

УТВЕРЖДЕНО
Решением Правления
ОАО «ФинансКредитБанк»
№_62/3_ от «_09_» 2015 года

Изменено:
РП №51/4 от 10.08.2017 года

Процедура
«О рассмотрении обращений и жалоб клиентов
в ОАО «ФинансКредитБанк»

1. Общие Положения

1. Настоящая Процедура «О рассмотрении обращений клиентов в ОАО «ФинансКредитБанк» разработана в целях защиты прав и интересов клиентов ОАО «ФинансКредитБанк», регулирования процесса рассмотрения обращений клиентов: физических и юридических лиц, а также для улучшения качества предоставляемых Банком продуктов и услуг.

2. Настоящая Процедура разработана в соответствии с действующим законодательством Кыргызской Республики, Уставом Банка и нормативными правовыми актами Национального банка включая:

- Закон Кыргызской Республики «О банках и банковской деятельности в Кыргызской Республике»;
- Положение «О минимальных требованиях к порядку предоставления финансовых услуг и рассмотрения обращений клиентов», утвержденное Постановлением Правления НБКР № 35/10 от 24 июня 2015 года.
- Процедура «О минимальных требованиях по управлению кредитными рисками в коммерческих банках и других финансово-кредитных учреждениях, лицензируемых НБКР», утвержденная постановлением Правления НБКР № 52/4 от 30 июня 2010 г.
- Рекомендации НБКР «Относительно укрепления защиты прав клиентов коммерческих банков», исх. 113-2/1610 от 02 января 2010 г.
- Положение «О расчете эффективной процентной ставки при распространении информации о размере вознаграждения по банковским услугам» от 27 августа 2008 года № 33/4

3. Процедура регламентирует порядок взаимодействия Банка с клиентами в части предоставления продуктов и услуг Банка, а также рассмотрения обращений клиентов, реализацию мероприятий, направленных на урегулирование претензий, взаимодействие структурных подразделений Банка в процессе приема и рассмотрения по существу обращений клиентов.

4. Под обращением понимается – устная или письменная жалоба, или заявление клиента, содержащее сообщение о нарушении и/или восстановлении его прав, о нарушении требований нормативных правовых актов, а также сообщения по поводу финансовых услуг, в том числе об изменении условий договора.

2. Предоставление информации относительно продуктов и услуг Банка.

2.1. В целях создания условий клиентам в получении доступа к открытой информации, Банком предоставляется возможность ознакомления с открытой информацией путем размещения ее на официальном сайте Банка www.fkb.kg, и на информационных стендах в каждом офисе Банка.

2.2. В каждом офисе Банка (Головной офис, филиалы, сберегательные кассы) должен быть в наличии информационный стенд, содержащий в обязательном порядке следующую информацию:

- Копия письма НБКР о регистрации/перерегистрации филиала/сберегательной кассы;
- Финансовая отчетность Банка за прошедший квартал;
- Свидетельство Банка об участии в Системе защиты депозитов;
- Информация о курсе обмена валют;
- Информация о тарифах и комиссионных вознаграждениях по банковским услугам;

- Информация об условиях и процентных ставках по кредитам и банковским вкладам с детализацией условий по каждому виду вклада и каждому кредитному продукту. Информация о процентных ставках кредитных и депозитных продуктов должен содержать номинальные и эффективные процентные ставки;
- Информация о наличии в Банке Процедуры «О рассмотрении обращений и жалоб клиентов в ОАО «ФинансКредитБанк», а также о наличии в каждом офисе Банка книги жалоб и предложений;
- Утвержденный график приема клиентов Банка членами Правления и директорами филиалов;

2.3. Информация на информационных стендах, на официальном сайте Банка и страницах Банка в социальных сетях обновляется в следующем порядке:

- об изменениях процентных ставок по банковским вкладам, кредитным продуктам и курса обмена валют - незамедлительно;
- об изменениях в условиях предоставления банковских услуг (тарифы, РКО, депозиты, кредиты, ячейки, и т.д.) – не менее чем за десять рабочих дней до вступления их в силу;
- об изменениях в других документах – на следующий день со дня утверждения изменений;

2.4. При желании, клиент может ознакомиться с Уставом Банка, Лицензией, Свидетельством о регистрации/перерегистрации.

2.5. До подписания договора на открытие счета, получение кредита, клиент вправе получить на руки проект договора со всеми прилагаемыми к нему документами для ознакомления за пределами Банка на срок от одного до трех дней, о чем потребитель должен быть в обязательном порядке проинформирован до подписания договора.

