

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

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 14.04.1997 року № 348 (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/представників фізичних осіб, які звертаються за наданням або користуються банківськими та іншими фінансовими послугами банку (далі – клієнт), та інформування клієнтів про порядок роботи банку з розгляду їх звернень (далі – розгляд звернень клієнтів).

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

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

Національний банк рекомендує банкам враховувати в роботі ці Методичні рекомендації під час розгляду звернень клієнтів.

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

4. З метою належної організації банком порядку розгляду звернень клієнтів щодо надання фінансових послуг банку рекомендується:

1) забезпечувати впровадження та функціонування в банку порядку розгляду звернень клієнтів та розробку внутрішньобанківських документів про порядок розгляду звернень клієнтів, включаючи чіткий розподіл повноважень та відповідальності;

2) визначати відповідальних осіб за розгляд звернень клієнтів, у тому числі покладення обов'язку з організації розгляду звернень на керівника банку та

визначення контактної особи банку, відповідальної за співпрацю з Національним банком України (далі - Національний банк) щодо розгляду звернень клієнтів;

3) розробляти та включати до програми регулярного навчання працівників, задіяних до взаємовідносин з клієнтами при наданні фінансових послуг, питання обізнаності щодо порядку розгляду звернень клієнтів. Такі програми мають 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) здійснювати інформування клієнта до та під час надання фінансових послуг, а також додатково на вимогу клієнта щодо порядку розгляду звернень.

Банку рекомендується вживати належні заходи щодо інформування клієнтів кредитними посередниками відповідно до цих Методичних рекомендацій, зокрема шляхом урахування відповідних норм Методичних рекомендацій в посередницькому договорі між банком і кредитним посередником;

б) використовувати інформацію зі скарг клієнтів з метою виявлення та вимірювання комплаєнс-ризиків в порядку, визначеному нормативно-правовими документами Національного банку.

5. Банкам рекомендується, з метою належної реалізації захисту прав та законних інтересів клієнтів банку з обмеженими фізичними можливостями та інших 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 веб-сайти 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.

6. Банку рекомендовано повідомляти клієнта перед поданням (надсиланням) звернення до банку про мету обробки його персональних даних та отримувати його згоду на обробку цих даних згідно Закону України “Про захист персональних даних”.

II. Організація розгляду звернень клієнтів та надання відповідей на них

7. Банку доцільно інформувати клієнта:

- про можливість подавати (надсилати) звернення, що стосуються діяльності банків, до Національного банку або до суду в разі, якщо банк не надав

відповідь на звернення в установлений термін для розгляду звернень або отримана відповідь не задовільнила клієнта.

- що подання звернення до банку або до Національного банку не позбавляє клієнта права на звернення до суду за захистом своїх прав та інтересів.

8. Банку доцільно розробити та запровадити автоматизовану базу даних для подання, накопичення та обліку поданих звернень і реєстрації обліку особистого прийому клієнтів (далі – автоматизована база даних звернень клієнтів) з врахуванням цих Методичних рекомендацій.

Банку рекомендується здійснювати автоматизовану реєстрацію звернень клієнтів згідно з вимогами Інструкції № 348 з можливістю подання звернення клієнтами шляхом заповнення бланка звернення на веб-сайті банку та можливості клієнту відслідковувати стадії розгляду його звернення.

Доцільно всі стадії роботи зі зверненням клієнта відображати в автоматизованій базі даних звернень клієнтів, включаючи щонайменше:

1) статус розгляду звернення [прийнято до розгляду / залишено без розгляду / відповідь надано (із зазначенням адреси та дати направлення відповіді)];

2) подовження терміну розгляду звернення, причини подовження та змінений термін розгляду звернення.

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

1) номер та дату централізованої реєстрації звернення клієнта;

2) позицію банку відносно відхилення, часткового задоволення або повного задоволення вимог клієнта, яка, зокрема, містить належні пояснення щодо відповідної компенсації за завдані матеріальні збитки (в разі наявності таких збитків у клієнта);

3) обґрунтування позиції банку з посиланням на законодавство;

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

5) інформацію про право клієнта, у разі незгоди з рішенням банку, звернутися до Національного банку або до суду;

6) інформацію про підрозділ та особу банку, відповідальну за розгляд звернення клієнта у разі виникнення у нього питань щодо наданої відповіді, включаючи найменування підрозділу, прізвище, ім'я, по батькові та посаду

особи, яка підписала відповідь та прізвище, ім'я, по батькові, контактний номер телефону та адресу електронної пошти виконавця.

