

ВИМОГИ ЩОДО ЕТИЧНОЇ ПОВЕДІНКИ СПІВРОБІТНИКІВ ПРИ ВРЕГУЛЮВАННІ ПРОСТРОЧЕНОЇ ЗАБОРГОВАНOSTІ В АТ «УКРСИББАНК»

При врегулюванні простроченої заборгованості, співробітники керуються такими принципами поведінки:

1. Співробітник гарантує конфіденційність інформації, переданої клієнтом або третьою/близькою особою, та повагу до їх приватного життя.
2. Незалежно від контакту з клієнтом, співробітник називає прізвище, власне ім'я, по батькові (за наявності), (або ім'я та індекс, за допомогою якого, компанія однозначно ідентифікує співробітника, який здійснює комунікацію) не змінюючи його, та вказує назву компанії, яку представляє.
3. Незалежно від контакту з клієнтом або третьою/близькою особою, співробітник на самому початку розмови ідентифікує особу, з якою він розмовляє.
4. Співробітник не користується підробними документами, зокрема з метою залякування, наприклад, не представляється адміністратором, відповідальним за судову справу, або не дає підстав зробити припущення, що він має привілей на це.
5. Співробітник вислуховує клієнта, знаходить рішення для вирішення труднощів із сплатою боргу, з якими стикається клієнт, беручи до уваги його особисту ситуацію.
6. Співробітник демонструє професійну поведінку, об'єктивність та повагу, позбавлену будь-якого залякування.
7. Обране спілкування повинно бути поміркованим і не повинно виражати або передбачати ні зневаження, ні дискримінації, ні загрози, ні шантажу.
8. Контакт із третьою особою повинен використовуватися лише в тому випадку, якщо раніше вже безуспішно намагався встановити контакт з клієнтом. У будь-якому контакті із третьою особою, співробітник вказує прізвище, власне ім'я, по батькові (за наявності), (або ім'я та індекс, за допомогою якого, компанія однозначно ідентифікує співробітника, який здійснює комунікацію) , а також причини, з якої він бажає зв'язатися з клієнтом, якщо інше не передбачено законодавством України та/або договором.
9. Повідомлення на автовідповідачі повинні реєструватися лише на особисті номери телефонів клієнта, якщо інше не передбачено законодавством України та/або договором.
10. Персональні дані, що зберігаються в системі, є актуальними, доречними, помірними та позбавленими будь-якого оціночного судження.

При взаємодії з клієнтом співробітнику необхідно:

■ Представитися клієнту:

- назвати прізвище, власне ім'я, по батькові (за наявності), (або ім'я та індекс, за допомогою якого, компанія однозначно ідентифікує співробітника, який здійснює комунікацію) не змінюючи його, та вказує назву компанії, яку представляє;
- на початку розмови ідентифікувати особу, з якою спілкується;
- назвати правову підставу взаємодії та розмір простроченої заборгованості.

Співробітнику заборонено:

- *використовувати неправдиву інформацію та вводити в оману клієнта з метою залякування, незалежно від типу контакту (SMS, IVM, вихідний/вхідний дзвінок, лист, чат, особиста зустріч, тощо);*
- *користуватися підробними документами, зокрема з метою залякування, незалежно від типу контакту (телефонний дзвінок, особиста зустріч, тощо).*

■ Надати послуги з врегулювання заборгованості та знайти рішення в інтересах клієнта:

- вислухати клієнта, прагнучи знайти рішення труднощів з врегулюванням заборгованості, з якими стикається клієнт, зберігаючи ділові відносини;
- надати об'єктивну інформацію та однакові послуги всім клієнтам запобігаючи будь-якій дискримінації, незалежно від її виду;
- шукати рішення в залежності від особистої ситуації клієнта;
- надати клієнту всю необхідну інформацію, яка потрібна для вирішення питання;
- у разі спірної ситуації у клієнта, співробітник має сприяти вирішенню питання та надати всю необхідну для цього інформацію. При необхідності співробітник повідомляє менеджера/керівнику про необхідність внесення змін щодо роботи з клієнтом;
- зобов'язується відповідати на будь-які листи, надіслані клієнтом.

■ Правила роботи співробітника при врегулюванні заборгованості:

- при відправленні SMS, листів, електронної пошти, IVM, тощо, використовує шаблони текстів, що погоджені документом, або ті які погоджені уповноваженими особами;
- не намагається здійснювати юридичні дії, які компанія не має права виконувати;

- зобов'язаний відмовитись від будь-яких видів подарунків або переваг, які можуть бути запропоновані йому в рамках його професійної діяльності;
- не застосовує жорстких та нав'язливих інструментів під час діяльності по врегулюванню заборгованості;
- ніколи не чинить морального тиску на клієнта та не вдається до залякування, таким чином, щоб пошук контакту або рішення було прирівняне до переслідування. Зокрема, він не допускає чинити неналежний тиск на людей з розумовою чи фізичною недієздатністю;
- частота та час телефонних дзвінків визначається законодавством України та відображається в стратегіях роботи підрозділу з врегулювання заборгованості;
- демонструє професійну поведінку, об'єктивне і шанобливе ставлення до клієнта, позбавлене будь-якої агресивності. Тон повинен бути нейтральним, використовувані формулювання повинні бути доречними і не повинні виражати або передбачати зневаження, дискримінації, загрози чи шантаж;
- ставиться до клієнтів нейтрально, з повагою, чесністю, поважаючи конфіденційність наданої інформації;
- не дає жодного оціночного судження щодо клієнта, а також жодних коментарів, які можуть негативно вплинути на подальшу співпрацю з клієнтом;
- залишається обачним та розсудливим під час будь-якого контакту з клієнтом;
- залишає повідомлення на автовідповідачах лише на особисті номери телефонів (домашній чи мобільний) клієнта (якщо це передбачено внутрішніми процедурами).

Контакти з третіми/близькими особами

- контакти з третіми/близькими особами повинні використовуватися у виключному порядку. Вони повинні відбуватися лише в тому випадку, якщо раніше співробітник вже безуспішно намагався встановити контакт з клієнтом, якщо інше не передбачено договором;
- співробітник називає своє ім'я та назву компанії, яку представляє, а також озвучує ціль контакту без розголошення банківської таємниці (конфіденційної інформації про клієнта), якщо інше не передбачено договором;
- контакти з третьою/близькою особою мають на меті лише залишити повідомлення для клієнта про необхідність зв'язку з банком, якщо інше не передбачено договором.

Актуалізація контактних даних клієнта

Для того щоб дізнатись адресу або номер телефону клієнта, необхідно використовувати тільки законні засоби (заборонено звертатись до незаконних баз даних) та дотримуватись відповідних правил, що визначені законодавством України.

Обробка персональних даних

- Збір та обробка персональних даних повинні відповідати визначеним нормам законодавства України.