

Методичні рекомендації щодо організації розгляду звернень та проведення особистого прийому клієнтів у банках України

I. Загальні положення

1. Ці Методичні рекомендації розроблено відповідно до Конституції України, Закону України “Про звернення громадян” (далі – Закон про звернення), 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 квітня 1997 року № 348 (зі змінами) (далі – Інструкція № 348), з урахуванням кращої міжнародної практики щодо порядку розгляду звернень та з метою вдосконалення організації розгляду звернень, проведення особистого прийому клієнтів – фізичних осіб, які звертаються за придбанням або користуються банківськими та іншими фінансовими послугами банку (далі – клієнт), та інформування клієнтів щодо порядку роботи банку з розгляду їх звернень (далі – розгляд звернень клієнтів).

Терміни, які вживаються в цих Методичних рекомендаціях, використовуються в значеннях, визначених законами та нормативно-правовими актами України.

2. Банк організовує розгляд звернень клієнтів згідно з вимогами Закону про звернення та Інструкції № 348.

Національний банк України (далі – Національний банк) рекомендує банкам враховувати в роботі ці Методичні рекомендації під час розгляду звернень клієнтів.

3. Банк може керуватися цими Методичними рекомендаціями під час розроблення внутрішніх документів щодо розгляду звернень клієнтів та забезпечує відповідність цих документів вимогам законодавства України.

4. Банку з метою належної організації порядку розгляду звернень клієнтів рекомендується:

1) впровадити та забезпечити функціонування в банку порядку розгляду звернень клієнтів, розроблення внутрішньобанківських документів щодо порядку розгляду звернень клієнтів, що містять чіткий розподіл повноважень та відповідальності осіб, залучених до розгляду звернень клієнтів;

2) визначити відповідальних осіб за розгляд звернень клієнтів та надання відповідей за результатами їх розгляду з покладанням обов'язку з організації розгляду звернень та контролю за якістю надання відповідей на отримані звернення на керівника банку та визначити контактну особу банку, відповідальну за співпрацю з Національним банком щодо розгляду звернень клієнтів;

3) розробити та включити до програми регулярного навчання працівників, задіяних до взаємовідносин із клієнтами під час надання банківських та інших фінансових послуг, питання щодо обізнаності про порядок розгляду звернень клієнтів. Така програма має передбачати періодичність проведення навчання (не рідше одного разу на рік для діючих працівників та під час прийняття на роботу нових працівників);

4) забезпечувати усунення виявлених порушень та їх наслідків шляхом прийняття керівником банку відповідного рішення за результатами розгляду звернення клієнта;

5) інформувати клієнта щодо порядку розгляду звернень до та під час надання банківських та інших фінансових послуг, а також додатково на вимогу клієнта.

Банку рекомендується вживати заходів щодо інформування клієнтів кредитними посередниками про порядок роботи банку з розгляду звернень клієнтів відповідно до розділу IV цих Методичних рекомендацій.

5. Банку рекомендується з метою належної реалізації захисту прав та законних інтересів клієнтів, які належать до маломобільних груп населення, забезпечувати супровід оформлення звернення від імені цих клієнтів під час проведення особистого прийому або подання звернення в сервісних службах банку, у яких інформаційні стенди, офіційні вебсайти та інші носії інформації 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 клієнтові.

## II. Організація розгляду звернень клієнтів та надання відповідей на них

6. Банку доцільно інформувати клієнта про:

1) право подавати (надсилати) до банку звернення, що стосуються діяльності банку;

2) право на звернення до Національного банку (з посиланням на нормативно-правовий акт Національного банку, що визначає порядок організації розгляду звернень та особистого прийому громадян у Національному 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;

3) те, що подання звернення до банку або до Національного банку не позбавляє його права на звернення до суду відповідно до законодавства України за захистом своїх прав та інтересів;

4) відповідальність посадових осіб банку за:  
 відмову в прийнятті та розгляді звернення;  
 порушення терміну розгляду звернення;  
 інші порушення права клієнта на звернення згідно із законодавством України.

7. Банку рекомендовано розробити та запровадити автоматизовану базу даних для прийому, накопичення та обліку поданих звернень і реєстрації обліку особистого прийому клієнтів (далі – автоматизована база звернень клієнтів) із урахуванням цих Методичних рекомендацій.

