



## НАЦІОНАЛЬНИЙ БАНК УКРАЇНИ

вул. Інститутська, 9, м. Київ, 01601, Україна  
телефон: 0-800-505-240  
факс +380 (44) 230-20-33, 253-77-50  
e-mail: [nbu@bank.gov.ua](mailto:nbu@bank.gov.ua) Код ЄДРПОУ 00032106

## NATIONAL BANK OF UKRAINE

9, Instytutska St., Kyiv, 01601, Ukraine  
phone: 0-800-505-240  
fax +380 (44) 230-20-33, 253-77-50,  
e-mail: [nbu@bank.gov.ua](mailto:nbu@bank.gov.ua)

### Банки України

*Щодо режиму роботи банківських установ в період посиленних заходів протидії розповсюдженню коронавірусу.*

У зв'язку із запровадженням в Україні жорстких карантинних заходів, спрямованих на протидію поширення коронавірусу SARS-CoV-2, у тому числі обмеження щодо користування громадським транспортом, роботи підприємств та установ, з метою забезпечення безперебійного обслуговування клієнтів банків визначаємо наступний режим роботи банківських установ.

#### **Банки зобов'язані:**

1. Забезпечити виконання критичних функцій, що забезпечують роботу Центральних офісів: безперебійну роботу дистанційних каналів обслуговування та контакт-центрів.

2. Забезпечити безперебійне підкріплення готівкою банкоматів та інкасацію виручки торговельних мереж та прийняття і обробку карток всіх емітентів у банкоматних мережах та мережах пос-терміналів.

3. З метою зменшення кількості особистих контактів клієнтів з працівниками відділень банків, запобігання скупченню клієнтів у відділеннях банків керівники банків мають право:

- визначати і змінювати режим роботи відділень, кількість і перелік операцій в конкретних відділеннях з урахуванням ситуації та навантаження, забезпечивши, в першу чергу, свою присутність в «спальних» районах (у т.ч. скорочувати час роботи відділень, встановлювати різний час для обслуговування людей похилого віку та інших клієнтів);



ДОКУМЕНТ СЕД НБУ АСКОД

Підписувач Рожкова Катерина Вікторівна  
Сертифікат 3122842E6867E65404000001E03000098060000  
Дійсний до: 19.06.2020 15:29:36

Національний банк України



61-0017/14965

від 22.03.2020 18:14:33

- визначати перелік опорних відділень, робота яких продовжується під час карантину, та закривати неключові відділення, з урахуванням необхідності забезпечення безперебійного обслуговування клієнтів;

- організувати обслуговування клієнтів таким чином, щоб не допускати порушення рекомендацій Міністерства охорони здоров'я щодо перебування людей в одному приміщенні;

- передбачити у приміщеннях банків (у тому числі у відділеннях) технологічні перерви для провітрювання, дезінфекції та вологого прибирання, а також забезпечити працівників відділень засобами особистого захисту;

- максимально забезпечити прийом кореспонденції в електронному вигляді.

4. Посилити комунікацію всіма комунікативними каналами, включаючи СМС повідомлення, щодо:

- режиму роботи відділень;

- необхідності максимального переведення роботи з клієнтами в онлайн канали;

- інформування громадян, що відповідно до Законів України (№№ 530-IX та 533-IX) про внесення змін до деяких законодавчих актів України, спрямованих на запобігання виникненню і поширенню коронавірусної хвороби (COVID-19) передбачено на період дії карантину або обмежувальних заходів, пов'язаних із поширенням коронавірусної хвороби (COVID-19) :

- призупинення обов'язку виконання основного зобов'язання, виконання якого забезпечене іпотекою, та недопущення звернення стягнення на предмет іпотеки на період дії карантину або обмежувальних заходів, пов'язаних із поширенням коронавірусної хвороби (COVID-19);

- заборона нарахування та стягнення неустойки (штрафів, пені) за несвоєчасне здійснення платежів за житлово-комунальні послуги;

- заборона нарахування та стягнення неустойки (штрафів, пені) за несвоєчасне здійснення платежів за споживчими кредитами та підвищення відсоткової ставки або будь яких інших обов'язкових платежів за споживчими кредитами.

За наявності у клієнта банку симптоми коронавірусної інфекції SARS-CoV-2 (захворювання COVID-19) банк має право відмовити в обслуговуванні такого клієнта у відділенні банку. З цією метою рекомендуємо банкам за можливості використовувати дистанційні засоби вимірювання температури відвідувачів на вході в приміщення банківської установи.

**Національний банк нормативно правовим актом:**

1. Змінить порядок подання до НБУ документів, які відповідно до чинних нормативно-правових актів подаються на паперових носіях, на подачу виключно в електронній формі.
2. Визначить дистанційний порядок погодження керівників і окремих категорій працівників банків (у тому числі проведення тестування, співбесід, прийняття рішень).
3. Скоротить перелік обов'язкової звітності, що подаються банками.
4. Передбачить незастосування до банків заходів впливу в разі несвоєчасного подання звітності та /або наявності в ній помилок.
5. Відтермінує подання річної аудированої звітності та затвердження її результатів Зборами Акціонерів.
6. Надать банкам відстрочки по оцінці фінансового стану позичальників та перевірки ними застав, не знижуючи при цьому оцінку якості кредитного портфеля на період жорстких карантинних заходів.
7. Розширить термін подачі заявок на підкріплення готівкою до 17-00, та забезпечуватиме банки готівкою в повному обсязі.
8. Затвердить універсальні підходи, рекомендовані до застосування банками пільгового режиму обслуговування кредитної заборгованості всіма категоріями платоспроможних позичальників.

Національний банк звернеться до Кабінету Міністрів України та органів місцевого самоврядування з метою переведення всіх організацій, підприємств, фізичних осіб - отримувачів грошової допомоги тощо з коштів державного та місцевих бюджетів - на отримання заробітних плат, пенсій, соціальних виплат, субсидій, інших грошових виплат та субвенцій –виключно на виплату в безготівковій формі на банківські рахунки з відкритими під них банківськими картками.

**Також НБУ рекомендує банкам мінімізувати ініціювання внесення будь-яким записів до державного реєстру банків.**

З повагою

Перший заступник Голови

Катерина РОЖКОВА