

Додаток до протоколу Наглядової Ради
ПуАТ «КБ «АКОРДБАНК» від 24.04.2019
№2019042401

ЗАТВЕРДЖЕНО
Рішенням Наглядової Ради
ПуАТ «КБ «АКОРДБАНК»
від 24.04.2019
(протокол №2019042401)



Додаток до протоколу Правління
ПуАТ «КБ «АКОРДБАНК» від 24.04.2019
№240419/02

ЗАТВЕРДЖЕНО
Рішенням Правління
ПуАТ «КБ «АКОРДБАНК»
від 24.04.2019
(протокол №240419/02)



Звіт про корпоративне управління ПуАТ «КБ «АКОРДБАНК» за 2018 рік

[у т.ч. згідно з вимогами Закону України про цінні папери і фондовий ринок –
у квадратних дужках вказаний підпункт пункту 3 статті 40¹ Закону]

1) мета провадження діяльності ПуАТ «КБ «АКОРДБАНК» (далі – Банк):

Мета Банку визначена у Статуті Банку. Відповідно до Статуту Банку метою діяльності Банку є залучення, накопичення та використання коштів для всебічного сприяння розвитку та зміцненню промислового, фінансового секторів, та інших секторів української економіки, підтримки розвитку ринку цінних паперів в Україні, соціальної сфери, а також одержання прибутку, шляхом здійснення повного спектру банківських операцій.

2) дотримання/недотримання принципів чи кодексу корпоративного управління (з посиланням на джерело розміщення їх тексту), відхилення та причини такого відхилення протягом року [1] [2]:

У Банку діє Положення про корпоративне управління Банку, затверджене Загальними зборами акціонерів 19.04.2018 (протокол №2018041901), яке визначає загальноприйняті та зрозумілі стандарти корпоративного управління в Банку, дотримання яких сприяє якісному та прозорому управлінню Банком, підвищенню інвестиційної привабливості та конкурентоспроможності Банку. Положення розміщене у вільному доступі для всіх заінтересованих осіб на веб-сторінці Банку <http://www.accordbank.com.ua/ua/247.htm>

3) власники істотної участі (в тому числі осіб, що здійснюють контроль за Банком), їх відповідність встановленим законодавством вимогам та зміну їх складу за рік; перелік осіб, які прямо або опосередковано є власниками значного пакета акцій емітента [6]; інформацію про проведені загальні збори акціонерів (учасників) та загальний опис прийнятих на зборах рішень [3]; інформацію про будь-які обмеження прав участі та голосування акціонерів (учасників) на загальних зборах емітента [7]:

Станом на початок звітного року власниками істотної участі (власниками значного пакета акцій емітента) були громадяни України Волинець Д.М. (75,000775% статутного капіталу емітента), Фесенко С.І. (12,381517%). Протягом року відбулось зменшення частки Фесенко С.І. у статутному капіталі Банку (31.01.2018) до 9,139129%, і, на кінець звітного періоду єдиним власником істотної участі залишився Волинець Д.М. (75,000775%).

Структура власності Банку є прозорою і відповідає вимогам щодо прозорості, встановленим законодавством України та нормативно-правовими актами Національного банку

України. Банк розкриває відомості про структуру власності на своїй веб-сторінці <http://www.accordbank.com.ua/ua/247.htm>

Протягом звітного року Загальні збори акціонерів проводились тричі:

- 16.01.2018, позачергові, розглянуті всі питання, включені до порядку денного, з усіх питань зборами прийняті рішення, рішення прийняті з питань: обрання голови та членів Лічильної комісії Загальних зборів, обрання секретаря Загальних зборів, затвердження регламенту роботи Загальних зборів, внесення змін до Статуту ПуАТ «КБ «АКОРДБАНК» шляхом викладення його у новій редакції, а також обрання особи, яка уповноважується на підписання та забезпечення проведення державної реєстрації нової редакції Статуту, внесення змін до внутрішніх положень шляхом викладення їх у новій редакції, у т.ч.: Положення про Загальні збори Акціонерів ПуАТ «КБ «АКОРДБАНК», Положення про Спостережну Раду ПуАТ «КБ «АКОРДБАНК», Положення про Правління ПуАТ «КБ «АКОРДБАНК»;

