

Утверждена
решением Правления
ОАО «Халык Банк Кыргызстан»
от 28.08.2015 года №40-2

в редакции решения Правления
ОАО «Халык Банк Кыргызстан»
от 18.02.2016 года №11-3

ПРОЦЕДУРА рассмотрения обращений потребителей в ОАО «Халык Банк Кыргызстан»

Глава 1. Общие положения

1. Настоящая Процедура рассмотрения обращений потребителей в ОАО «Халык Банк Кыргызстан» (далее, Процедура, Банк) разработана в целях защиты прав и законных интересов потребителей финансовых услуг в соответствии с Гражданским кодексом Кыргызской Республики, законами Кыргызской Республики «О Национальном банке Кыргызской Республики», «О банках и банковской деятельности в Кыргызской Республике», «О порядке рассмотрения обращений граждан», Положением «О минимальных требованиях к порядку предоставления услуг и рассмотрения обращений потребителей», утвержденным постановлением Национального банка Кыргызской Республики (далее, НБКР), и другими нормативными правовыми актами Кыргызской Республики.

2. Для целей настоящей Процедуры используются следующие понятия:

1) **финансовые услуги** - услуги, предоставляемые Банком в соответствии с законодательством Кыргызской Республики;

2) **потребитель финансовых услуг** - любое физическое лицо, в том числе индивидуальный предприниматель, пользовавшееся, пользующееся или намеревающееся воспользоваться финансовыми услугами;

3) **обращение** - устное или письменное обращение (заявление, предложение, жалоба) потребителя в Банк по поводу финансовой услуги;

4) **ответственный работник** - работник (дублер) в Головном офисе или филиале Банка, ответственный за прием, регистрацию и рассмотрение обращений потребителей, и контакты с потребителями. Ответственный работник осуществляет контроль над своевременной подготовкой ответа потребителю.

5) **книга жалоб и предложений** - специальная книга для фиксации жалоб и предложений потребителей для их последующего рассмотрения в установленном порядке.

3. При рассмотрении обращений потребителей Банк руководствуется следующими основными принципами:

1) законность, честность, добросовестность, прозрачность, разумность, справедливость, социальная ответственность;

2) уважение и обеспечение прав и законных интересов потребителей, партнерское отношение к ним;

3) обязательность рассмотрения обращений и предоставление результатов их рассмотрения;

4) своевременность, объективность и полнота рассмотрения обращений;

5) равенство потребителей при рассмотрении обращений;

6) обеспечение сохранности и неразглашение сведений, составляющих банковскую тайну.

4. Рассмотрение обращений потребителей осуществляется бесплатно. Банк не вправе лишать или каким-либо образом ограничивать потребителей в возможности обращаться к Банку. Отказ в принятии обращений не допускается.

5. По требованию потребителя, Банк обязан разъяснить ему установленный настоящей Процедурой порядок рассмотрения обращений.

Глава 2. Порядок рассмотрения обращений потребителей

6. Банк обязан обеспечить объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений и по его результатам информировать заявителей в установленном порядке.

7. Обращения потребителей могут быть как устными (по телефону и личном приеме), так и письменными, поступившими нарочно, почтовой связью, на электронную почту Банка или изложенные в книге жалоб и предложений.

8. Ответственным лицом по работе с обращениями потребителей в Головном Банке является работник Канцелярии, в филиале – работник филиала, назначенные по приказу Председателя Правления Банка. Ответственный работник регистрирует письменные обращения потребителей в журнале учета обращений, передает их на рассмотрение руководства Банка/филиала и обеспечивает надлежащий внутренний контроль за порядком рассмотрения обращений.

9. Каждое обращение (письменное, устное) потребителя подлежит регистрации Банком, с обязательным указанием фамилии, имени, отчества потребителя, адреса, контактных данных и с изложением сути обращения. В письменных обращениях обязательно должно быть наличие личной подписи потребителя и даты обращения.

10. Ответ Банка потребителю по результатам рассмотрения обращения дается на языке обращения - государственном или официальном языке Кыргызской Республики.

11. В случае обоснованности и правомерности обращения потребителя Банк принимает меры по устранению нарушений, восстановлению прав и законных интересов потребителя либо принятию иных соответствующих мер.

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

13. Не допускается поручение рассмотрения обращения работнику Банка, действия или бездействие которого обжалуются.

