

Выписка из Положения о приеме и рассмотрении жалоб и предложений клиентов ОАО «Бакай Банк»

1. Общие положения

1. Положение о приеме и рассмотрении жалоб и предложений клиентов ОАО «Бакай Банк» (далее – Положение) является внутренним нормативным документом (далее – ВНД) Банка и определяет порядок приема, регистрации, учета и рассмотрения жалоб и предложений, поступающих от клиентов Банка, а также устанавливает основные принципы осуществления контроля над приемом, исполнением и осуществлением обратной связи с клиентами Банка по поступившим от них жалобам и предложениям.
2. Настоящее Положение разработано в соответствии с законодательством Кыргызской Республики, нормативными правовыми актами Национального Банка Кыргызской Республики (далее – НПА НБКР) и ВНД Банка.
3. Целью настоящего Положения является развитие взаимоотношений с клиентами Банка, координация работы с жалобами и предложениями клиентов Банка, осуществление анализа и оценки качества обслуживания и степени удовлетворенности клиентов, а также улучшение качества продаж банковских продуктов.
4. Основными задачами настоящего Положения являются:
 - 4.1. определение порядка работы при поступлении жалоб/предложений от клиентов;
 - 4.2. определение условий и порядка осуществления обратной связи с клиентами Банка;
 - 4.3. определение порядка взаимодействия между подразделениями Банка при поступлении жалоб/предложений.
5. Настоящее Положение не регулирует порядок разрешения споров и проведения расследований по претензиям держателей платежных карт и порядок разрешения ситуаций, вызванных возникновением претензий со стороны плательщиков по факту осуществленного платежа через платежную систему «Bakai24». Детально порядок рассмотрения обращений по данным ситуациям регламентирован соответствующими ВНД Банка.
6. Положение не рассматривает:
 - обращения клиентов Банка, связанные с вопросами реструктуризации ссудной задолженности, рефинансирования, а также с вопросами кредитования с нестандартными условиями;
 - запросы от государственных органов, не связанные с жалобами клиентов по обслуживанию;
 - запросы, касающиеся судебно-правовых разбирательств банк-клиент/банк-банк/клиент-клиент.
7. Основными задачами Управления качества сервиса в сфере управления жалобами/предложениями являются:
 - 7.1. регистрация поступающих жалоб/предложений в ПО «CRM vTiger»;
 - 7.2. эффективная координация процесса рассмотрения и решения жалобы.
8. Банк обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений и по его результатам информирует клиентов в установленном настоящим Положением порядке.
9. При рассмотрении обращений клиентов Банк руководствуется следующими основными принципами:
 - 9.1. беспристрастность, своевременность, объективность и полнота рассмотрения обращений;
 - 9.2. законность, честность, добросовестность, прозрачность, разумность, справедливость, социальная ответственность;
 - 9.3. уважение, обеспечение прав и законных интересов клиентов, партнерское отношение к ним;
 - 9.4. обязательность рассмотрения обращений клиентов на принципах паритета (равенства клиентов) и предоставление результатов их рассмотрения;
 - 9.5. обеспечение сохранности и конфиденциальности сведений, составляющих банковскую тайну.

10. Рассмотрение жалоб и предложений клиентов осуществляется бесплатно. Клиент не может быть ограничен в возможности обратиться в Банк с жалобой или предложением. Отказ в принятии жалоб и предложений не допускается.

11. Клиент вправе обратиться в Банк с просьбой о личном приеме руководителем Банка или руководителем филиала. Прием клиентов осуществляется в рабочие часы Банка.

2. Виды и способы приема жалоб и предложений

15. Жалобы/предложения могут быть письменными и устными:

15.1. к письменным жалобам/предложениям относятся жалобы/предложения, поступившие:

15.1.1. через Книги жалоб и предложений;

15.1.2. по почте (входящая корреспонденция);

15.1.3. по электронной почте (dialog@bakai.kg);

15.1.4. через ссылку «Жалобы и предложения» на главной странице официального сайта Банка.

15.2. к устным жалобам/предложениям относятся жалобы/предложения, поступившие:

15.2.1. через Контакт-центр (телефон и иные инструменты Контакт-центра, включая официальные аккаунты Банка в социальных сетях);

15.2.2. при личном приеме.

16. В случае если изложенный в устном обращении клиента вопрос не требует дополнительного изучения или проведения дополнительной проверки, ответ на обращение может быть представлен клиенту оперативно, в устной форме, по телефону или в ходе личного приема.

17. Если вопрос, изложенный в устном обращении, не может быть рассмотрен в оперативном порядке и требует дополнительного изучения (либо если клиент сообщает о своем желании оставить жалобу/предложение с целью получения письменного ответа от Банка), то его жалоба/предложение оформляются работником Контакт-центра в порядке, предусмотренном настоящим Положением, либо клиенту предлагается изложить обращение в письменной форме с приложением подтверждающих документов в случае необходимости.

3. Порядок приема и регистрации жалоб и предложений

18. Все полученные от клиентов Банка жалобы и предложения подлежат обязательной регистрации и рассмотрению, кроме анонимных (жалобы и предложения без указания ФИО, номера телефона, адреса и/или других контактных данных для направления ответа клиенту).