3. Порядок приема обращений клиентов

3.1. Банк принимает обращения (претензии, жалобы, заявления), поданные в следующем виде:

- письменные обращения и жалобы:
 - в виде письменного заявления в свободной форме или согласно Приложению №1;
 - писем, отправленных по почте, электронной почте и факсу.
 - записи в Книге жалоб и предложений;
- устные обращения и жалобы:
 - в устной форме по телефону;
 - при личном приеме членов Правления/директора филиала или ответственного сотрудника за прием граждан;

3.2. Запрещено требовать от клиента предъявления документов при запросе Книги и изъявлении желания на письменное обращение в Банк.

3.3. Отказ в принятии обращений и жалоб не допускается. Все обращения и жалобы должны быть рассмотрены и результаты рассмотрения должны быть предоставлены клиенту не позднее 10 (десяти) рабочих дней со дня поступления и регистрации;

3.4. Обращения и жалобы принимаются в обязательном порядке во всех офисах Банка;

3.5. Рассмотрение обращений осуществляется бесплатно.

3.6. Письменные, а также устные обращения и жалобы клиента, при подаче которых не указаны личные и контактные данные, а также почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, признаются анонимным и рассмотрению не подлежат.

3.7. Письменное обращение клиента, в котором содержится нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу сотрудника Банка, а также членов его семьи, может быть оставлено без рассмотрения.

3.8. Письменные обращения и жалобы клиентов

3.8.1. Письменные обращения и жалобы клиентов в виде заявлений и писем должны содержать:

- сведения о Заявителе обращения и жалобы:
 - для физического лица – имя, фамилия, отчество, контактный телефон, местожительство или другой адрес, на который должен быть отправлен ответ;
 - для юридического лица – название, юридический адрес или другой адрес в соответствии с местонахождением юридического лица, имя, фамилия, должность представителя, контактный телефон;
- дата и место составления обращения и жалобы;
- предмет, суть, обстоятельства жалобы, подтверждающие жалобу и требование;
- подпись заявителя. В случае если жалобу подает юридическое лицо, ее подписывает лицо, обладающее правом подписи;
- при необходимости клиент прилагает к письменному обращению и жалобе копии тех документов (платежных поручений, выписок и др.), на которые он ссылается в жалобе и которые подтверждают обоснованность обращения или жалобы.

3.9. При устном обращении клиент должен предоставить сведения согласно п. 3.8.1.

3.10. Книга жалоб и предложений

3.10.1. Книга жалоб и предложений должна находиться в каждом офисе Банка (головной, филиал, сберкасса). Книга жалоб и предложений - инструмент контроля для управления сервисом, предназначена для быстрого реагирования на нарушения в обслуживании.

3.10.2. Требования к ведению Книги жалоб и предложений (далее – Книга):

Книга жалоб должна быть пронумерована и прошнурована, заверена подписью и печатью. В филиалах банка - заверена подписью директора филиала и скреплена печатью, в Сберегательных кассах - директором филиала, к которому относится Сберегательная касса и скреплена печатью филиала, по Сберегательным кассам Головного офиса и Головному офису заверена подписью Председателя Правления Банка или членом Правления, курирующим Отдел маркетинга и скреплена печатью Банка.

– Книга хранится на видном месте у ответственного за хранение Книги сотрудника (далее по тексту «Сотрудник»). Сотрудник обязан предоставить Книгу клиенту по первому его требованию, при этом клиент не обязан комментировать свое требование.

3.10.3. Страницы Книги оформляются согласно Таблице 1.

Таблица 1.

№	ФИО/название клиента, адрес, телефон	Дата	Описание (суть, предмет, обстоятельства) жалобы и предложения	Разъяснения Банка
				Принятые меры: _____ Подпись ответственного сотрудника _____ ФИО _____ Должность _____

3.10.4. В Головном банке ответственным лицом за работу с обращениями клиентов и принятие мер по поступившим жалобам является член Правления, курирующий Отдел маркетинга.

3.10.5. В филиалах Банка ответственным лицом за наличие, сохранность Книги, за работу с обращениями клиентов и за принятие мер по поступившим жалобам является Директор филиала.

3.10.6. В Головном офисе ответственными лицами за наличие, сохранность Книги и своевременную регистрацию, рассмотрение поступивших обращений, жалоб и предложений является начальник и специалист (ресепшен - менеджер) Отдела маркетинга.

3.10.7. В филиалах ответственными лицами за своевременную регистрацию, рассмотрение поступивших обращений, жалоб и предложений является начальники операционных отделов/специалисты операционных подразделений.

3.10.8. В сберегательных кассах ответственными лицами за наличие, сохранность Книги и своевременную регистрацию, рассмотрение поступивших обращений, жалоб и предложений является Заведующий сберегательной кассы.