- 19.04.2018, річні, розглянуті всі питання, включені до порядку денного, з усіх питань зборами прийняті рішення, рішення прийняті з питань: обрання голови та членів Лічильної комісії Загальних зборів, обрання секретаря Загальних зборів, затвердження регламенту роботи Загальних зборів, звіт Спостережної Ради про результати діяльності у 2017 році. Прийняття рішення за наслідками розгляду звіту Спостережної Ради, звіт Правління про результати діяльності у 2017 році. Прийняття рішення за наслідками розгляду звіту Правління, звіт Ревізійної комісії про результати діяльності у 2017 році. Прийняття рішення за наслідками розгляду звіту Ревізійної комісії, звіт (висновок) зовнішнього аудитора за результатами перевірки фінансової звітності ПуАТ «КБ «АКОРДБАНК» за 2017 рік. Прийняття рішення за наслідками розгляду висновків зовнішнього аудиту, затвердження річного звіту (річних результатів діяльності) ПуАТ «КБ «АКОРДБАНК» за 2017 рік, розподіл прибутку (покриття збитків) ПуАТ «КБ «АКОРДБАНК», затвердження Положення про Наглядову Раду ПуАТ «КБ «АКОРДБАНК», внесення змін до Положення про Загальні збори Акціонерів ПуАТ «КБ «АКОРДБАНК» шляхом викладення його у новій редакції, внесення змін до Положення про Правління ПуАТ «КБ «АКОРДБАНК» шляхом викладення його у новій редакції, внесення змін до Положення про Ревізійну комісію ПуАТ «КБ «АКОРДБАНК» шляхом викладення його у новій редакції, внесення змін до Положення про корпоративне управління ПуАТ «КБ «АКОРДБАНК» шляхом викладення його у новій редакції, припинення повноважень Спостережної Ради ПуАТ «КБ «АКОРДБАНК», визначення строку, на який обираються члени Наглядової Ради ПуАТ «КБ «АКОРДБАНК», обрання членів Наглядової Ради ПуАТ «КБ «АКОРДБАНК», затвердження умов контрактів, що укладатимуться з членами Наглядової Ради ПуАТ «КБ «АКОРДБАНК», а також обрання особи, яка уповноважується на підписання таких контрактів, затвердження Положення про винагороду членів Наглядової Ради ПуАТ «КБ «АКОРДБАНК», схвалення значних правочинів;

- 26.06.2018, позачергові, розглянуті всі питання, включені до порядку денного, з усіх питань зборами прийняті рішення, рішення прийняті з питань: обрання голови та членів Лічильної комісії Загальних зборів, обрання секретаря Загальних зборів, затвердження регламенту роботи Загальних зборів, внесення змін до Статуту ПуАТ «КБ «АКОРДБАНК» шляхом викладення його у новій редакції, а також обрання особи, яка уповноважується на підписання та забезпечення проведення державної реєстрації нової редакції Статуту, внесення змін до внутрішніх положень шляхом викладення їх у новій редакції, у т.ч.: «Положення про акції ПуАТ «КБ «АКОРДБАНК», порядок їх викупу та реалізації», «Положення про дивідендну політику ПуАТ «КБ «АКОРДБАНК».

Протягом звітного року будь-яких обмежень прав участі та голосування акціонерів на Загальних зборах акціонерів не було.

