

**Выписка из Процедуры рассмотрения обращений потребителей финансовых услуг в
ЗАО «Банк Компаньон», утвержденная Решением Правления
ЗАО «Банк Компаньон» № 1-07-23/103-9 от 29 сентября 2016 года.**

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 1.1. Процедура рассмотрения обращений потребителей финансовых услуг в ЗАО «Банк Компаньон» (далее по тексту - Процедура) разработана в соответствии с законодательством Кыргызской Республики и нормативно-правовыми актами Национального Банка Кыргызской Республики (далее – НБКР), принципами защиты клиентов (рекомендации the Smart Campaign), локальными нормативными актами ЗАО «Банк Компаньон» (далее – Банк).
- 1.2. Процедура разработана с целью развития взаимоотношений с потребителями, координации работы с жалобами, обращениями и предложениями от клиентов Банка, осуществление анализа, оценки качества обслуживания и степени удовлетворенности клиентов Банка, а также улучшения качества продаж банковских продуктов.
- 1.3. Настоящая Процедура является обязательным для исполнения при работе с обращениями потребителей.
- 1.4. При предоставлении финансовых услуг и рассмотрении обращений потребители сотрудники Банка должны руководствоваться следующими основными принципами:
- а. законность, честность, добросовестность, прозрачность, разумность, справедливость, социальная ответственность;
 - б. уважение и обеспечение прав и законных интересов потребителей, партнерское отношение к ним;
 - в. обязательность рассмотрения обращений и предоставление результатов их рассмотрения;
 - г. своевременность, объективность и полнота рассмотрения обращений;
 - д. равенство потребителей при рассмотрении обращений;
 - е. обеспечение сохранности и неразглашение сведений, составляющих банковскую тайну.
- 1.5. Сотрудники Банка при встречах с потребителями должны информировать их:
- а. об условиях предоставляемых услуг, рисках, связанных с ними, предусмотренных законодательством последствиях и ответственности;
 - б. о том, что для высказывания своих предложений по улучшению качества обслуживания, клиенты имеют возможность позвонить на бесплатный телефон доверия или оставить обращение в Книге жалоб и предложений ответственному сотруднику;
 - в. о наличии процедуры и порядка приема и рассмотрения обращений.
- 1.6. Рассмотрение обращений потребителей в Банке осуществляется бесплатно. Потребитель не может быть ограничен в возможности обратиться в Банк с жалобой/предложением. Отказ в принятии обращений/жалоб не допускается.
- 1.7. Установленный в Банке Порядок приема и рассмотрения обращений потребителей (Приложение 4) размещен на информационном стенде в каждой сберегательной кассе Банка и доведен до сведения потребителей (по требованию).

II. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ, ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ В НАСТОЯЩЕЙ ПРОЦЕДУРЕ

- 2.1. **Обращение** – устное или письменное обращение потребителя в Банк по поводу финансовой услуги; **Письменным обращением, в рамках данной Процедуры, считается заявление об изменении условий договора или жалобы.**
- 2.2. **Жалоба** – письменное или устное заявление (включая звонок по бесплатному телефону доверия), содержащее просьбу потребителя о восстановлении его нарушенных прав по поводу финансовой услуги либо сообщение о недостатках в работе сберегательных касс/филиалов или деятельности сотрудников Банка.
- 2.3. **Финансовые услуги** – операции и услуги, осуществляемые и предоставляемые Банком в соответствии с законодательством КР;

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

2.5. **Ответственный сотрудник по работе с жалобами в Головном офисе (ОС ГО)** – сотрудник Группы оценки воздействия, назначенный ответственным за прием (включая проверку Книги жалоб и предложений), регистрацию и контакты с потребителями.

Ответственным сотрудником по работе с жалобами в филиалах, включая сберегательные кассы банка (ОСФБ) является Заведующий сберегательной кассы (ЗСК)/Старший кассир, назначенный письменным приказом Менеджера/Директора операционного ала ГО.

2.6. **Книга жалоб и предложений** – пронумерованная, прошнурованная, заверенная подписью и скрепленная печатью Банка книга для фиксации жалоб и предложений потребителей для их последующего рассмотрения в установленном порядке.

2.7. **Бесплатный телефон доверия** - это специальный телефонный номер (**0 800 800 80 80**), звонок на который является бесплатным для потребителя, желающего оставить жалобу на качество обслуживания или работу сберегательной кассы.

2.8. **Уполномоченные лица** - Заместитель Председателя Правления, курирующий вопросы этики, Заместитель Председателя Правления, курирующий филиалы, Менеджеры филиалов/Директор операционного зала ГО.

