

**Выписка из положения по работе с обращениями потребителей ОАО
«Коммерческий банк КЫРГЫЗСТАН», утвержденного Решением
Правления ОАО «Коммерческий банк КЫРГЫЗСТАН»
ИД №48/06.20**

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. Информация о наличии в Банке Инструкции по работе с обращениями потребителей должна быть размещена на видном и доступном для обозрения клиентов месте. Электронная версия процедуры рассмотрения обращений (в части, касающейся потребителя) должна быть также размещена на официальном интернет-сайте Банка, ссылка на нее - на главной странице официального интернет-сайта Банка.

1.5. 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.

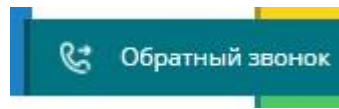
Подразделение Банка – филиал, сберкасса, головной Банк.

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;
- Мессенджеры WhatsApp, Telegram;
- Электронный навигатор 2ГИС;
- 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. Подразделение Банка обеспечиваются Книгой головным Банком на основании заявки на получение Книги предоставленной управлению регионального развития (далее - УРР).

3.4 В головном Банке Книга находится у специалиста ресепшен, в подразделениях Банка у ответственного сотрудника.

3.5. Книга предъявляется по первому требованию потребителя, желающему внести запись в Книгу (далее – Заявитель). Запрещается требовать от Заявителя предъявления документов, удостоверяющих личность, или объяснения причин, вызвавших необходимость внесения жалобы, предложения или замечания.

3.6. 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.

3.7. Информацию из Книги в подразделениях Банка ежедневно просматривает начальник ГОПУ/директор филиала/заведующий сберегательной кассы.

3.8. Всю информацию из Книги начальник ГОПУ/директор филиала/заведующий сберкассой на ежедневной основе передает, в сканированном варианте и в формате Excel, начальнику Контакт-центра УМР для проведения дальнейшей обработки согласной настоящей инструкции.

3.9. В случае полного заполнения всех страниц Книги, предназначенных для внесения жалоб, предложений или замечаний и информации об их рассмотрении, заводится новая Книга, и до истечения

календарного года старая Книга храниться вместе с новой по месту ее ведения, а по истечении календарного года – в течение 1 года в архиве Банка.

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

3.11 Член правления Банка курирующий операционную деятельность, директора филиалов обязаны проводить личный прием потребителей. При личном приеме ведется протокол встречи, подписываемый потребителем, либо после обязательного уведомления потребителя осуществляется аудио-или видеозапись встречи.

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, включая письменные обращения, принятые в отделениях Банка, происходит в Контакт-центре УМР Банка. Письменные заявления от клиентов должны быть переданы в сканированном виде в Контакт-центр не позднее одного рабочего дня. Все жалобы, отзывы, предложения фиксируются в электронном отчете, 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 одного 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. Допускается предоставление ответа в более поздний срок, в случае необходимости коллегиального собрания (Кредитный комитет, КУАП и т.д.), но не более тридцати календарных 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 трех рабочих дней. Допускается предоставление ответа в более поздний срок, в случае необходимости коллегиального собрания (Кредитный комитет, КУАП и т.д.), но не более тридцати календарных дней.

4.5.3. Контроль и ответственность за соблюдение установленных сроков рассмотрения письменных обращений потребителей возлагается на руководителей соответствующих подразделений Банка.

4.5.4. 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 УРРЛ.

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, сбои 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 востребовавший паспорт клиента в общий отдел головного Банка/ ответственному лицу по делопроизводству филиала.
- Сотрудник отдела делопроизводства и контроля/ответственное лицо по делопроизводству филиала регистрирует не востребовавший 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 востребовавшего паспорта физического лица.

7.2 Ответственность за своевременную передачу не востребовавшего паспорта физического лица в отдел делопроизводства и контроля/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.