

Выписка из Процедуры по рассмотрению обращений потребителей банковских услуг в ЗАО «Банк Компаньон»

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Процедура рассмотрения обращений потребителей банковских услуг (далее - Процедура) в ЗАО «Банк Компаньон» (далее – Банк) разработана в соответствии с законодательством Кыргызской Республики (далее – КР) и нормативно-правовыми актами Национального Банка Кыргызской Республики (далее — НБКР), принципами защиты потребителей в соответствии с рекомендациями Smart Campaign, локальными нормативными актами (далее – ЛНА) Банка.

2. Процедура разработана с целью координации работы с обращениями потребителей банковских услуг Банка, осуществления анализа, оценки качества обслуживания и степени удовлетворенности потребителей, а также улучшения качества банковских продуктов.

3. Настоящая Процедура является обязательной для исполнения всеми сотрудниками Банка, работающими с потребителями.

4. При предоставлении банковских услуг и рассмотрении обращений потребителей 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.

5. Рассмотрение обращений потребителей в Банке осуществляется бесплатно. Потребитель не может быть ограничен в возможности обратиться в Банк с обращением. Отказ в принятии обращений не допускается.

III. ПОРЯДОК ПРЕДЪЯВЛЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ

1. Банк предоставляет потребителю широкий выбор коммуникационных каналов для подачи обращений. Потребитель вправе:

- а. нарочно в **письменной форме** оставить заявление в филиалах, сберегательных кассах, в Головном офисе Банка.

- б. отправить свое обращение **в электронном виде**, через Интернет либо заполнить заявку обратной связи на сайте Банка (**www.kompanion.kg**);
- в. сообщить информацию по номерам **8800** (бесплатно с мобильных), (**312 33 88 00**);
- г. написать на WhatsApp-номер Банка: **+996 770 338800**;
- д. высказать предложения **сотруднику** Банка,
- е. оставить запись **в Книге жалоб и предложений**;
- ж. обратиться с просьбой о **личном приеме** руководителем Банка или Директором филиала. Прием осуществляется в рабочие часы Банка, в соответствии с утвержденным графиком, размещенном на сайте и/или на информационном стенде.

2. При подаче потребителем письменного обращения, оно должно содержать как минимум:

- личные (Ф.И.О.) и контактные данные (телефон, почтовый и/или эл. адрес, и т.д.);
- дату события, приведшего к подаче обращения;
- суть обращения;
- дату подачи обращения;
- подпись потребителя, подавшего обращение/заполнившего Книгу жалоб и предложений (кроме обращений, поступивших в электронном виде);
- клиентский номер/номер счета (желательно, но не обязательно).

3. Письменные обращения потребителя, в которых отсутствуют личные и, контактные данные, а также 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.

4. 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.

5. Обращения потребителей рассматриваются в срок не позднее 30 (тридцати) календарных дней со дня поступления.

6. Ответ на обращение потребителя, касающееся оказания банковских услуг, подписывается уполномоченным лицом Банка. Ответ потребителю по результатам рассмотрения дается на языке обращения — государственном или официальном языке Кыргызской Республики.

7. Ответ на обращение потребителя направляется заказным письмом с уведомлением о

получении, либо по электронной почте (если потребитель указал этот канал наиболее желаемым для получения обратной связи), 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.

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.

9. В случае, если потребителю не требуется письменный ответ на обращение, оставленное в Книге жалоб и предложений, т.е. в своем обращении потребитель не требует предоставить ему письменный ответ, то ответственный сотрудник филиала/Директор филиала информирует потребителя по телефону о результатах рассмотрения обращения и определяет, насколько потребитель удовлетворен предоставленным ответом и делает соответствующую пометку в Книге жалоб.

10. Обращения, оставленные в книги жалоб, несущие характер предложений по улучшению оснащения офиса, рассматриваются без предоставления ответа потребителю. Информация о принятых мерах отражается в Книге Жалоб в разделе «Принятые меры».

11. Отметка о принятых мерах по обращениям потребителей из Книги жалоб и предложений ответственный сотрудник филиала отражает непосредственно в самой Книге жалоб и предложений (Приложение №1).

12. В случае, если в обращении содержатся вопросы, рассмотрение которых не входит в компетенцию Банка, потребителю дается разъяснение о дальнейшем обращении в иные органы в соответствующем порядке.

VI. ПОРЯДОК ПРИЕМА И РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ

О НЕПРАВОМЕРНЫХ ДЕЙСТВИЯХ СО СТОРОНЫ СОТРУДНИКОВ БАНКА

1. Для приёма устных обращений от потребителей о неправомерных действиях со стороны сотрудников Банка или подозрении на подобные действия, в Банке открыта специальная горячая линия, с коротким номером 8808. Звонок с мобильных на данный короткий номер является бесплатным для потребителей.

2. В случае столкновения с сомнительными действиями, операциями со стороны сотрудников Банка, потребитель может оформить жалобу как в письменном, так и устном виде

VIII. КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ

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 обращений, является конфиденциальной информацией, за исключением информации, отраженной в Книге жалоб и предложений, в силу её общедоступности.

[Приложение 1](#)



Дополнительно Вы также можете обратиться в отдел по защите прав потребителей банковских услуг Национального Банка Кыргызской Республики по тел.: 0312 61 52 78