§1. Порядок рассмотрения письменных обращений потребителей

14. Все поступившие в Головной Банк письменные обращения потребителей первоначально рассматриваются Председателем Правления Банка, а в случае его отсутствия – замещающим лицом по приказу. Председатель Правления Банка по итогам рассмотрения письменного обращения отписывает его исполнителю для подготовки ответа.

15. Если письменное обращение потребителя поступило в филиал Банка, оно подлежит рассмотрению директором филиала Банка либо лицом, исполняющим его обязанности по приказу. Директор филиала Банка по итогам рассмотрения письменного обращения отписывает его исполнителю.

16. В случае, если вопросы, изложенные в обращении, относятся к компетенции Головного Банка, оно подлежит немедленному (в течение одного рабочего дня) направлению на рассмотрение в Головной Банк.

17. В случае, если письменное обращение поступило в сберегательную кассу филиала Банка, оно в течение одного рабочего дня передается ответственному лицу филиала Банка для регистрации и последующего направления на рассмотрение в установленном порядке.

18. Письменное обращение потребителя, поступившее нарочно, почтовой связью или на электронную почту Банка, либо принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации в течение одного рабочего дня. В случае поступления обращения по электронной почте, ответственный работник не позднее следующего рабочего дня направляет на адрес электронной почты потребителя подтверждение о получении обращения либо потребитель извещается по телефону.

19. Ответственный работник, после проведения регистрации письменного обращения, рассматривает его на соответствие требованиям Положения «О минимальных требованиях к порядку предоставления услуг и рассмотрения обращений потребителей», и определяет, подлежит ли оно рассмотрению руководством Банка.

Так, письменное обращение потребителя, в котором не указаны личные и контактные данные, а также почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, не проставлена подпись и дата составления, признается анонимным и рассмотрению не подлежит.

20. Обращение потребителя, поступившее в Банк, рассматривается в течение срока, установленного законодательством Кыргызской Республики. В случае, если для рассмотрения обращения потребителя необходимо проведение дополнительной проверки или принятия других мер, срок рассмотрения может быть продлен Председателем Правления Банка/директором филиала, о чем сообщается потребителю.

21. Ответ на письменное обращение потребителя подписывается Председателем Правления Банка/директором филиала Банка, и должен содержать четкое обоснование относительно удовлетворения (полного или частичного), отказа в удовлетворении обращения или разъяснение прав и обязанностей потребителя. Ответ должен содержать информацию об ответственном исполнителе и его контактные данные. При необходимости к ответу прилагаются заверенные копии документов.

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

§2. Порядок рассмотрения устных обращений потребителей

23. Работник Банка, принявший устное обращение, поступившее в Банк посредством телефонной связи, предоставляет консультации по телефону, оказывает содействие в составлении письменного обращения и, при необходимости, соединяет его по телефону с другими работниками Банка согласно их компетенции и сути обращения. При этом, работник Банка, принявший устное обращение, после завершения разговора с потребителем, в обязательном порядке передает информацию по обращению ответственному работнику для его регистрации.

24. При устном обращении по телефону, после предварительного уведомления потребителя, может быть проведена аудиозапись беседы для использования при рассмотрении обращения.

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

Если вопрос, изложенный в устном обращении, не может быть рассмотрен в оперативном порядке и требует дополнительного изучения, потребителю предлагается изложить обращение в письменной форме с приложением подтверждающих документов.

26. Председатель Правления Банка, а также директор филиала Банка проводят личный прием потребителей в соответствии с утвержденным графиком, размещенным на официальном сайте и на информационных стендах Банка. При личном приеме в обязательном порядке осуществляется аудио- или видеозапись встречи, при этом потребитель заранее уведомляется о записи встречи. Запись встречи хранится у ответственного работника и подлежит воспроизведению по обращению потребителя, участвовавшего при личном приеме.

27. Личный прием потребителей проводится также ответственным работником Банка на постоянной основе. Ответственный работник вправе, при необходимости, организовать встречу

потребителя с другими работниками Банка согласно их компетенции и сути обращения. Личный прием потребителей осуществляется в зоне, доступной для клиентов.

28. При личном приеме потребитель предъявляет документ, удостоверяющий его личность. В случае отсутствия документа, личный прием переносится на другой рабочий день.

29. По итогам личного приема, по требованию потребителя, составляется письменный документ, который должен быть подписан работником Банка, проводившим встречу, и потребителем. Копия документа вручается потребителю.