19. Во всех жалобах/предложениях клиентов независимо от формы в обязательном порядке должна быть изложена суть обращения и указаны фамилия, имя, отчество клиента, адрес, контактные данные. В письменных обращениях также проставляется личная подпись клиента и дата обращения.

20. Письменное обращение клиента, в котором не указаны личные и контактные данные, а также почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, признается анонимным и рассмотрению не подлежит.

21. В случае, если клиент направил обращение по электронной почте dialog@bakai.kg без указания полных контактных данных, УКС направляет клиенту электронное письмо с просьбой об их предоставлении. Если клиент не отвечает в течение 5-ти рабочих дней, данное обращение признается анонимным, и не подлежит регистрации и рассмотрению.

22. Письменное обращение клиента, в котором содержатся нецензурные, либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу работников Банка, а также членам его семьи, не подлежит рассмотрению.

4. Порядок рассмотрения обращений клиентов

31. На устные обращения ответ клиенту предоставляется в устной форме (по телефону). Руководитель СП ГО/филиала, ответственного за рассмотрение жалобы или подготовку ответа по предложению, в установленные настоящим Положением сроки,

предоставляет в УКС пояснения по обращению по форме Приложения №3, а также необходимые документы, в том числе объяснительные записки задействованных работников Банка.

32. В случае, если клиент оставил жалобу/предложение письменно и при этом указал способ получения ответа в устной форме, то ответ предоставляется по телефону.

33. На письменные обращения клиентов ответ также предоставляется в письменном виде. Руководитель СП ГО/филиала, ответственный за рассмотрение жалобы/подготовку ответа по предложению, в установленные сроки предоставляет в УКС пояснения по жалобе/предложению по форме Приложения №3, а также необходимые документы, в том числе объяснительные записки ответственных работников, проект письма-ответа клиенту, согласованный с руководителями соответствующих структурных подразделений Банка, предложения по решению жалобы/реагированию на предложение клиента. Если жалоба сочтена необоснованной – в ответе указывается полное обоснование причин отказа.

34. В случае, если клиент в своем письменном обращении не требует предоставить ему письменный ответ, то руководитель СП ГО/филиала, ответственного за рассмотрение жалобы или подготовку ответа по предложению, информирует клиента по телефону о результатах рассмотрения жалобы/предложения, в ходе разговора определяет, насколько клиент удовлетворен предоставленным ответом и делает соответствующую пометку в «Резолюции» (Приложение №3).

35. В случае, если от клиента получено заявление на имя руководителя Банка/филиала об отказе от жалобы/предложения, в Журнал регистрации жалоб и предложений и в ПО «CRM vTiger» вносится соответствующая запись об аннулировании обращения, а в случае, если обращение еще не было зарегистрировано – оно не подлежит регистрации.

39. Письменный ответ клиенту должен содержать четкое обоснование относительно удовлетворения (полного или частичного) или отказа в удовлетворении обращения и разъяснение прав и обязанностей потребителя.

5. Сроки рассмотрения обращений клиентов и подготовки ответов по ним

49. Информация о поступивших жалобе или предложении должна быть направлена в УКС ответственными работниками филиалов в день поступления.

50. Срок предоставления ответа на обращение клиента в ГО и филиалах составляет не более 10 (Десяти) рабочих дней со дня регистрации в ПО «CRM vTiger», за исключением жалоб, касающихся коррупционных или незаконных действий со стороны работников Банка, требующих проведения дополнительных расследований и других мероприятий, а также жалоб, для рассмотрения которых у ответственных работников возникает необходимость выезда в служебную командировку.

51. В случае, если для рассмотрения обращения клиента необходимо проведение дополнительной проверки или принятие других мер, срок рассмотрения может быть продлен руководителем, курирующим структурное подразделение, ответственное за рассмотрение жалобы или подготовку ответа по предложению, на 10 (десять) рабочих дней, о чем сообщается клиенту. При этом, ответ клиенту должен быть предоставлен в срок не позднее 30 (Тридцати) календарных дней со дня поступления в Банк обращения.

53. Ответ клиенту по результатам рассмотрения его обращения дается на языке обращения - государственном или официальном языке Кыргызской Республики.

54. В случае, если в Банк письменно обратились несколько клиентов (коллективное обращение), то ответ направляется на тот адрес, который указан в обращении первым, если иное не указано в самом обращении.

55. В случае обоснованности и правомерности жалобы клиента, Банк принимает меры по устранению нарушений, восстановлению прав и законных интересов клиента либо принимает иные соответствующие меры.

56. В случае, если в обращении содержатся вопросы, рассмотрение которых не входит в законную компетенцию Банка, клиенту дается разъяснение о том, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

57. Повторные обращения клиентов, в которых не приводятся новые доводы или обстоятельства, могут быть оставлены без рассмотрения при условии, что по

*Положение о приеме и рассмотрении жалоб и предложений клиентов
ОАО «Бакай Банк»*

предыдущим обращениям даны исчерпывающие ответы и приняты все необходимые меры.