

31 июля 2017 г. 310

№

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Об утверждении Инструкции о порядке работы Контакт-центра Национального банка (С учетом изменений и дополнений, внесенных постановлением Правления Национального банка от 17.09.2020 № 295;  01.07.2021 № 192;  11.01.2022 № 8) |  |  |

На основании подпункта 50.15 пункта 50 Устава Национального банка Республики Беларусь, утвержденного Указом Президента Республики Беларусь от 13 июня 2001 г. № 320, Правление Национального банка Республики Беларусь ПОСТАНОВЛЯЕТ:

(преамбула с учетом изменений, внесенных постановлением Правления Национального банка от 17.09.2020 № 295)

1. Утвердить Инструкцию о порядке работы Контакт-центра Национального банка (прилагается).

(пункт 1 с учетом изменений, внесенных постановлением Правления Национального банка от 17.09.2020 № 295)

2. Признать утратившими силу:

постановление Правления Национального банка Республики Беларусь от 27 августа 2015 г. № 523 ”Об утверждении Инструкции об организации работы Контакт-центра Национального банка Республики Беларусь“;

пункт 6 постановления Правления Национального банка Республики Беларусь от 22 сентября 2015 г. № 566 ”Об изменении структуры центрального аппарата Национального банка Республики Беларусь и внесении изменений и дополнений в некоторые постановления Правления Национального банка Республики Беларусь“;

постановление Правления Национального банка Республики Беларусь от 29 марта 2016 г. № 158 ”О внесении изменений и дополнения в Инструкцию об организации работы Контакт-центра Национального банка Республики Беларусь“.

3. Настоящее постановление вступает в силу с 1 августа 2017 г.

|  |  |
| --- | --- |
| Председатель Правления | П.В.Каллаур |

|  |  |
| --- | --- |
|  | УТВЕРЖДЕНО  Постановление Правления  Национального банка  Республики Беларусь  31.07.2017 № 310  (С учетом изменений и дополнений, внесенных постановлениями Правления Национального банка от 17.09.2020 № 295, от 11.01.2022 № 8 ) |

ИНСТРУКЦИЯ

|  |  |
| --- | --- |
| о порядке работы Контакт-центра Национального банка  (Название с учетом изменений, внесенных постановлением Правления Национального банка от 17.09.2020 № 295) |  |

ГЛАВА 1

ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Настоящая Инструкция определяет порядок работы Контакт-центра Национального банка (далее – Контакт-центр).

(пункт 1 с учетом изменений, внесенных постановлением Правления Национального банка от 17.09.2020 № 295)

2. Применительно к настоящей Инструкции нижеприведенные термины используются в следующих значениях:

База знаний – составная часть модуля регистрации, позволяющая структурировать сведения, необходимые для обеспечения работы специалистов первой линии поддержки клиентов;

детализированная информация – сведения о банковских и небанковских операциях, регулирование которых и надзор (контроль) за которыми входят в компетенцию Национального банка, другие сведения, требующие углубленного знания законодательства;

инцидент – обращение клиента, на которое отсутствует ответ у специалистов второй линии поддержки клиентов и на официальном сайте Национального банка в глобальной компьютерной сети Интернет (далее – сайт Национального банка);

клиент – физическое лицо, представитель юридического лица или индивидуальный предприниматель, обратившиеся в Контакт-центр посредством телефонной связи;

Контакт-центр – организационно-техническая система, предусматривающая взаимодействие специалистов первой линии поддержки клиентов и специалистов второй линии поддержки клиентов, а также использование информационных систем, автоматизированных программных комплексов, ДИС-Дело, ДИС-Портала, сайта Национального банка в целях осуществления справочно-информационного обслуживания клиентов;

модуль регистрации – автоматизированный программный комплекс, предназначенный для регистрации тематики входящих обращений и построения отчетов о работе Контакт-центра;

обращение – запрос, предложение, заявление, жалоба, благодарность клиента по вопросам деятельности Национального банка, поступающие в Контакт-центр посредством телефонной связи;

панель оператора Flash Operator Panel 2 и система отчетности звонков Asternic Call Center Stats – автоматизированный программный комплекс, позволяющий создавать и хранить данные о клиенте и истории его обращений;

специалист первой линии поддержки клиентов – работник управления контроля и организационной работы Главного управления секретариата, непосредственно получающий обращение;

специалист второй линии поддержки клиентов – работник Национального банка, назначенный распоряжением Председателя Правления Национального банка, обладающий достаточными для консультирования по направлениям деятельности Национального банка знаниями, навыками и опытом;

справочная информация – общие сведения об основных целях деятельности, функциях, операциях Национального банка, порядке организации в Национальном банке работы с обращениями граждан, индивидуальными предпринимателями и юридическими лицами, административных процедурах, осуществляемых в Национальном банке по заявлениям граждан и в отношении юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, информация об официальном курсе белорусского рубля по отношению к иностранным валютам, ценах покупки и продажи Национальным банком драгоценных металлов, драгоценных камней, памятных монет, памятных банкнот, режиме работы касс Национального банка;

справочно-информационное обслуживание клиентов – оперативное предоставление клиентам справочной и (или) детализированной информации.