Банку рекомендується здійснювати автоматизовану реєстрацію звернень клієнтів відповідно до вимог Інструкції № 348 з можливістю аналізу причин отриманих звернень, подання звернень клієнтами шляхом заповнення бланка звернення на вебсайті банку, відстеження клієнтами стадій розгляду їх звернень та інформування клієнтів шляхом відправлення смс-повідомлень стосовно стану розгляду їх звернень, уключаючи інформування про прийняття до розгляду звернення, відмову в розгляді звернення, пересилання за належністю, продовження строку розгляду та надсилання відповіді на звернення.

Усі стадії роботи зі зверненням клієнта доцільно відображати в автоматизованій базі звернень клієнтів, уключаючи щонайменше:

1) статус розгляду звернення [прийнято до розгляду (із зазначенням реєстраційного номера, дати реєстрації та максимального строку розгляду)/залишено без розгляду (із зазначенням причини)/відповідь надано (із

зазначенням реєстраційного номера, дати реєстрації, адреси та дати направлення відповіді)];

2) продовження терміну розгляду звернення, причини його продовження та змінений термін розгляду звернення.

8. Банку під час організації порядку розгляду звернень клієнтів щодо надання банківських та інших фінансових послуг рекомендується:

1) отримувати та реєструвати звернення в автоматизованій базі звернень клієнтів;

2) здійснювати первісну оцінку звернення відповідним підрозділом/працівником банку, надсилати звернення до профільних підрозділів банку, яких доцільно залучити до розгляду звернення, або керівництву банку (залежно від питання, викладеного в зверненні);

3) розглядати звернення уповноваженими підрозділами/особами банку;

4) інформувати клієнта про результати розгляду звернення;

5) усувати виявлені порушення та їх наслідки шляхом прийняття керівником банку відповідного рішення за результатами розгляду звернення клієнта;

6) аналізувати отримані звернення та причини їх виникнення для поліпшення якості надання послуг.

Банк використовує результати такого аналізу щодо впливу на інших клієнтів, які не надсилали звернення, але перебувають в аналогічній ситуації;

7) надавати результати аналізу звернень та причин їх виникнення на розгляд правління банку не рідше одного разу на квартал;

8) здійснювати контроль за якістю та своєчасністю розгляду звернень у банку на постійні основі.

9. Банку рекомендується включати до письмового повідомлення клієнта про результати розгляду звернення:

1) номер та дату централізованої реєстрації звернення клієнта;

2) причини відхилення, часткового задоволення або повного задоволення банком вимог клієнта з належними поясненнями щодо відповідної компенсації за завдані матеріальні збитки (за наявності таких збитків у клієнта);

3) обґрунтування рішення банку з посиланням на законодавство України;

4) заходи, вжиті банком, у разі виявлення ним порушення законодавства України або технічного збою в роботі програмного забезпечення банку;

5) інформацію про право клієнта в разі незгоди з результатами розгляду звернення банком звернутися до Національного банку та/або до суду, та/або до Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини;

6) інформацію про підрозділ та особу банку, відповідальну за розгляд звернення клієнта, включаючи прізвище, ім'я, по батькові та посаду особи, яка підписала відповідь.

10. Банку доцільно надсилати відповідь на звернення клієнта письмово з використанням засобів зв'язку, обраних клієнтом під час подання звернення, та з урахуванням вимог законодавства України про звернення громадян.

11. Звернення рекомендується вважати розглянутим, якщо на нього надано повну, обґрунтовану, з посиланням на законодавство України письмову відповідь клієнтові та адресатові (за наявності), який надіслав звернення на розгляд до банку з проханням проінформувати про результати розгляду.

### III. Організація та проведення особистого прийому клієнтів

12. Керівникам банку під час визначення порядку проведення особистого прийому клієнтів рекомендується:

1) визначати перелік посадових осіб банку, які мають право проводити особистий прийом клієнтів;

2) встановлювати та затверджувати керівником банку або особою, яка виконує його обов'язки (далі – керівник), графік особистого прийому клієнтів керівником або іншими посадовими особами банку, відповідно до якого здійснюється попередній запис клієнтів на особистий прийом;

3) пропонувати клієнту, який звертається з питання особистого прийому вперше, записуватися до посадової особи банку на прийом відповідно до графіка прийому, а в разі незгоди клієнта, з урахуванням його побажання, записати його

на найближчий особистий прийом до керівництва банку, відповідно до розподілу функціональних обов'язків;

