

ПРОЦЕДУРА РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ОАО “АЙЫЛ БАНК”

ГЛАВА I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ	2
ГЛАВА II. ОСНОВНЫЕ ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ ТЕРМИНЫ	3
ГЛАВА III. ОБЩИЕ УСЛОВИЯ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ.....	4
Раздел 3.1. Прием обращений	4
Раздел 3.2. Условия рассмотрения обращений.....	6
ГЛАВА IV. ПРОЦЕДУРА РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ И ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ОТВЕТА ПОТРЕБИТЕЛЮ	6
Раздел 4.1. Порядок работы с Книгой жалоб и предложений	7
Раздел 4.2. Порядок работы с обращениями, поступившими в Контакт Центр, на телефон доверия и официальный сайт Банка	9
Раздел 4.3. Требования к информационному стенду	10
ГЛАВА V. КОНТРОЛЬ И ОТЧЕТНОСТЬ	10
ГЛАВА VI. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ	11
Приложение 1.....	12
Приложение 2.....	13
Приложение 3.....	14
Приложение 4.....	15

ГЛАВА I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Процедура рассмотрения обращений потребителей ОАО «Айыл Банк» (далее – Процедура) разработана в соответствии с законодательством Кыргызской Республики, нормативными правовыми актами Национального Банка Кыргызской Республики (далее – Национальный Банк) и другими внутренними нормативными документами ОАО «Айыл Банк» (далее – Банк).
2. Основной целью рассмотрения обращения: претензий, жалоб или запросов (далее - обращения) потребителя является устранение нарушений и их последствий, которые явились основанием для обращения потребителя в Банк. Устранение таких нарушений и их последствий осуществляется путем принятия соответствующих решений руководством Банка, основанных на всестороннем и полном рассмотрении подразделениями Банка сути обращений, их обоснованности (соответствия фактическим обстоятельствам) и правомерности (относимости сути жалобы/запроса с нормами законодательства Кыргызской Республики, действовавшего в момент совершения действий или наступления событий, послуживших основанием для соответствующей претензии/ жалобы или запроса).
3. Настоящая Процедура определяет порядок сбора и рассмотрения обращений, удовлетворения требований потребителей Банка, а также ответственность структурных подразделений Банка, предусмотренная за невыполнение установленных настоящей Процедурой требований или за их выполнение ненадлежащим образом.
4. В рамках проведения работ по рассмотрению обращений потребителей осуществляются следующие действия:
 - сбор и анализ обращений (претензий, жалоб или запросов);
 - изучение компетентных источников информации и дополнительных сведений для полноценного исполнения запроса или ответа на претензию/жалобу;
 - принятие соответствующих мер, устранение нарушений и их последствий;
 - составление ответа на обращение (претензию, жалобу или запрос) в письменной или устной формах.
5. При предоставлении финансовых услуг и рассмотрении обращений потребителей Банк руководствуется следующими основными принципами:
 - 1) законность, честность, добросовестность, прозрачность, разумность, справедливость, социальная ответственность;
 - 2) уважение и обеспечение прав и законных интересов потребителей, партнерское отношение к ним;
 - 3) обязательность рассмотрения обращений и предоставление результатов их рассмотрения;
 - 4) своевременность, объективность и полнота рассмотрения обращений;
 - 5) равенство потребителей при рассмотрении обращений;
 - 6) обеспечение сохранности и неразглашение сведений, составляющих банковскую тайну.
6. В реализации положений, предусмотренных настоящей Процедурой, принимают участие следующие структурные подразделения:
 - Служба по качеству сервиса;
 - Контакт Центр;
 - Управление кредитования (далее – УК);
 - Управление комплаенс-контроля;
 - Отдел риск-менеджмента;

- Управление по обслуживанию клиентов (далее – УОК);
 - Управление по работе персоналом (далее – УП);
 - Управление карточного бизнеса (далее УКБ);
 - Управление администрирования кредитов;
 - Служба по оценке залогов;
 - Отдел продаж Управления продаж;
 - Служба безопасности;
 - Общий отдел;
 - Филиалы, сберегательные/выездные кассы, пункты обслуживания клиентов Банка;
 - при необходимости другие структурные подразделения Банка.
7. Процедура утверждается постановлением Правления Банка. В целях повышения эффективности деятельности Банка, при необходимости, в Процедуру могут вноситься соответствующие изменения и дополнения. Все изменения и дополнения в настоящую Процедуру утверждаются Правлением Банка.