4) склад наглядової ради Банку та його зміну за рік, у тому числі утворені нею комітети; персональний склад наглядової ради (за наявності) емітента, комітетів (за наявності), інформацію про проведені засідання та загальний опис прийнятих на них рішень

[4]; порядок призначення та звільнення посадових осіб емітента [8]; повноваження посадових осіб емітента [9]:

Станом на початок звітної року у Банку діяла Спостережна Рада у складі: Голови Спостережної Ради Косміна А.Ф. та членів Спостережної Ради: Гуля А.І., Кінзерського В.М., Кузимківа З.В., Міщенко С.О., Папроцького О.Т. та Фесенко С.І. Протягом року відбулись такі зміни: рішенням Загальних зборів акціонерів 19.04.2018 припинено повноваження Спостережної Ради та обрано Наглядову Раду у складі: Косміна А.Ф. (незалежний), Гуля А.І. (акціонер), Данилюка Р.Ю. (незалежний), Кінзерського В.М. (незалежний), Кузимківа З.В. (акціонер), Міщенко С.О. (акціонер) та Фесенко С.І. (акціонер), і, на кінець звітної періоду склад Наглядової Ради не змінювався.

Рішенням Наглядової Ради від 29.12.2018 створено два комітети: Комітет Наглядової Ради з питань аудиту (голова - Данилюк Р.Ю., члени - Кінзерський В.М., Фесенко С.І.), Комітет Наглядової Ради з питань призначень і винагород (голова - Космін А.Ф., члени - Кінзерський В.М., Міщенко С.О.). Комітети приступили до виконання обов'язків з 01.01.2019.

Порядок призначення та звільнення членів Наглядової Ради, їхні повноваження визначені Статутом, Положенням про Загальні збори акціонерів та Положенням про Наглядову Раду, які розміщені у вільному доступі для всіх заінтересованих осіб на веб-сторінці Банку <http://www.accordbank.com.ua/ua/247.htm>

5) склад виконавчого органу Банку та його зміну за рік; персональний склад колегіального виконавчого органу (за наявності) емітента, комітетів (за наявності), інформацію про проведені засідання та загальний опис прийнятих на них рішень [4]; порядок призначення та звільнення посадових осіб емітента [8]; повноваження посадових осіб емітента [9]:

Станом на початок звітної року Правління діяло у такому складі: Кот З.П. - Голова Правління, Руднев О.М. - Заступник Голови Правління, Літош О.П. - головний бухгалтер, Войтків М.В. - директор Департаменту ризик-менеджменту, Голя О.Є. - директор Кредитного департаменту, Новік Д.В. - начальник Управління фінансового моніторингу. Протягом року у складі Правління відбулися наступні зміни: припинено повноваження Новіка Д.М. (24.05.2018), призначено Байцар О.С. - на посаду Заступника Голови Правління (29.05.2018), Смоляного А.К. - начальника управління фінансового моніторингу (20.06.2018). Рішенням Наглядової Ради від 06.12.2018 Правління переобрано у повному складі: Кот З.П., Руднев О.М., Байцар О.С., Літош О.П., Войтків М.В., Голя О.Є., Смоляний А.К., і, до кінця звітної періоду склад Правління змін не зазнавав.

Станом на кінець звітної року персональний склад комітетів Правління був наступним:

1. Кредитний комітет:

- Голова комітету: Лозінський В.А., директор Департаменту безпеки,
- Заступник Голови комітету: Руднев О.М., Заступник Голови Правління, Член Правління,
- члени: Кот З.П., Голова Правління; Войтків М.В., директор Департаменту ризик-менеджменту, Член Правління; Голя О.Є., директор Кредитного департаменту, Член Правління; Булгаков П.А., начальник Юридичного управління.

2. Малий кредитний комітет:

- Голова комітету: Лозінський В.А., директор Департаменту безпеки, а в разі його відсутності, у порядку заміщення, - Шевчук О.Ф., заступник директора Департаменту безпеки;
- члени: Войтків М.В., директор Департаменту ризик-менеджменту, член Правління, а в разі його відсутності, у порядку заміщення, - Романцов І.Д., начальник Управління кредитних ризиків Департаменту ризик-менеджменту; Седов О.С., директор Департаменту маркетингу та розвитку роздрібного бізнесу, а в разі його відсутності, у порядку заміщення, - Клевацький Д.С., директор Департаменту корпоративних продуктів та сервісу; Голя О.Є., директор Кредитного департаменту, Член Правління, а в разі його відсутності, у порядку заміщення, - Павліченко О.І., заступник директора Кредитного департаменту.