4) за бажанням клієнта та/або з метою забезпечення прозорості особистого прийому та дотримання заходів безпеки здійснювати відео- та аудіофіксацію проведення особистого прийому, про що повідомляти клієнтів перед початком особистого прийому шляхом розміщення цієї інформації на інформаційних стендах у доступних для клієнтів місцях;

5) визначати період запису на особистий прийом;

6) уточнювати таку інформацію про клієнта, яка стосується його звернення: прізвище, ім'я, по батькові, дату народження, місце проживання, зміст порушеного питання та номер телефону для зв'язку;

7) інформувати клієнта під час здійснення запису на особистий прийом щодо:

дати, часу та місця проведення особистого прийому;

необхідності мати з собою документи, що посвідчують особу;

порядку доступу до приміщення банку відповідно до вимог пропускового режиму;

визначення послідовності та можливої зміни послідовності проведення особистого прийому керівництвом банку/посадовою особою банку;

попередньої підготовки письмового звернення для подання його в разі необхідності під час проведення особистого прийому;

вимог до оформлення письмового звернення та орієнтовного ліміту часу на прийом клієнта.

13. 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, доцільно надати клієнтові обґрунтовані роз'яснення щодо причин відмови в 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.

14. Банку рекомендовано проводити особистий прийом клієнтів у спеціально відведеному приміщенні, визначеному керівником банку.

15. Банку доцільно проводити повторний особистий прийом з питань, що вже розглядалися під час проведення особистого прийому, якщо питання не були вирішені по суті.

16. Банку для забезпечення присутності представників засобів масової інформації під час проведення особистого прийому, здійснення ними фото-, відеозйомки та аудіозапису особистого прийому доцільно звернути увагу на необхідність врахування вимоги законодавства України щодо наявності вимоги клієнта (висловленої усно або наданої письмово) щодо дотримання таємниці розгляду заяви чи скарги.

17. Банку рекомендовано під час проведення особистого прийому розглядати питання по суті та надавати обґрунтовані відповіді з урахуванням вимог законодавства України.

18. Питання, порушені клієнтами під час особистого прийому, які неможливо вирішити безпосередньо під час його проведення, рекомендовано розглядати в тому самому порядку, що й письмові звернення клієнтів.

#### IV. Інформування клієнтів щодо порядку роботи банку з розгляду їх звернень

19. Банку рекомендовано здійснювати інформування клієнтів щодо порядку роботи банку з розгляду їх звернень шляхом розміщення відповідної інформації у розділі “Звернення клієнтів” вебсайта банку та на інформаційних стендах, розташованих у доступних для клієнтів місцях, уключаючи інформування клієнтів кредитними посередниками.

20. До інформації, зазначеної в пункті 19 розділу IV цих Методичних рекомендацій, належать:

1) адреса для листування та подання письмових звернень клієнтів, включаючи поштову та електронну адреси;

2) перелік поштових адрес усіх місць надання послуг клієнтам для подання звернень клієнтами;

3) номер “гарячої лінії” банку та режим її роботи;

4) рекомендації щодо інформації, яка необхідна в разі усних звернень клієнтів;

5) особливості оформлення звернень клієнтів та строки їх розгляду, включаючи інформування клієнта відповідно до пункту 6 розділу II цих Методичних рекомендацій, а також про право клієнта звернутися до суду відповідно до законодавства України;

6) бланк електронного звернення клієнта, який надсилається на корпоративну електронну пошту, та бланк, який заповнюється на вебсайті банку;

7) номер телефону для запису клієнтів на особистий прийом, адреса, за якою проводиться особистий прийом, графіки особистого прийому клієнтів, витяг з нормативно-правового акта, який регламентує організацію роботи зі зверненнями клієнтів щодо організації особистого прийому, пам'ятка для клієнтів, які звертаються з питання запису на особистий прийом до керівництва та посадових осіб банку;

8) посилання на розділ “Звернення громадян” офіційного Інтернет-представництва Національного банку, де розміщено інформацію щодо розгляду звернень Національним банком;

9) внутрішньобанківські документи, які регламентують порядок розгляду звернень клієнтів у банку;

10) відомості про можливість подання звернення особисто або через уповноважену на це іншу особу в усіх місцях надання послуг клієнтам.

Начальник Управління захисту  
прав споживачів фінансових послуг

Ольга ЛОБАЙЧУК