III. ПОРЯДОК ПРЕДЪЯВЛЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ

3.1. Банк предоставляет потребителю широкий выбор коммуникационных каналов для подачи обращений. Потребитель вправе нарочно в письменной форме оставить заявление в филиалах, сберегательных кассах, в Головном офисе Банка (далее ГО), либо в электронном виде через Интернет заполнить заявку обратной связи на сайте Банка (www.kompanion.kg), либо сообщить информацию по бесплатному телефону доверия, либо высказать предложения сотруднику Банка, либо оставить запись в Книге жалоб и предложений. Потребитель вправе также обратиться с просьбой о личном приеме руководителем Банка или Менеджером филиала. Прием осуществляется в рабочие часы Банка, в соответствии с утвержденным графиком, размещенном на сайте и/или на информационном стенде.

3.2. При подаче потребителем письменного обращения, оно должно содержать обязательную информацию, указанную в пункте 4.2.

3.3. Письменные обращения, в которых отсутствуют идентификационные сведения (имя, фамилия) и контактные данные потребителя (телефон или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ заявителю), признаются анонимными и не подлежат рассмотрению. Письменное обращение потребителя, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу работника Банка, а также членов его семьи, может быть оставлено без рассмотрения.

3.4. В случае если на поставленные вопросы уже давались ответы конкретному заявителю, то может быть принято решение о прекращении переписки с ним, при условии, что подготовленные ранее ответы направлялись в адрес этого заявителя и содержали ответы на все поставленные вопросы.

3.5. Обращение потребителя, рассматривается в течение десяти рабочих дней со дня его регистрации, за исключением случаев, предусмотренных настоящей Процедурой.

3.6. В случае если для рассмотрения обращения необходимо проведение дополнительных мероприятий или проверки, срок рассмотрения может быть продлен уполномоченными лицами на двадцать рабочих дней, о чем сообщается потребителю.

IV. ПОРЯДОК ПРИЕМА И РАССМОТРЕНИЯ ПИСЬМЕННЫХ ЖАЛОБ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

ФИЛИАЛЫ (Порядок приема и рассмотрения обращений представлен в Приложении 4):

- 4.1. В случае если потребитель столкнулся с сомнительными действиями/бездействиями, операциями со стороны сотрудников Банка, либо с другими обстоятельствами, повлекшими потерю/убыток, и намерен подать жалобу, требуя срочного рассмотрения данной жалобы и принятия решения по ней, ОСФБ предлагает изложить суть жалобы в письменном виде и заполнив Заявление на имя руководства филиала/Банка в свободной форме, и если, по мнению клиента, существует необходимость предоставления каких-либо документов, доказывающих и/или обосновывающих жалобу, такие документы прилагаются к Заявлению и рассматриваются вместе с ней.
- 4.2. При заполнении письменного Заявления, поданного нарочно или оставленного в Книге жалоб и предложений клиент в обязательном порядке указывает:
 - 4.2.1. Личные (Ф.И.О.) и контактные данные (телефон, почтовый или эл. адрес, и т.д.);
 - 4.2.2. Дату события, приведшего к подаче жалобы;
 - 4.2.3. Описание жалобы;
 - 4.2.4. Дату подачи жалобы;
 - 4.2.5. Подпись клиента, подавшего Заявление /заполнившего Книгу жалоб (кроме заявлений, поступивших на электронную почту Банка);
 - 4.2.6. Клиентский номер/номер счета (желательно, но не обязательно)
- 4.3. Далее Менеджер филиала совместно с ОСФБ рассматривает и отрабатывает поступившую письменную жалобу потребителя (из книги жалоб и/или письменное Заявление),
- 4.4. Мотивированный ответ заявителю готовится Менеджером/Директором операционного зала ГО/ОСФБ. В ответах на жалобы должна содержаться исчерпывающая информация по всем поставленным вопросам. При подтверждении негативных сведений, изложенных в жалобе, в ответе должны быть указаны меры, принятые по результатам рассмотрения. При необходимости к ответу прилагаются заверенные копии документов.
- 4.5. В случае необходимости, когда поступившая жалоба требует дополнительной проверки и изучения, ответственный сотрудник филиала информирует потребителя по электронной почтой или по телефону, о том, что его обращение находится на рассмотрении и требует дополнительного времени (максимально до 20 рабочих дней). Жалобы, не требующие дополнительной проверки и изучения, рассматриваются в срок, установленный п.3.5. настоящей Процедуры со дня поступления в Банк.
- 4.6. Ответ на жалобу потребителя подписывается уполномоченным лицом Банка. Ответ потребителю по результатам рассмотрения дается на языке обращения - государственном или официальном языке Кыргызской Республики.
- 4.7. Ответ уполномоченного лица Банка направляется заявителю письмом с уведомлением в получении, либо по электронной почте, либо вручается лично заявителю. Возможно одновременное использование нескольких способов отправки ответа. 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.
- 4.8. В случае если письменный ответ был направлен на обращение из Книги жалоб и предложений (по требованию потребителя), то в Книге жалоб и предложений делается отметка об отправке ответа в письменном виде, с указанием номера исходящего письма и даты отправки.
- 4.9. В случае если потребителю не требуется письменный ответ на жалобу, оставленную в Книге жалоб и предложений, то ОСФБ/Менеджер филиала/Директор операционного зала ГО информирует клиента по телефону о результатах рассмотрения жалобы и определяет, насколько клиент удовлетворен предоставленным ответом.
- 4.10. Ответы на обращения (либо результаты рассмотрения жалоб) из Книги жалоб и предложений ОСФБ отражает непосредственно в самой Книге жалоб и предложений (Приложение 1).