3. Комітет системи управління інформаційною безпекою:

- Голова комітету: Кот З.П., Голова Правління;

- Заступник Голови комітету: Радіонов О.М., начальник управління інформаційної безпеки департаменту безпеки;

- члени: Літош О.П., головний бухгалтер, член Правління; Войтків М.В., директор Департаменту ризик-менеджменту, член Правління; Смоляний А.К., начальник Управління фінансового моніторингу, член Правління; Баклаєва В.О., директор Операційного департаменту; Балун Д.Л., директор Фінансово-економічного департаменту; Булгаков П.А., начальник Юридичного управління; Деркаченко С.А., директор Департаменту казначейських операцій; Кирилішина Т.В., начальник Управління по роботі з персоналом; Лозінський В.А., директор Департаменту безпеки; Пікульська Т.О., начальник Управління обслуговування юридичних осіб Департаменту корпоративних продуктів та сервісу; Ревуцький В.В., начальник Адміністративно-господарського управління; Сернецький А.Т., начальник Управління нефінансових ризиків Департаменту ризик-менеджменту; Седов О.С., директор Департаменту маркетингу та розвитку роздрібного бізнесу; Франчук О.В., директор Департаменту інформаційних технологій.

4. Комітет з питань управління активами і пасивами:

- Голова комітету: Деркаченко С.А., директор Департаменту казначейських операцій,

- Заступник Голови: Войтків М.В., директор Департаменту ризик-менеджменту, Член Правління,

- члени: Кот З.П., Голова Правління; Руднев О.М., Заступник Голови Правління, Член Правління; Літош О.П., головний бухгалтер, Член Правління.

5. Бюджетний комітет:

- Голова комітету: Руднев О.М., Заступник Голови Правління, Член Правління,

- Заступник Голови комітету: Літош О.П., головний бухгалтер, Член Правління,

- члени: Кот З.П., Голова Правління; Франчук О.В., директор Департаменту інформаційних технологій.

6. Тарифний комітет:

- Голова комітету: Баклаєва В.О., директор Операційного департаменту,

- Заступник Голови комітету: Літош О.П., головний бухгалтер, Член Правління,

- члени: Войтків М.В., директор Департаменту ризик-менеджменту, Член Правління; Седов О.С., директор Департаменту маркетингу та розвитку роздрібного бізнесу; Клевацький Д.С., директор Департаменту корпоративних продуктів та сервісу.

7. Тендерний комітет:

- Голова комітету: Руднев О.М., Заступник Голови Правління, Член Правління,

- Заступник Голови: Літош О.П., головний бухгалтер, Член Правління,

- члени: Булгаков П.А., начальник Юридичного управління; Ревуцький В.В., начальник Адміністративно-господарського управління; Седов О.С., директор Департаменту маркетингу та розвитку роздрібного бізнесу; Франчук О.В., директор Департаменту інформаційних технологій.

Порядок призначення та звільнення членів Правління, їхні повноваження визначені Статутом, Положенням про Правління, які розміщені у вільному доступі для всіх заінтересованих осіб на веб-сторінці Банку <http://www.accordbank.com.ua/ua/247.htm>

6) факти порушення членами наглядової ради та виконавчого органу Банку внутрішніх правил, що призвело до заподіяння шкоди Банку або споживачам фінансових послуг:

Факти порушення членами Наглядової Ради та Правління Банку внутрішніх правил, що призвело до заподіяння шкоди Банку або споживачам фінансових послуг, відсутні.

7) заходи впливу, застосовані протягом року органами державної влади до Банку, в тому числі до членів її наглядової ради та виконавчого органу:

Протягом звітнього року органами державної влади до Банку застосовані заходи впливу у вигляді: штрафних санкцій контролюючого органу за порушення податкового

законодавства на загальну суму 50 тис. грн., письмового застереження Фонду гарантування вкладів фізичних осіб за порушення у сфері гарантування вкладів фізичних осіб.