(пункт 2 с учетом изменений и дополнений, внесенных постановлениями Правления Национального банка от 17.09.2020 № 295, от 01.07.2021 № 192, от 11.01.2022 № 8)

3. К основным задачам Контакт-центра относятся:

обеспечение оперативного и качественного справочно-информационного обслуживания клиентов;

(абзац третий пункта 3 исключен постановлением Правления Национального банка от 01.07.2021 № 192)

формирование положительного имиджа Национального банка как центрального банка и государственного органа Республики Беларусь;

повышение экономической и финансовой грамотности населения Республики Беларусь;

изучение, анализ и систематизация вопросов, содержащихся в обращениях клиентов.

4. В соответствии с основными задачами Контакт-центр выполняет следующие функции:

обеспечивает прием и обработку поступивших обращений;

осуществляет справочно-информационное обслуживание;

проводит анализ эффективности обработки обращений;

принимает меры по повышению уровня справочно-информационного обслуживания клиентов.

(пункт 4 с учетом изменений, внесенных постановлением Правления Национального банка от 17.09.2020 № 295)

5. В своей деятельности Контакт-центр руководствуется Банковским кодексом Республики Беларусь, Уставом Национального банка Республики Беларусь, иными актами законодательства и настоящей Инструкцией.

(пункт 5 с учетом изменений, внесенных постановлением Правления Национального банка от 17.09.2020 № 295)

6. Контакт-центр осуществляет свою деятельность во взаимодействии со структурными подразделениями центрального аппарата Национального банка.

7. Структура Базы знаний определяется с учетом задач и функций Контакт-центра.

(пункт 7 в редакции постановления Правления Национального банка от 17.09.2020 № 295)

ГЛАВА 2

ПОРЯДОК РАБОТЫ КОНТАКТ-ЦЕНТРА

8. Персональный состав специалистов первой линии поддержки клиентов определяется начальником Главного управления секретариата.

(пункт 8 с учетом изменений, внесенных постановлением Правления Национального банка от 11.01.2022 № 8)

9. Персональный состав специалистов второй линии поддержки клиентов утверждается распоряжением Председателя Правления Национального банка на основании предложений структурных подразделений центрального аппарата Национального банка.

10. Взаимодействие специалистов первой и второй линий поддержки клиентов осуществляется посредством ДИС-Портала, телефонной связи, электронной почты Microsoft Outlook.

11. Специалисты первой линии поддержки клиентов:

11.1. обеспечивают прием звонков, регистрацию и обработку обращений посредством панели оператора Flash Operator Panel 2 и модуля регистрации;

(с учетом изменений, внесенных постановлением Правления Национального банка от 17.09.2020 № 295)

11.2. предоставляют справочную информацию на основании сведений, размещенных на сайте Национального банка, либо детализированную информацию, предоставленную в оперативном порядке специалистами второй линии поддержки клиентов;

(с учетом изменений, внесенных постановлением Правления Национального банка от 17.09.2020 № 295)

11.3. в случае отсутствия информации у специалистов второй линии поддержки клиентов и на сайте Национального банка необходимых сведений не позднее одного часа в течение рабочего времени после поступления обращения осуществляют:

формирование инцидента, предусматривающее составление и регистрацию сообщения об отсутствии у специалистов второй линии поддержки клиентов и на сайте Национального банка необходимых сведений;

направление инцидента посредством ДИС-Дела специалисту второй линии поддержки клиентов, в компетенцию которого входит тематика поступившего обращения;

ознакомление с инцидентом посредством ДИС-Дела руководителя структурного подразделения центрального аппарата Национального банка, в компетенцию которого входит тематика поступившего обращения, а также начальника управления контроля и организационной работы Главного управления секретариата;

(с учетом изменений, внесенных постановлениями Правления Национального банка от 17.09.2020 № 295, от 11.01.2022 № 8)

11.4. не позднее одного часа в течение рабочего времени после получения необходимых сведений от специалистов второй линии поддержки клиентов предоставляют клиенту детализированную информацию;

11.5. в случае поступления обращений, требующих предоставления информации по сложным вопросам, рассмотрение которых подразумевает анализ правовой, организационной и иной информации, специалисты первой линии поддержки клиентов Контакт-центра оперативно обеспечивают прямое телефонное соединение для детальной консультации со специалистом второй линии поддержки клиентов.