10. Банку доцільно надсилати відповідь на звернення клієнта засобами поштового зв'язку рекомендованим листом.

11. Розглянутим рекомендується вважати звернення якщо на нього банком надано письмову відповідь клієнту та адресатові, який надіслав звернення на розгляд до банку з проханням проінформувати про результати розгляду.

III. Організація та проведення особистого прийому клієнтів

12. Банкам та їх керівникам при визначенні порядку проведення особистого прийому клієнтів рекомендується враховувати наступне:

1) визначати перелік посадових осіб банку, в межах їх компетенції, 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, відповідно до якого відбувається попередній запис клієнтів на особистий прийом.

3) пропонувати клієнту, який звертається з питання особистого прийому вперше, записуватися до посадової особи банку та в разі не згоди клієнта, записати його на найближчий особистий прийом до керівництва банку, відповідно до розподілу функціональних обов'язків;

3) здійснювати відео- та аудіо фіксацію проведення особистого прийому з метою забезпечення його прозорості та дотримання заходів безпеки, про що повідомляти клієнтів перед початком особистого прийому шляхом розміщення цієї інформації на інформаційних стендах у доступних для клієнтів місцях;

4) визначати термін припинення запису на особистий прийом.

5) уточнювати наступну 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.

Банк не може отримувати відомості, які не стосуються розгляду звернення клієнта;

6) інформувати клієнта під час здійснення запису на особистий прийом щодо наступного: дати, часу та місця 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 особистого прийому керівництвом банку/службовою особою банку, попередньої підготовки письмового звернення для подання його в разі необхідності під час особистого прийому, вимог до оформлення письмового звернення та орієнтовного ліміту часу на прийом клієнта.

13. Банк може відмовляти клієнту в записі на особистий прийом з наданням обґрунтованих роз'яснень щодо причин відмови за таких підстав:

1) повторне звернення з питання, що вже розглядалося в банку і було вирішено по суті;

2) звернення клієнта, визнаного судом недієздатним (за винятком випадків, якщо від його імені діє уповноважена особа).

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. Можлива присутність представників засобів масової інформації під час особистого прийому, здійснення ними фото-, відеозйомки та аудіозапису особистого прийому за умови попереднього погодження їх участі банком.

17. Банку рекомендовано під час проведення особистого прийому розглядати питання по суті, надавати обґрунтовані відповіді відповідно до законодавства України та вживати заходів щодо усунення порушень (за їх наявності).

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 про порядок роботи банку з розгляду їх звернень

19. Банку рекомендовано інформувати клієнтів щодо порядку роботи банку з розгляду їх звернень шляхом розміщення інформації у підрозділі “Звернення клієнтів” розділу “Контакти” веб-сайту банку та на інформаційних стендах, розташованих у доступних для клієнтів місцях, у тому числі з врахуванням посередницьких послуг у сфері споживчого кредитування, яка має містити наступну інформацію:

1) адресу для листування та подання письмових звернень клієнтів;

- 2) номер “гарячої лінії” банку та режим її роботи;
- 3) рекомендації щодо інформації, яка необхідна в разі усних звернень клієнтів;
- 4) особливості оформлення звернень клієнтів та строки їх розгляду, включаючи інформування клієнта про рекомендовану черговість подання звернення, передбачену пунктом 7 цих Методичних рекомендацій, а також про право клієнта звернутися до суду відповідно до чинного законодавства;
- 5) бланк електронного звернення клієнта, який надсилається на: корпоративну електронну пошту та шляхом заповнення бланка звернення клієнта, включаючи забезпечення можливості клієнту відслідковувати стадії розгляду свого звернення;
- 6) номер телефону для запису клієнтів на особистий прийом, адреса приміщення, де проводиться особистий прийом, графіки особистого прийому клієнтів, витяг з нормативно-правового акта, який регламентує організацію роботи зі зверненнями клієнтів у частині організації особистого прийому, пам’ятка для клієнтів, які звертаються на особистий прийом до керівництва та службових осіб банку;
- 7) посилання на підрозділ "Звернення громадян", розділу "Контакти" на сторінці офіційного Інтернет-представництва Національного банку, де розміщено інформацію щодо розгляду звернень Національним банком;
- 8) документи банку, якими регламентується організація роботи зі зверненнями клієнтів у банку.