ГЛАВА II. ОСНОВНЫЕ ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ ТЕРМИНЫ

- Для целей настоящей Процедуры используются следующие термины и определения:
8. **Финансовые услуги** – операции и услуги, осуществляемые и предоставляемые Банком в соответствии с законодательством Кыргызской Республики;
 9. **Потребитель** – любое физическое и юридическое лицо (в том числе индивидуальный предприниматель), пользовавшееся, пользующееся или намеревающееся воспользоваться финансовыми услугами;
 10. **Обращение** - устная или письменная жалоба и заявление (спор) потребителя в Банке, содержащее сообщения 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.
 11. **Претензия** - письменное требование потребителя к Банку об уплате долга, возмещении убытков, уплате штрафа, устранении недостатков по выполненной операции, исполненному поручению или оказанной финансовой услуге.
 12. **Жалоба** - письменное или устное заявление, адресованное Банку о действиях сотрудников, нарушающих интересы заявителя, с требованием устранить эти нарушения и (или) их негативные последствия.
 13. **Запрос** - любое иное письменное обращение потребителя в Банк, которое не подпадает под признаки Претензии или Жалобы, и целью которого является получение клиентом какой-либо интересующей его информации.
 14. **Книга жалоб и предложений** – специальная книга для фиксации жалоб и предложений потребителей для их последующего рассмотрения в установленном порядке.
 15. **Телефон доверия** – специальный телефон, куда может позвонить (обратиться) любое физическое лицо (в том числе индивидуальный предприниматель) с заявлением, предложением, жалобами и запросами.
 16. **Ответственный сотрудник** – сотрудники Службы по качеству сервиса ответственны за предоставляемую отчетность, рассмотрение обращений потребителей и контакты с ними. Контакт Центр несет ответственность за прием устных обращений по телефону, также письменные обращения по on-line чатам Банка и своевременное предоставление обращений в Службу по качеству сервиса для рассмотрения и принятия решений. Офис-менеджер ГО несет ответственность за прием письменных жалоб через Книгу жалоб и предложений ГО и своевременное

предоставление обращений в соответствующие структурные подразделения и Службу по качеству сервиса для рассмотрения и принятия решений. Сотрудники филиала/сберегательной/выездной кассы/пункта обслуживания клиентов Банка ответственны за прием, регистрацию и своевременное предоставление обращений управляющим филиалов и Службу по качеству сервиса для рассмотрения и принятия решений. Ответственные сотрудники филиала/сберегательной/выездной кассы/пункта обслуживания клиентов Банка назначаются приказом управляющих филиалов. Приказ об установлении дополнительной оплаты ответственным сотрудникам издается Председателем Правления Банка.