Протягом звітного року до членів Наглядової Ради та Правління Банку заходи впливу не застосовувались.

8) розмір винагороди за рік членів наглядової ради та виконавчого органу Банку:

Розмір винагороди за звітний рік склав: Наглядової Ради - 759,02 тис. грн., Правління – 21987,45 тис. грн.

9) значні фактори ризику, що впливали на діяльність Банку протягом року:

Протягом 2018 року на діяльність Банку впливали наступні фактори ризику зовнішнього середовища: геополітична ситуація, ризик воєнних дій; тероризм, пограбування, шахрайства; кібер атаки, ІТ збої; відмивання брудних грошей, фінансування тероризму, санкції.

Банк мінімізує вказані ризики шляхом диверсифікації активів за географічною ознакою та віддаленістю офісів Банку від зони операції об'єднаних сил на Донбасі. Крім цього Банк вживає профілактичних заходів безпеки та страхує грошові кошти у касі Банку на випадок пограбування. Банком вживається ряд заходів з посилення інформаційної безпеки. Відповідний профільний підрозділ Банку на постійній основі здійснює фінансовий моніторинг операцій клієнтів Банку.

10) опис основних характеристик систем внутрішнього контролю і управління ризиками Банку [5]; наявність у Банку системи управління ризиками та її ключові характеристики:

У Банку створена система управління ризиками, що включає управління наступними суттєвими ризиками: кредитним ризиком, валютним ризиком, фондовим ризиком, процентним ризиком, ризиком ліквідності, операційним ризиком та комплаєнс-ризиком. Окрім цього Банк управляє іншими суттєвими ризиками, що не піддаються кількісній оцінці, - ризиком репутації та стратегічним ризиком.

Методи управління ризиком залежать від рівня втрат та ймовірності настання кожної окремої події ризику. Банк приймає ризик за умови низького рівня потенційних втрат та низької ймовірності реалізації ризику. При високій ймовірності настання події ризику та низькому рівні втрат Банк вживає заходи для пом'якшення ризику. Банк передає ризик у випадку значного рівня втрат при низькій ймовірності настання ризику. Якщо висока ймовірність отримання значних втрат, Банк уникає ризику.

Для належного управління ризиками Банк застосовує модель трьох ліній захисту:

1-ша лінія захисту - всі підрозділи та працівники Банку (працюють з ризиками на місці їх виникнення);

2-га лінія захисту - суб'єкт, який координує в цілому всю систему управління ризиками (Департамент ризик-менеджменту та Відділ контролю за дотриманням норм (комплаєнс));

3-тя лінія захисту - підрозділ, що здійснює незалежний аудит системи управління ризиками (Управління внутрішнього аудиту).

Відповідно до вимог Постанови НБУ №64 від 11.06.2018 «Про затвердження Положення про організацію системи управління ризиками в банках України та банківських групах», Банком затверджено графік виконання заходів з вдосконалення системи управління ризиками, що включає чотири етапи і триває до 30.01.2020.

Організаційна структура системи управління ризиками Банку відповідає вимогам НБУ. Банк вживає заходів для підвищення культури управління ризиками. Стратегії, політики, методики та процедури у 2019 році будуть розробляться/доопрацьовуватись відповідно до вимог НБУ. З метою ефективного управління ризиками Банком визначено

ризик-апетит до фінансових та нефінансових ризиків шляхом затвердження відповідних лімітів.

З метою забезпечення стабільності та безпеки Банку, удосконалення процесів проведення банківських операцій та контролюючих процедур, в Банку створено систему внутрішнього контролю.

У Банку впроваджена трирівнева система внутрішнього контролю, яка охоплює всі етапи діяльності Банку та включає:

- попередній контроль, який проводиться до фактичного здійснення операцій;
- поточний контроль, який проводиться під час здійснення операцій;
- подальший контроль, який проводиться після здійснення операцій Банку.