3.10.9. Работникам Банка запрещается:

- оставлять жалобы, предложения, комментарии в Книге, предназначенной для Клиента;

- целенаправленно подводить Клиентов/ знакомых к записи заведомо ложных, хвалебных, положительных отзывов с целью укрепить свою репутацию.

3.10.10. Ответственный работник Банка 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. Работники других точек продаж (за исключением головного и филиалов) ежедневно в конце дня снимают информацию из книги жалоб и предложений и передают ответственному работнику ГО/филиала для регистрации и рассмотрения в установленном порядке.

3.11. Устные обращения и жалобы

3.11.1. В Головном офисе сотрудники Общего отдела (call – center) предоставляют клиенту устные консультации по телефону, при необходимости соединяют его по телефону с сотрудником, функционально компетентным по данному вопросу, оказывает содействие в составлении письменного обращения и осуществляет иные функции, согласно настоящему Положению.

3.11.2. Члены Правления, а также руководители филиалов Банка обязаны проводить личный прием клиентов в соответствии с утвержденным графиком, размещенным на официальном сайте и на информационных стендах Банка. При личном приеме ведется протокол встречи, подписываемый клиентом, либо после обязательного уведомления клиента осуществляется аудио - или видеозапись встречи.

3.11.3. Личный прием клиентов по обращениям проводится также начальником Отдела маркетинга на постоянной основе. Личный прием клиентов в Банке осуществляется в зоне, доступной для клиентов.

3.11.4. В случае если изложенный в устном обращении клиента 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.

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

3.11.6. В случае поступления устных жалоб сотрудники Общего отдела (call – center) уточняют у клиента сведения согласно п. 3.8.1., регистрирует обращение в журнале учета обращений клиентов, заполняют сведения в Обращение согласно Приложению 1 и в течение одного дня со дня поступления обращения передает на рассмотрение соответствующему члену Правления.

4. Порядок регистрации и рассмотрения обращений

4.1. Все обращения клиентов без исключения должны регистрироваться в журнале учета обращений клиентов, в котором указывается фамилия, имя, отчество клиента, его почтовый адрес (адрес проживания) и контактные данные, дата получения, краткое описание сути обращения, информация о принятом решении и иные сведения в соответствии с настоящим Положением. Журнал учета обращений клиентов должен быть пронумерован, прошнурован, заверен подписью и скреплен печатью Банка/филиала.

4.2. Письменные обращения, поступившие нарочно, почтовой связью или на электронную почту, либо принятое в ходе личного приема, регистрируется в течение одного рабочего дня.

4.3. Все обращения в обязательном порядке регистрируются в следующем порядке:

- в головном офисе сотрудниками Общего отдела в Журнале учета обращений клиентов;

- в филиалах начальники операционных отделов/специалисты – операционных отделов в Журнале учета обращений клиентов;

- в Сберегательных кассах Заведующие СК ставят дату и подпись на обращении, передает для регистрации сканированный вариант обращения в филиал, к которому относится СК. В Сберегательных кассах Головного офиса сканированный вариант обращения передается в Общий отдел.

4.4. Мониторинг, регистрация обращений полученных посредством электронной почты, факсимильной связи осуществляется сотрудниками Общего отдела. В случае поступления обращения по электронной почте Общий отдел не позднее следующего рабочего дня направляет на адрес электронной почты клиента подтверждение о получении обращения либо клиент извещается по телефону.

4.5. Письменные обращения клиента, поступившее в Банк, рассматриваются в течение десяти рабочих дней со дня регистрации, за исключением случаев, предусмотренных настоящим Положением, с предоставлением ответа в письменном виде. В случае если для рассмотрения обращения клиента необходимо проведение дополнительной проверки или принятия других мер, срок рассмотрения может быть продлен, о чем сообщается клиенту по телефону.

4.6. В случае если на обращение не требуется письменный ответ, ответ может быть предоставлен оперативно в устной форме, что фиксируется в Журнале учета обращений клиентов.

При рассмотрении обращений, в случае недостаточности представленной информации, Банк имеет право запросить дополнительные документы и сведения у клиента (платежные поручения, выписки и др.), на которые он ссылается в обращении и которые подтверждают обоснованность обращения.

4.7. Обращение может быть оставлено без рассмотрения в случае, если это повторное обращение, не содержащее новых данных, а все изложенные в нем доводы ранее рассматривались и заявителю был дан ответ. Одновременно заявителю направляется ответ об оставлении обращения без рассмотрения со ссылкой на данный ранее ответ.

4.8. После регистрации, обращения направляются на рассмотрение в Головном офисе Члену Правления, курирующему подразделение, в отношении деятельности которого получено обращение, в филиалах – директорам филиалов.

