтом на особистому прийомі, реєструється в СЕД та оформлюється відповідно до вимог статті 5 Закону. Про результати розгляду Звернення Клієнта повідомляється письмово або усно (за його бажанням). Усна відповідь допускається, якщо питання вирішено під час прийому і Клієнт не наполягає на письмовій відповіді.

7.16. Після прийняття рішення щодо звернення Клієнта, посадовою особою, яка провела прийом вноситься інформація про нього та проставляється статус в **Журналі обліку особистого прийому Клієнтів** (Додаток 3 до Порядку), який розміщується на мережевому диску N, та до якого мають доступ тільки визначені особи Наказом Банку.

7.17. Якщо Клієнт не з'явився або прийом з інших поважних причин не відбувся, відповідальний працівник АГП зазначає про це у Журналі обліку особистого прийому Клієнтів.

7.18. За результатами розгляду Звернень Клієнтів під час проведення особистого прийому, посадові особи приймають відповідні заходи щодо усунення виявлених порушень працівниками та їх наслідків, та звітують Голові Правління про їх усунення.

7.19. По кожному питанню, зазначеному у Зверненні, готується відповідь та протягом 30 календарних днів направляється Клієнту за поштовою адресою (електронною адресою), зазначеною ним на особистому прийомі.

7.20. Керівникам та іншим посадовим особам Банку під час викладення Клієнтом на особистому прийомі Звернення, яке відповідно до законодавства України не підлягає розгляду та вирішенню чи порушені питання в якому не входять до їх повноважень, зобов'язані надати Клієнтові обґрунтовані роз'яснення щодо причин відмови у 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. РОЗПОДІЛ ПОВНОВАЖЕНЬ ТА ВІДПОВІДАЛЬНОСТІ ОСІБ, ЗАЛУЧЕНИХ ДО РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ КЛІЄНТІВ**

8.1. Відповідальний працівник АГП несе відповідальність за своєчасну реєстрацію та передачу Звернення, які надійшли в паперовому вигляді, з резолюцією Голови Правління Банку до виконавців.

8.2. Відповідальний працівник КЦ несе відповідальність за своєчасну передачу Звернень Клієнтів, які надійшли через дистанційні канали або в телефонному режимі до визначеного відповідального працівника за розгляд Звернення для надання відповіді Клієнту.

8.3. Відвідувач зобов'язаний дотримуватися пропускового режиму в Банку та громадського порядку під час прийому і мати при собі документ, що посвідчує його особу.

8.4. Керівники та працівники Банку зобов'язані поводитися ввічливо і коректно в усіх випадках особистого прийому і спілкування по телефону, з дотриманням вимог Кодексу поведінки( етики) Банку.

8.5. Особи, що ведуть особистий прийом громадян, вправі вимагати від відвідувачів коректної поведінки. Вони, також, вправі звернутися за допомогою до працівників Управління безпеки у випадку проявів агресивної або невірноваженої поведінки відвідувача.

8.6. Не допускається вхід до приміщення Банку осіб, які перебувають у стані алкогольного чи наркотичного сп'яніння, зовнішній вигляд або спосіб поведінки яких у будь-який спосіб ображають людську гідність і громадську мораль.

8.7. Подання громадянином Звернення, яке містить наклеп і образи, дискредитацію Банку та його посадових осіб, Керівників, заклики до розпалювання національної, расової, релігійної ворожнечі та інших дій, може тягнути наслідки, передбачені чинним законодавством.

8.8. Відшкодування витрат, понесених Банком у зв'язку з перевіркою Звернень, що містять завідомо неправдиві відомості, може здійснюватися у випадках та порядку, передбачених законодавством України.

8.9. Керівники та посадові особи Банку несуть персональну відповідальність за розголошення конфіденційної інформації про громадян, яка стала відома їм під час особистого прийому.

8.10. Контроль за правильністю оформлення та своєчасним наданням відповіді на Звернення, формування справи, зберіганням матеріалів Звернень Клієнтів, їх комплектністю покладається на відповідального працівника, визначеного у резолюції Голови Правління.

8.11. Посадові особи Банку, які здійснюють особистий прийом Клієнтів несуть відповідальність за належний та своєчасний розгляд Звернень та вирішення питань, порушених у Зверненні, якщо дане Звернення підлягає розгляду та вирішенню, відповідно до законодавства України, та порушені питання в якому входять до їх повноважень.

8.12. Посадові особи Банку несуть відповідальність, у межах наданих повноважень, за усунення виявлених порушень працівниками Банку та їх наслідків, за результатами прийому особистих звернень Клієнтів.

## **9. НАВЧАННЯ ПРАЦІВНИКІВ**

9.1. Кожному працівнику/новому працівнику Банку, який є учасником процесу взаємовідносин Банку та Клієнта, під час надання банківських послуг, з метою обізнаності

порядку розгляду Звернень Клієнтів у Банку призначається дистанційний курс навчання, визначений Планом внутрішнього навчання та підвищення компетентності персоналу АТ «БАНК АЛЬЯНС», який затверджується Наказом по Банку.

## 10. СИСТЕМА ВНУТРІШНЬОГО КОНТРОЛЮ

10.1. Ефективна система внутрішнього контролю забезпечує належне функціонування моделі трьох ліній захисту ефективного управління ризиками при організації порядку роботи зі зверненнями/скаргами/пропозиціями Клієнтів з чітко визначеними сферами відповідальності за управління ризиками:

**1 лінія захисту:** на рівні Контактного центру, структурних підрозділів Банку та Відділень;

Відповідальні працівники структурних підрозділів, задіяні в процесі роботи з зверненнями/скаргами/пропозиціями Клієнтів несуть персональну відповідальність за дотримання цих Правил .