На щоквартальній основі Банк здійснює моніторинг ефективності функціонування системи внутрішнього контролю.

11) результати функціонування протягом року системи внутрішнього аудиту (контролю), а також дані, зазначені в примітках до фінансової та консолідованої фінансової звітності відповідно до положень (стандартів) бухгалтерського обліку:

У 2018 році внутрішнім аудитом розглянуто складові системи управління ризиками, в тому числі стрес-тестування чутливості капіталу до ризиків, систему управління Банком операційним ризиком, роботу з заставним майном по кредитах корпоративних клієнтів та ін. Проаналізована система внутрішнього контролю під час складання статистичної звітності, перевірені процес закупівель, дотримання Банком вимог Фонду гарантування вкладів фізичних осіб, повнота утримання Банком доходу за окремим видом РКО, операції відділень Банку. Напрямок внутрішнього аудиту посилено збільшенням чисельності працівників підрозділу внутрішнього аудиту, оновлено методологічну базу щодо планування та здійснення внутрішнього аудиту. При формуванні програм перевірок та складанні річного плану робіт на наступний звітний період застосовано ризик-орієнтовний підхід.

Система внутрішнього контролю Банку у звітному році працювала у штатному режимі, на щоквартальній основі підрозділи Банку здійснювали моніторинг ефективності роботи системи внутрішнього контролю, надавали відповідну управлінську звітність вповноваженим органам Банку, оновлено Положення про систему внутрішнього контролю Банку.

Дані, зазначені в примітках до фінансової звітності відповідно до положень (стандартів) бухгалтерського обліку, у повному обсязі приводяться у складі регулярної річної інформації.

12) факти відчуження протягом року активів в обсязі, що перевищує встановлений у статуті Банку розмір:

Протягом звітного року відчуження активів в обсязі, що перевищує встановлений у статуті розмір, не відбувалось.

13) результати оцінки активів у разі їх купівлі-продажу протягом року в обсязі, що перевищує встановлений у статуті Банку розмір:

Оцінка активів при купівлі-продажу активів протягом звітного року здійснювалась незалежними оцінювачами у відповідності до вимог чинного законодавства. Протягом звітного року купівлі-продажу активів в обсязі, що перевищує встановлений у статуті розмір, не відбувалось.

14) операції з пов'язаними особами, в тому числі в межах однієї промислово-фінансової групи чи іншого об'єднання, проведені протягом року. Така інформація не є комерційною таємницею:

При виявленні пов'язаних осіб та здійсненні операцій з ними Банк керується «Політикою проведення операцій з пов'язаними особами Банку», що затверджена рішенням Спостережної Ради 25.04.2017. Умови операцій, які здійснюються з пов'язаними особами Банку, перевіряються на відповідність звичайним (поточним ринковим) умовам. Детальна інформація про операції з пов'язаними особами Банку розкривається у примітці 29 річної фінансової звітності за 2018 рік.

15) використані рекомендації органів, які здійснюють державне регулювання ринків фінансових послуг, щодо аудиторського висновку:

Аудиторські послуги надані зовнішнім аудитором Банку згідно з вимогами нормативно-правових актів Національного банку України, «Положення про порядок подання банком до Національного банку України аудиторського звіту за результатами щорічної перевірки фінансової звітності» (затвердженого постановою Правління НБУ №90 від 02.08.2018), «Інструкції про порядок складання та оприлюднення фінансової звітності банків України» (затвердженої постановою Правління НБУ №373 від 24.10.2011) та у відповідності з Вимогами до аудиторського висновку, що подається до Національної комісії з цінних паперів та фондового ринку у складі документів для реєстрації випуску, випуску та проспекту емісії окремих видів цінних паперів, звіту про результати розміщення акцій (крім цінних паперів інститутів спільного інвестування) (затвердженими рішенням Національної комісії з цінних паперів та фондового ринку №2187 від 08.10.2013). Крім цього зовнішній аудитор Банку зобов'язаний скласти аудиторський висновок у повній відповідності до вимог Міжнародних стандартів аудиту та Національного банку України.