ГОЛОВНОЙ ОФИС БАНКА:

4.11. Административный ассистент ГО принимает и регистрирует полученные письменные Заявления потребителей, и не позднее завершения текущего рабочего дня, регистрирует в Журнале входящей корреспонденции ГО и передает ОС ГО.

4.12. В случае поступления жалобы по электронной почте и/или в Книгу жалоб и предложений административный ассистент ГО не позднее следующего рабочего дня направляет на адрес электронной почты либо сообщает потребителю по телефону подтверждение о получении письменного заявления. Также он информирует потребителя о том, что его жалоба будет рассмотрена в утвержденные сроки (п.3.5. настоящей Процедуры) и о результатах рассмотрения потребитель будет оповещен.

4.13. Далее административный ассистент направляется ОС ГО письменное заявление и/или сканированную версию письменной жалобы потребителя.

4.14. После рассмотрения жалобы готовится ответ уполномоченными лицами. Передачу ответа потребителю осуществляет Административный Ассистент ГО.

V. ПОРЯДОК ПРИЕМА И РАССМОТРЕНИЯ УСТНЫХ ЖАЛОБ

ЗВОНКИ НА БЕСПЛАТНЫЙ ТЕЛЕФОН ДОВЕРИЯ

5.1. Услуга "бесплатный телефон доверия" предоставляет потребителям возможность заявить о нарушении их прав по поводу финансовой услуги, о недостатках в работе сберегательных касс или деятельности сотрудников банка по прямой и бесплатной связи с Банком.

5.2. Цель услуги бесплатного телефона доверия – это улучшение взаимодействия с потребителями, создание дополнительных условий для своевременного реагирования на жалобы. При обращении по телефону, после предварительного уведомления потребителя, может быть проведена аудиозапись беседы.

5.3. Если лицо, звонящее по номеру бесплатного телефона доверия обращается с вопросом, который носит консультационно-справочный характер, то ОС ГО перенаправляет звонок в Клиентскую службу Банка.

5.4. Если лицо, звонящее по номеру бесплатного телефона доверия обращается с жалобой, ОС ГО заполняет Служебную записку (Приложение 2), и отправляет ее по электронной почте всем членам Правления Банка, Начальнику Отдела Внутреннего контроля, Риск менеджеру и Директору по устойчивому развитию.

5.5. Жалоба рассматривается в утвержденные сроки (п.3.5. настоящей Процедуры) и о результатах рассмотрения потребитель оповещается.

ЛИЧНЫЙ ПРИЕМ

5.6. Заместитель Председателя Правления, курирующий вопросы этики, или лицо, его заменяющее, а также Менеджеры филиалов в регионах обязаны проводить личный прием потребителей в соответствии с утвержденным графиком, размещенным на официальном сайте и на информационных стендах Банка.

5.7. При личном приеме ведется протокол встречи (Приложение 3), подписываемый потребителем, либо после обязательного уведомления потребителя может осуществляться аудио - или видеозапись встречи.

5.8. Личный прием потребителей проводится также ОС ГО на постоянной основе в Головном офисе. Личный прием потребителей в Банке осуществляется в зоне, доступной для клиентов, как правило, в специально отведенном помещении.

5.9. При личном приеме потребитель должен предъявить документ, удостоверяющий его личность.

5.10. В случае если изложенный в устном обращении потребителя жалоба не требует дополнительного изучения или проведения дополнительной проверки, ответ на жалобу может быть дан оперативно, в устной форме.