§3. Порядок рассмотрения обращений потребителей, изложенных в книге жалоб и предложений

30. В каждом филиале, сберегательной кассе и Головном офисе Банка имеется Книга жалоб и предложений, которая предъявляется потребителю по первому требованию. Книга жалоб и предложений пронумеровывается, прошнуровывается, заверяется подписью члена Правления Банка, курирующего деятельность филиалов (в Головном банке – Председателем Правления Банка) и скрепляется печатью Банка.

31. Ответственный работник ежедневно в конце дня снимает информацию из Книги жалоб и предложений, регистрирует на следующий день и передает на рассмотрение руководства в порядке, установленном настоящей Процедурой.

Заведующий сберегательной кассой Банка ежедневно в конце дня снимает информацию из книги жалоб и предложений и передает ответственному работнику филиала Банка для регистрации и рассмотрения в установленном порядке.

32. Информация из Книги жалоб и предложений считается письменным обращением потребителя и подлежит рассмотрению и ответу в сроки, установленные настоящей Процедурой, при условии, что она отвечает требованиям, предъявляемым к письменным обращениям законодательством Кыргызской Республики.

Глава 3. Порядок учета обращений потребителей

33. Ответственный работник Головного банка и ответственные работники филиалов все письменные обращения потребителей без исключения (включая данные из Книги жалоб и предложений) регистрируют в Журнале учета обращений потребителей, в котором указывается фамилия, имя, отчество потребителя, его почтовый адрес (адрес проживания) и контактные данные, дата получения, наименование филиала Банка, где было зарегистрировано обращение, краткое описание сути обращения, информация о принятом решении, дата отправки ответа и иные сведения при необходимости.

34. Журнал учета обращений потребителей должен быть пронумерован, прошнурован, заверен подписью Председателя Правления Банка и скреплен печатью Банка, либо журнал ведется в электронной форме при условии обеспечения полной конфиденциальности и сохранности сведений. Журнал хранится не менее 5 лет.

35. В целях предупреждения возникновения нарушений прав и законных интересов потребителей, повышения качества предоставляемых услуг, а также улучшения организации работы с обращениями потребителей, ответственные работники филиалов Банка на ежемесячной основе до 5-го числа месяца, следующего за отчетным, передают сведения из Журнала учета обращений потребителей Филиала ответственному работнику Головного банка, для ведения статистической базы данных по всем обращениям потребителей.

36. Статистическая база данных ведется в целях:

- обобщения обращений потребителей для выявления и устранения причин, которые явились основанием для обращений,
- выработки рекомендаций по улучшению организации работы с обращениями потребителей,

- разработки для руководства Банка предложений о принятии необходимых мер по устранению выявленных нарушений и превентивных мерах по недопущению таких нарушений в деятельности Банка,

- использования сведений согласно требованиям Инструкции по выявлению, оценке уровня риска несоответствия, контролю, мониторингу и минимизации риска в ОАО «Халык Банк Кыргызстан».

37. Ответственный работник Головного банка/филиала на ежеквартальной основе до 5-го числа месяца, следующего за отчетным, передает отчет об обращениях потребителей Головного банка/филиала за подписью директора филиала/своей подписью (приложение 1 к настоящей Процедуру) Управлению маркетинга и связей с общественностью Банка для составления сводной отчетности в НБКР.

Сводный Отчет об обращениях потребителей в ОАО «Халык Банк Кыргызстан» составляется Управлением маркетинга и связей с общественностью Банка и предоставляется в уполномоченное структурное подразделение НБКР до 20 числа месяца, следующего за отчетным кварталом, за подписью Председателя Правления Банка.

Копия сводного Отчета об обращениях потребителей предоставляется ответственному работнику Головного банка для ведения статистической базы данных по всем обращениям потребителей, а также в Юридическое управление Банка в рамках Инструкции по выявлению, оценке уровня риска несоответствия, контролю, мониторингу и минимизации риска в ОАО «Халык Банк Кыргызстан»

38. Правление Банка и работники Банка обязаны сотрудничать и оказывать уполномоченному структурному подразделению НБКР необходимое содействие и помощь в рассмотрении обращений потребителей. Отказ в предоставлении информации, предоставление недостоверной информации либо иное нарушение требований Положения «О минимальных требованиях к порядку предоставления услуг и рассмотрения обращений потребителей», влечет ответственность Банка и его должностных лиц в соответствии с законодательством Кыргызской Республики и нормативными правовыми актами НБКР.

39. Настоящая процедура подлежит исполнению всеми структурными подразделениями Банка.