(в редакции постановления Правления Национального банка от 01.07.2021 № 192)

11.6. поддерживают в актуальном состоянии Базу знаний;

(в редакции постановления Правления Национального банка от 17.09.2020 № 295)

11.7. осуществляют прием и обработку обращений клиентов в соответствии с правилами внутреннего трудового распорядка для работников центрального аппарата Национального банка.

12. Специалисты второй линии поддержки клиентов:

следят за достоверностью сведений, содержащихся в разделе ”Ответы на часто задаваемые вопросы“ рубрики ”Работа с обращениями граждан и юридических лиц“ на сайте Национального банка;

предоставляют специалистам первой линии поддержки клиентов сведения, необходимые для подготовки детализированной информации;

предоставляют клиентам детализированную информацию по вопросам, относящимся к своей сфере деятельности;

информируют специалистов первой линии поддержки клиентов о результатах справочно-информационного обслуживания;

осуществляют закрытие инцидента не позднее следующего рабочего дня после его регистрации в ДИС-Дело путем внесения в ДИС-Портал отметки об исполнении;

если инцидент не относится к их компетенции, незамедлительно информируют специалиста первой линии поддержки клиентов посредством телефонной связи или по электронному адресу Secretariat@nbrb.by и закрывают инцидент путем внесения в ДИС-Портал отметки об исполнении.

(Пункт 12 с учетом изменений, внесенных постановлением Правления Национального банка от 17.09.2020 № 295)

13. Руководители структурных подразделений центрального аппарата Национального банка организуют и координируют работу специалистов второй линии поддержки клиентов.

Управление информации и общественных связей информирует специалистов первой линии поддержки клиентов о направлении в средства массовой информации пресс-релизов и (или) информационных сообщений о деятельности Национального банка посредством направления указанной информации на электронный адрес Secretariat@nbrb.by одновременно с ее направлением в средства массовой информации.

(Пункт 13 с учетом дополнений, внесенных постановлением Правления Национального банка от 17.09.2020 № 295)

ГЛАВА 3

ОТЧЕТ О РАБОТЕ КОНТАКТ-ЦЕНТРА

14. Отчет о работе Контакт-центра включает:

характеристику количественных показателей работы Контакт-центра;

статистическую информацию о тематике обращений физических и юридических лиц;

перечень актуальных обращений, поступивших в Контакт-центр в отчетном периоде;

информацию о количестве инцидентов, сформированных и направленных специалистам второй линии поддержки клиентов в отчетном периоде, а также о своевременном закрытии инцидентов.

15. Отчет о работе Контакт-центра включается в ежеквартальный анализ работы с обращениями граждан, предусмотренный главой 10 Инструкции об организации работы с обращениями граждан и юридических лиц в Национальном банке Республики Беларусь, утвержденной постановлением Правления Национального банка Республики Беларусь от 22 января 2016 г. № 29.

ГЛАВА 4

РАБОТА КОНТАКТ-ЦЕНТРА   
В СБОЙНЫХ (ФОРС-МАЖОРНЫХ) СИТУАЦИЯХ

16. Сбойными (форс-мажорными) ситуациями признаются:

неисправность автоматизированных программных комплексов, обеспечивающих работу Контакт-центра;

технические сбои в работе глобальной компьютерной сети Интернет либо сайта Национального банка;

технические неисправности телефонного аппарата либо персонального компьютера специалистов первой и второй линий поддержки клиентов;

проблемы с инженерными коммуникациями;

затопление, пожар, стихийное бедствие;

другие ситуации.

17. В случае обнаружения сбойной (форс-мажорной) ситуации специалист первой линии поддержки клиентов обязан:

сообщить о такой ситуации начальнику управления контроля и организационной работы Главного управления секретариата;

незамедлительно оформить заявку о сбойной (форс-мажорной) ситуации в автоматизированной системе корпоративной системы управления информационными ресурсами и инфраструктурой Национального банка (при технической возможности);

предоставить номер телефона специалиста второй линии поддержки клиентов, в компетенцию которого входит тематика поступившего обращения (при наличии технической возможности);

проинформировать риск-менеджера управления контроля и организационной работы Главного управления секретариата о сбойной (форс-мажорной) ситуации.

(пункт 17 с учетом изменений, внесенных постановлением Правления Национального банка от 11.01.2022 № 8)