4.9. В зависимости от характера обращения, жалобы, запрос по обращению направляется структурному подразделению, функционально компетентному по вопросу отраженному в обращении. В случае если характер обращения претензионный, запрашивается информация с целью установления факта нарушения, либо отсутствия нарушения со стороны сотрудника, в отношении которого поступило обращение.

- 4.10. При рассмотрении обращения клиента, возникшего по вине сотрудника Банка, предоставляется объяснительная записка за подписью сотрудника, виновного в создании претензионной ситуации, с резолюцией руководителя не ниже уровня Начальника (при наличии), и подготавливается заключение по претензионной ситуации.
- 4.11. Установление факта нарушения или факта отсутствия нарушения Банком договорных обязательств, а также установление наличия/отсутствия вины сотрудников Банка в нарушении договорных обязательств должно быть документально зафиксировано (объяснительными записками, выписками и т.д.).
- 4.12. После предоставления документального заключения от структурного подразделения, ответственный сотрудник Отдела маркетинга в Головном офисе/сотрудник в филиале готовит ответ клиенту о результатах рассмотрения его обращения или ответ по форме Приложения 2.
- 4.13. Ответ клиенту о результатах рассмотрения обращения должен содержать мотивированное сообщение на каждый изложенный клиентом довод. При подтверждении фактов, изложенных в обращении клиента, в ответе следует указывать, какие меры по ним приняты.
- 4.14. Ответ клиенту подписывается членом Правления/директором филиала.
- 4.15. Ответ Банка клиенту по результатам рассмотрения обращения дается на языке обращения - государственном или официальном языке Кыргызской Республики.
- 4.16. Ответ клиенту направляется по указанному в обращении каналу связи: почтой – по реквизитам указанным в обращении, нарочно при посещении Банка, по электронной почте – по указанному адресу. В Журнале регистрации обращений вносится запись о предоставлении ответа.
- 4.17. Один экземпляр ответа в обязательном порядке подшивается в папку по обращениям клиентов, для последующего анализа, мониторинга и обобщения обращений клиентов для выявления устранения причин, явившихся основанием для обращения.
- 4.18. По результатам проведенной работы, Начальник Отдела по работе с персоналом имеет право вынести вопрос на рассмотрение Председателя Правления Банка о применении дисциплинарных мер воздействия по отношению к сотрудникам Банка.
- 4.19. Документы по результатам рассмотренных жалоб и заявлений (споров) клиентов, хранятся в установленном порядке три года.

5. Заключительная часть

- 5.1. Отдел маркетинга до 20 числа месяца, следующего за отчетным полугодием, обязано направлять в Национальный банк отчет об обращениях клиентов, подписанный Председателем Правления Банка (по форме согласно Приложению № 3).
- 5.2. Настоящая Процедура вступает в силу со дня утверждения Правлением банка.
- 5.3. Изменения и дополнения к настоящей Процедуре утверждаются Правлением банка.

ОБРАЩЕНИЕ КЛИЕНТА № _____

Звездочкой отмечены поля, обязательные для заполнения. При не заполнении обязательных полей Банк оставляет за собой право отказать в приеме и рассмотрении обращения

Полностью и заполняется Клиентом собственноручно.

* Клиент Банка * Не клиент Банка

*ФИО/Наименование Клиента _____

*Адрес с указанием почтового индекса

*Паспортные данные (или данные другого документа, удостоверяющего личность)

серия _____ № _____ дата выдачи _____ кем выдан _____

*Телефон/Факс _____ E-mail _____

*Подразделение Банка, принявшее обращение

Филиал

Сберегательная касса

Головной Банк

*Адрес или наименование _____

* Описание обращения

Необходимость в проведении личной встречи:

Да

Нет

ФИО Клиента _____ Подпись _____ Дата «__» _____ 20__ г.

Ответ на обращение клиента № _____

По претензии Клиента _____ № _____ от « _____ » _____ 20 ____ г.

ФИО № счета/карты Клиента _____

1. Обращение удовлетворено
2. Обращение не удовлетворено

(указывается обоснование принятия отрицательного решения)

1. По результатам проведенного расследования факт наличия вины Банка в возникновении претензионной ситуации установлен и документально подтвержден.
2. По результатам проведенного расследования факт наличия вины Банка в возникновении претензионной ситуации установлен, но документально не подтвержден.
3. По результатам проведенного расследования факт наличия вины Банка в возникновении претензионной ситуации не установлен.

Проведенные меры: _____

Исполнитель: _____

Срок исполнения: _____ рабочих дней с момента принятия настоящего решения.

Заместитель Председателя Правления /Директор филиала *Подпись* ФИО.

Исполнитель: Ф.И.О. Тел.

