

**Выписка из положения по работе с обращениями потребителей
ОАО «Коммерческий банк КЫРГЫЗСТАН», утвержденного Решением
Правления ОАО «Коммерческий банк КЫРГЫЗСТАН»
№24/22 от 12 июля 2019 г.**

1. Общие положения.

1.1. Настоящая Инструкция по работе с обращениями потребителей в ОАО «Коммерческий банк КЫРГЫЗСТАН» №48 (далее – Инструкция) разработана в соответствии с Положением НБКР «О минимальных требованиях к порядку предоставления финансовых услуг и рассмотрения обращений потребителей» и Кодексом поведения сотрудников ОАО «Коммерческий банк КЫРГЫЗСТАН».

1.2. Настоящая Инструкция описывает порядок приема обращений от потребителей, их обработку и рассмотрение, а также организацию взаимодействия Контакт-центра Управления маркетинга и развития (далее – УМР) с подразделениями Банка.

1.3. Основными целями Инструкции является формирование в Банке системы, направленной на поддержание эффективных связей с клиентами Банка, с целью повышения уровня обслуживания и лояльности клиентов, а также с целью предупреждения жалоб.

1.4. В настоящей Инструкции используются следующие понятия:

Банк – ОАО «Коммерческий банк КЫРГЫЗСТАН»;

Потребитель – любое физическое лицо, в том числе индивидуальный предприниматель, пользовавшееся, пользующееся или намеревающееся воспользоваться финансовыми услугами;

Обращение – устное или письменное обращение потребителя по поводу финансовой услуги. Письменными обращениями потребителя считаются заявление об изменении условий договора или жалоба.

Книга отзывов и предложений – специальная книга для фиксации отзывов, жалоб и предложений потребителей для их последующего рассмотрения в установленном данной инструкцией порядке;

Ответственный работник Банка – работник в головном Банке/филиале, ответственный за прием, регистрацию и рассмотрение обращений потребителей, за хранение и ведение книги отзывов и предложений, а также контакты с потребителями;

Каналы обратной связи – все каналы коммуникации, через которые потребитель может обратиться в Банк, с целью оставить отзыв, жалобу, предложения и получить консультационные услуги.

Подразделение Банка – филиал, сберкасса, головной Банк.

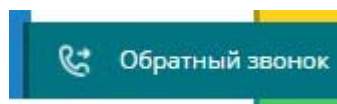
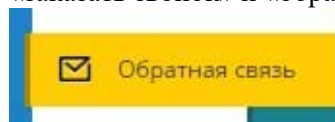
2. Каналы обратной связи.

2.1. Потребитель может обратиться в Банк через ряд каналов обратной связи, которые подразделяются на круглосуточные и с ограниченным временем приема обращений.

2.1.1.. Круглосуточные каналы связи:

- Номера телефонов Банка, по которому можно обратиться потребителю размещены на информационных стендах и официальном сайте Банка.

- Обратная связь через сайт Банка www.cbk.kg – с помощью функции «заказать звонок» и «обратная связь»



- Социальные сети, в которых представлен Банк;
- Электронная почта otzyv@cbk.kg.

2.1.2. Каналы обратной связи, связанные с режимом работы подразделений Банка:

- Книга отзывов и предложений
- Заявления, написанные потребителем на имя руководства Банка

2.2. В каждом подразделении Банка размещена табличка с информацией о том, каким образом потребитель может оставить обращение с указанием контактного номера телефона Контакт-центра УМР Банка и адресом электронной почты otzyv@cbk.kg.

3. Порядок ведения Книги отзывов и предложений

3.1 В каждом подразделении Банка находится Книга отзывов и предложений (далее - Книга), которая должна быть пронумерована, заверена подписью и скреплена печатью Банка.

3.2 . Книга должна быть размещена на видном и доступном для обозрения потребителей месте (информационные стенды и т.п.). Электронная версия процедуры рассмотрения обращений должна быть также размещена на официальном интернет-сайте Банка. По требованию потребителя Банк обязан разъяснить ему установленный порядок рассмотрения обращений.

В Книге потребитель может оставить отзыв, жалобу, предложение, благодарность, все что связано с работой Банка и его специалистов.

3.3. Во всех жалобах потребителей должны указываться фамилия, имя, отчество Заявителя, контактные данные (номер телефона или электронная почта) и изложена суть жалобы с конкретной просьбой или вопросом. В письменной жалобе проставляется личная подпись Заявителя и дата обращения.

Жалоба Заявителя, в которой не указаны личные и контактные данные, признается анонимной и рассмотрению не подлежит.

Письменное обращение потребителя, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу работника ФКУ, а также членов его семьи, может быть оставлено без рассмотрения.

3.4. Копии ответов об отказе/ удовлетворении жалоб, предложений или замечаний, уведомлений о продлении срока их рассмотрения хранятся вместе с Книгой по месту ее ведения.

4. Работа с обращениями, поступившими от потребителей через все каналы коммуникации Банка.

4.1. В головном офисе и филиалах Банка ответственными работниками по работе с обращениями потребителей являются начальник ГОПУ, директор филиала, заведующий сберкассой.

4.2 Консолидация всех обращений, полученных от потребителей через любые каналы коммуникации происходит в Контакт-центре УМР Банка. Все жалобы, отзывы, предложения фиксируются в журнале регистрации обращений, который ведется в Контакт-центре.

4.3 Ответ на письменное обращение потребителя подписывается соответствующим членом Правления курирующим подразделение, а в филиале директором, 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. Повторные обращения потребителей, в которых не приводятся новые доводы или обстоятельства, могут быть оставлены без рассмотрения при условии, что по предыдущим обращениям даны исчерпывающие ответы и приняты все необходимые меры.