5.11. Если жалоба, изложенная в устном обращении, не может быть рассмотрена в оперативном порядке, во время встречи и требует дополнительного изучения, потребителю предлагается изложить жалобу в свободной письменной форме.

5.12 ОС ГО или ОСФБ в филиалах может помочь потребителю при написании письменного обращения, затем должен принять заявление и отработать жалобу, согласно утвержденного порядка приема и рассмотрения обращений.

5.13. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению согласно настоящей Процедуры.

5.14. В ходе личного приема заявителю может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

VI. КОНФЕДЕНЦИАЛЬНОСТЬ

6.1. Вся информация, полученная ответственными сотрудниками Банка, в том числе в виде ответов на запросы в органы государственной власти, местного самоуправления или иных организаций в ходе рассмотрения жалоб или письменных обращений, является служебной, за исключением информации, отраженной в Книге жалоб и предложений, в силу её общедоступности.

Форма приема и регистрации обращений клиентов (Книга жалоб и предложений)

Кардардын толтуруу талаачасы: / Поля для заполнения клиентом:

Кардардын аты-жөнү / Ф.И.О. клиента: _____

Байланыш маалыматы (телефон, дарек): /

Контактные данные (телефон, адрес): _____

Кайрылуу жөнү: / Суть обращения: _____

Датасы жана кардардын колу: / Дата и подпись клиента: _____

Компаньон Банкынын жоопту адистеринин толтуруу талаачасы: / Поля для заполнения ответственными лицами Банка Компаньон:

Кайрылууну кабыл алды: (Кызматкердин аты-жөнү) / Обращение принял: (Ф.И.О. сотрудника)

Кайрылууга төмөнкү номер берилген (филиалдын №, кардарларды тейлөө бөлүмүнүн №, кайрылуунун катар №) / Обращению присвоен номер (№ филиала, № Сберегательной кассы, № обращения):

Датасы жана кызматкердин колу: / Дата и подпись сотрудника: _____

Жоопту жетекчинин талаачасы: / Поле для ответственного руководителя

Көрүлгөн чара: / Принятые меры: _____

Датасы жана жетекчинин колу: / Дата и подпись руководителя:

(датасы/ дата) _____ (колу/ подпись) _____ (аты-жөнү / Ф.И.О.) _____

Компаньон Банкы кардар берген маалыматтын жашыруун сакталышына кепилдик бербейт, анткени ушул Китеп каалоолорун жана сунуштарын калтырууга каалаган бардык кардарларга жеткиликтүү.

Банк Компаньон не гарантирует конфиденциальность представленной клиентом информации, так как данная Книга доступна всем клиентам, желающим также зафиксировать свои замечания и предложения.

Форма Служебной записки (устная жалоба потребителя)

Уважаемые коллеги,

Предоставляем Вашему вниманию информацию по устной жалобе потребителя финансовых услуг, поступившей через бесплатный телефон доверия.

Дата обращения:

Ф.И.О. и контактные данные потребителя:

ФИО потребителя _____,
группа или регистрационный номер клиента _____,
телефон _____, город/село _____,
улица _____ дом № _____.

Статус клиента:

Активный/неактивный

Филиал/Сберегательная касса _____:

Суть жалобы:

Дополнительная информация/комментарии ответственного сотрудника

(степень срочности вопроса, информация о проведенной предварительно беседе с потребителем и ее результатах – если имеется):

Протокол личного приема потребителей финансовых услуг ЗАО «Банк Компаньон»

Головной офис Филиал _____

Дата обращения: _____

Ф.И.О. и контактные данные потребителя:

Ф.И.О потребителя _____

№ группы или рег. номер клиента _____

Номер **документа, удостоверяющего личность** (паспорт, водительские права, пенсионное удостоверение)

_____, телефон _____, город/село _____, улица

_____, дом № _____, кв. _____.

Статус клиента: Активный/неактивный (необходимое подчеркнуть)

Суть заявления/жалобы/предложения (нужное подчеркнуть):

Клиент удовлетворен устным ответом Клиент оформил письменное заявление
 (Книга Жалоб и предложений/нарочно)

Ф.И.О. и подпись потребителя финансовых услуг

Ф.И.О. и подпись Руководителя Банка Компаньон /Менеджера Филиала

Ф.И.О. и подпись специалиста по работе с обращениями клиентов

**Порядок приема и рассмотрения
обращений потребителей
в ЗАО «Банк Компаньон»**



ПРИ ЛИЧНОМ ПРИЕМЕ КЛИЕНТ ДОЛЖЕН ПРЕДЪЯВИТЬ ДОКУМЕНТ, УДОСТОВЕРЯЮЩИЙ ЛИЧНОСТЬ