Керівники структурних підрозділів, задіяні в процесі роботи з зверненнями/скаргами/пропозиціями Клієнтів здійснюють поточний та послідовний контроль ефективності роботи працівників свого структурного підрозділу, та несуть персональну відповідальність за дотримання вимог цього Порядку.

**2 лінія захисту:** на рівні Управління контролю ризиків та Управління комплаєнсу

Управління контролю ризиків та Управління комплаєнсу забезпечують контроль за виконанням вимог цього Порядку підрозділами 1 лінії захисту.

**3 лінія захисту:** на рівні Служби внутрішнього аудиту.

Служба внутрішнього аудиту - здійснює незалежну перевірку та оцінку ефективності функціонування системи управління ризиками в процесі роботи з зверненнями/скаргами/пропозиціями Клієнтів .

При реалізації додаткових блокувань / обмежень будь-яким підрозділом Банку, підрозділ ініціатор повідомляє Директора КЦ з наданням алгоритму дій з послідовною актуалізацією Порядку.

10.2. Ідентифікація ризиків та види контролю:

№	Вид ризику	Фактор ризику / індикатор ризику/ інформація, що підтверджує настання ризику	Вид внутрішнього контролю / контрольна процедура	Структурний/ відокремлений підрозділ / контролер	Періодичність	Вид контролю
1	Операційний ризик	Недотримання цього Порядку під час роботи зі зверненнями/скаргами/пропозиціями клієнтів	Перевірка звернень та коректність проведеної автентифікації Клієнта	Керівник структурного підрозділу центру Управління контролю ризиків Управління банківської безпеки	постійно	Поточний  Подальший

2	Комплаєнс ризик	Недотримання Відповідальними працівниками Банку вимог цього Порядку	Контроль ознайомлення та дотримання вимог цього Порядку Відповідальними працівниками Банку	Директор Контактного центру Управління комплаєнсу	постійно	Поточний. подальший
3	<i>Ризики ІСТ та ризик інформаційної безпеки</i>	Ризик втрати даних внаслідок недоліків систем Банку	Контроль за інформаційними системами та технологіями, що використовуються в Банку	Департамент інформаційних технологій Управління інформаційної безпеки	постійно	поточний

10.3. Управління комплаєнсу, Управління контролю ризиків, Служба внутрішнього аудиту, як підрозділи другої та третьої ліній захисту, для виконання покладених на них завдань, мають доступ до всіх Звернень, які надійшли до Банку, та інформації щодо опрацювання таких Звернень.

## 11. ЗАКЛЮЧНІ ПОЛОЖЕННЯ

11.1. Порядок набирає чинності з дня, наступного за днем її затвердження Правлінням Банку.

11.2. Зміни та доповнення до цього Порядку затверджуються рішенням Правління Банку та оформлюються шляхом викладення Порядку у новій редакції. Прийняття нової редакції Порядку автоматично призводить до припинення дії попередньої редакції.

11.3. Питання, не передбачені цим Порядком, регулюються нормами законодавства України та відповідними внутрішніми документами Банку.

11.4. У разі невідповідності цього Порядку вимогам чинного законодавства України та/або нормативно-правовим актам Національного банку України, зокрема у зв'язку із прийняттям нових актів або внесенням змін до діючих, цей Порядок буде діяти у тій частині, що не суперечить вимогам чинного законодавства України та нормативно-правовим актам Національного банку України.

До внесення відповідних змін до Порядку працівники Банку у своїй діяльності мають керуватись вимогами чинного законодавства України та нормативно-правовими актами Національного банку України.

Додаток 1 до  
Порядку роботи зі зверненнями/скаргами/пропозиціями клієнтів АТ «БАНК АЛЬЯНС»

### Зразок письмового Звернення

Голові Правління  
АТ «БАНК АЛЬЯНС»  
**ПШ**

від \_\_\_\_\_  
(прізвище, ім'я по батькові (за наявності),

\_\_\_\_\_  
(електронна адреса Клієнта для  
листування та отримання відповіді)

\_\_\_\_\_  
(поштова адреса Клієнта - індекс, місто, вулиця;  
заповнюється у разі обрання поштового способу  
отримання відповіді)

\_\_\_\_\_  
(№ контактного телефону)

Звернення (заява (клопотання), пропозиція (зауваження), скарга)

\_\_\_\_\_  
(суть порушеного питання)

---



---



---



---



---



---



---



---

Відповідь прошу надати у терміни, визначені чинним законодавством України, надіславши її:

- на електронну адресу: \_\_\_\_\_
- поштовим відправленням за адресою: \_\_\_\_\_
- будь-яким із зазначених способів.

**Дата**

**Підпис**

**Анкета для запису на особистий прийом**

Для запису на особистий прийом Клієнт повинен вказати наступні дані:

- прізвище, ім'я, по батькові;
- місце проживання (реєстрації);
- контактний номер телефону;
- запитується документ, що підтверджує повноваження на представлення інтересів Клієнта (у випадку, коли на прийомі інтереси Клієнта буде представляти його Довірена особа);
- з'ясується суть (зміст) питання, що потребує вирішення;
- чи звертався Клієнт з цього питання раніше, коли і куди,
- чи приймалися рішення за Зверненням з цього питання,
- з'ясовуються реквізити документів, якими надавались відповіді на звернення, тощо.