4.4 В случае если изложенный в устном(текстовом) 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, сроком не более 1 рабочего дня.

Если обращение клиента не может быть рассмотрено в оперативном порядке и требует дополнительного изучения, то решение и предоставление ответа клиенту должно занимать не более 3-х рабочих дней. Все отложенные вопросы фиксируются в программе «Напоминания», где сотрудник Контакт-центра отслеживает своевременный ответ клиенту по запросу.

При рассмотрении жалоб - конфликтная ситуация с потребителем должна быть разрешена максимально быстро, беспристрастно и объективно.

4.5. Работа с обращениями:

4.5.1. Обращение регистрируется, начальник Контакт центра УМР направляет его с полным описанием ситуации, сроками (полная информация, полученная от Заявителя) по электронной корпоративной почте директору филиала/заведующему сберкассой/начальнику структурного подразделения ГБ/ГОПУ для решения вопроса. В копию ставится начальник отдела развития и

контроля операционной деятельности (далее –ОРКОД), при необходимости член Правления курирующий направление по данному вопросу.

4.5.2.Руководители подразделений Банка обязаны отреагировать на обращение и принять меры по устранению проблемы (ошибки) в срок не более 3 рабочих дней.

4.5.3.После устранения проблемы руководитель подразделения Банка должен уведомить начальника Контакт-центра УМР о решении проблемы через любые средства связи (внутренняя корпоративная связь, корпоративная электронная почта или телефон).

5. Отчеты и порядок работы с обращениями потребителей

5.1.Отчеты формируются на ежемесячной основе начальником Контакт-центра УМР.

5.2. Ежемесячный отчет направляется по корпоративной почте членам Правления Банка, начальнику ОРКОД, начальнику УМР, службе риск-менеджмента, начальнику УРР.

5.3 ОРКОД обязан на полугодовой основе предоставлять в уполномоченное структурное подразделение Национального банка отчет о письменных жалобах потребителей, подписанный руководителем Банка, в соответствии с формой согласно Приложению 2 к данной Инструкции, до двадцатого числа месяца, следующего за отчетным полугодием.

5.3. Работа с систематическими жалобами:

5.3.1. Начальник ОРКОД на основании предоставленного отчета Контакт-центра УМР выявляет системные ошибки, т.е. жалобы имеющие периодический, постоянный характер.

5.3.2. Начальник ОРКОД готовит служебную записку на имя члена Правления, курирующего направление, где имеются систематические проблемы, о принятии мер по их устранению. В свою очередь курирующий член Правления назначает ответственное лицо по устранению системных ошибок.

5.3.3. Начальник подразделения/ответственное лицо после решения вопроса/устранения проблемы предоставляет отчет о проделанной работе в ОРКОД в установленный срок.

5.3.4. Начальник ОРКОД ежеквартально предоставляет на заседание Правления отчет о принятых мерах по устранению систематических проблем и жалоб потребителей. По итогам рассмотрения на Правлении начальник ОРКОД информирует Контакт-центр УМР и все заинтересованные подразделения о принятых мерах.

6. Оперативное предоставление информации подразделениями Банка Контакт-центру

6.1. С целью предоставления достоверной информации клиентам Банка, все подразделения Банка обязаны оперативно информировать начальника Контакт-центра УМР относительно каких-либо изменений в текущей операционной деятельности как Банка в целом, так и отдельных подразделений. К данной информации относятся любые изменения, которые могут повлиять на качество обслуживания клиентов (изменения режима работы, сокращенные дни, отсутствие электроэнергии, сбой в работе системы Банка и прочие), изменение условий предоставления услуг. Информация может предоставляться любыми средствами связи (по внутренней корпоративной связи, корпоративной электронной почте или по телефону).

6.2. Все подразделения Банка обязаны предоставлять информацию по запросу Контакт-центра УМР, которая необходима для оперативной работы и информирования потребителей.

7. Порядок работы с не востребованными паспортами клиентов.

7.1 В случае обнаружения не востребованного паспорта физического лица сотрудник подразделения Банка обязан:

- Проверить является ли физическое лицо клиентом Банка. Если владелец паспорта является клиентом Банка связывается с клиентом и возвращает ему паспорт.
- Если физическое лицо не является клиентом Банка сотрудник передает согласно акту приема передач не востребованный паспорт клиента в общий отдел головного Банка/ответственному лицу по делопроизводству филиала.
- Сотрудник Общего отдела/ответственное лицо по делопроизводству филиала регистрирует не востребованный паспорт в журнале регистрации исходящей документации и направляет его через государственное предприятие «Служба специальной связи» или напрямую в Бюро находок по месту расположения филиала/сберкасс, либо в региональное/областное/городское Бюро находок не реже одного раза в неделю после получения не востребованного паспорта физического лица.

7.2 Ответственность за своевременную передачу не востребовавшего паспорта физического лица в общий отдел/ ответственному лицу по делопроизводству несет сотрудник, контроль возлагается на начальника соответствующего подразделения.

8. Заключительные положения.

8.1. Ответственность за отсутствие/своевременную реакцию на обращения сотрудников Контакт-центра с целью решения вопроса или жалобы потребителей несут директор филиала/заведующий сберкассой/начальник структурного подразделения ГБ/ГОПУ.

8.2. Руководители подразделений Банка несут персональную ответственность за строгое соблюдение настоящей инструкции в соответствии с законодательством Кыргызской Республики и внутренними нормативными документами Банка.