16) зовнішнього аудитора наглядової ради Банку, призначеного протягом року:

Протягом звітного року Наглядовою Радою 20.09.2018 (протокол засідання №2018092001) обрано ТОВ «ПКФ УКРАЇНА» (правонаступник ТОВ «Аудиторська фірма «ПКФ Аудит-фінанси») для проведення зовнішнього аудиту Банку у періоді 3 роки (в т.ч. проведення обов'язкового аудиту річної фінансової звітності Банку за 2018, 2019, 2020 роки і оцінки якості активів Банку та прийнятності забезпечення за кредитними операціями станом на 01.01.2019, 01.01.2020, 01.01.2021 відповідно до вимог постанови Правління Національного банку від 22.12.2017 №141).

17) діяльність зовнішнього аудитора, зокрема:

Послуги зовнішнього аудитора надає ТОВ «ПКФ УКРАЇНА» (ЄДРПОУ 34619277) (правонаступник ТОВ «Аудиторська фірма «ПКФ Аудит-фінанси»);

загальний стаж аудиторської діяльності - 12 років, свідоцтво про внесення до реєстру аудиторських фірм, які можуть проводити аудиторські перевірки професійних учасників ринку цінних паперів, №3886 від 26.10.2006 року;

кількість років, протягом яких надає аудиторські послуги Банку - 4 роки, з 30.07.2015;

перелік інших аудиторських послуг, що надавалися Банку протягом року - проведена оцінка стійкості (якості активів та прийнятності забезпечення за кредитними операціями) станом на 01 січня 2018 року, засвідчення Звіту про результати розміщення акцій;

випадки виникнення конфлікту інтересів та/або суміщення виконання функцій внутрішнього аудитора - протягом звітного року випадків виникнення конфлікту інтересів та/або суміщення виконання функцій внутрішнього аудитора не виявлено;

ротацию аудиторів у Банку протягом останніх п'яти років - протягом останніх п'яти років ротация фірми - зовнішнього аудитора не проводилась;

стягнення, застосовані до аудитора Аудиторською палатою України протягом року, та факти подання недостовірної звітності Банку, що підтверджена аудиторським висновком, виявлені органами, які здійснюють державне регулювання ринків фінансових послуг - відповідно до даних зовнішнього аудитора, стягнення відсутні.

18) захист Банком прав споживачів фінансових послуг, зокрема:

наявність механізму розгляду скарг - збір та опрацювання скарг, претензій, подяк та іншої інформації від клієнтів здійснюється відповідно до затвердженого у Банку Порядку роботи зі зверненнями Клієнтів в ПуАТ «КБ «АКОРДБАНК» (введеного в дію наказом №392 від 22.07.2016).

прізвище, ім'я та по батькові працівника Банку, уповноваженого розглядати скарги - отримані скарги опрацьовуються Контакт-центром Банку при взаємодії з відповідними підрозділами Банку, в сферу компетенції яких входить проблематика, вказана клієнтом у зверненні.

стан розгляду Банком протягом року скарг стосовно надання фінансових послуг (характер, кількість скарг, що надійшли, та кількість задоволених скарг) - протягом 2018 року зафіксовано 23 скарги, отриманих різними каналами зв'язку (телефон, Інтернет, офіційна кореспонденція). Основні тематики звернень: касове обслуговування, грошові перекази, відкриття та обслуговування рахунків. Всі скарги, які вимагали сприяння у вирішенні ситуації (виплата переказів, проведення платежів, отримання коштів з рахунку, повернення комісії) або проведення робіт з працівниками щодо покращення якості обслуговування, - було задоволено, - 21 скарга.

наявність позовів до суду стосовно надання фінансових послуг Банком та результати їх розгляду - протягом звітного року позовів до суду стосовно надання Банком фінансових послуг не було.