ГЛАВА III. ОБЩИЕ УСЛОВИЯ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ

Раздел 3.1. Прием обращений

17. Обращения, поданные в установленном порядке, подлежат обязательному рассмотрению. Отказ в приеме обращений не допускается, за исключением случаев, предусмотренных в пункте 27 настоящей главы.
18. Банк принимает к рассмотрению обращения на кыргызском и русском языках в следующих видах:
 - устно (по телефону и при личном приеме);
 - письменно (письма: поступившие нарочно, почтовой связью, через факс; книга жалоб и предложений);
 - электронно (через электронную почту, он-лайн чаты, разделы сайта «Обратная связь», «Служба качества», раздел «Помощь и поддержка» Приложения «АБ24»);
19. В период обслуживания кредита по устному или письменному запросу потребителя в течение трех рабочих дней со дня получения запроса, Банк безвозмездно, но не чаще одного раза в месяц, предоставляет ему устную или письменную информацию о состоянии действующего кредита в соответствии с Положением о кредитовании в ОАО «Айыл Банк».
20. При устном обращении по телефону, после предварительного уведомления потребителя, в обязательном порядке проводится аудиозапись беседы для использования при рассмотрении обращения.
21. При личном приеме потребитель предъявляет документ, удостоверяющий его личность.
22. Председатель Правления/заместители Председателя Правления, управляющие филиалами обязаны проводить личный прием потребителей в соответствии с утвержденным графиком, размещенным на официальном сайте и на информационных стендах Банка. При личном приеме ведется протокол встречи, подписываемый потребителем, либо после обязательного уведомления потребителя осуществляется аудио- или видеозапись встречи.
23. Письменные обращения оформляются потребителем в произвольной форме, с указанием сути жалобы или запроса, подписываются потребителем или его уполномоченным представителем и предоставляются в любое подразделение Банка.
24. Обращения потребителей независимо от формы должны содержать следующую информацию:
 - фамилия, имя, отчество потребителя, адрес, контактные данные и изложена суть обращения, проставляется личная подпись потребителя (кроме поступивших на электронную почту Банка) и дата обращения;
 - к жалобе могут быть приложены копии документов, подтверждающие предъявляемые претензии.

25. Потребитель может подать обращение в Банк посредством личного визита; по почте – выслав обращение на почтовый адрес, электронную почту *он-лайн чат* Банка; официального сайта Банка в разделе «Обратная связь» и «Служба качества» Приложения «АБ24» в разделе «Помощь и поддержка», путем записи жалобы/предложения в Книге жалоб и предложений; позвонив на телефон доверия Банка, номер которого указан на стенде и размещен на сайте Банка, а также с помощью факса.
26. Максимальный срок рассмотрения обращений потребителей составляет не более 7 (семь) рабочих дней со дня ее регистрации с предоставлением ответа в письменном виде. При необходимости курирующий член правления может продлить срок рассмотрения обращения. Документы по результатам рассмотренных жалоб и заявлений (споров) клиентов должны храниться в установленном порядке не менее трех лет.
27. Банк не рассматривает обращения на обоснованность действующих в Банке тарифов на услуги и процентных ставок срочных депозитов, на установленный для клиента кредитный лимит, его отмену или изменение, на условия выделения кредитного лимита, анонимные обращения, в которых не указаны личные и контактные данные, почтовый адрес или не идентифицирован заявитель, а также обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу сотрудника Банка и членов его семьи.
28. Для оперативного урегулирования возникших разногласий и спорных ситуаций обращения, по исполненным операциям в Банке, принимаются в течение 10-ти календарных дней с даты исполнения операции.
29. В случае подачи потребителем Банку обращения позже 10-го календарного дня с даты исполнения операции, разрешение вопросов по таким обращениям может потребовать дополнительного изучения и проверки, что повлияет на сроки устранения разногласий и внесения исправлений.
30. Все письменные обращения потребителей на имя Председателя Правления/заместителя Председателя Банка без исключения в течение одного рабочего дня должны регистрироваться в Общем отделе Банка в Электронном документообороте Банка, а на имя управляющего филиалом регистрирует секретарь-делопроизводитель филиала.
31. После получения обращения с резолюцией Председателя Правления /заместителей Председателя Правления, Общий отдел в обязательном порядке рассылает копию обращения в Службу по качеству сервиса для регистрации в Журнале учета обращений потребителей, т.е. в ПО vTiger/CRM. Ответственные структурные подразделения в обязательном порядке передают копию ответного письма в Контакт Центр для контроля и учета обращения. Ответственные сотрудники филиала/ сберегательной/выездной кассы/пункта обслуживания клиентов Банка в обязательном порядке согласовывают ответные письма с Службой по качеству сервиса, затем за подписью управляющего филиалом отправляют письмо заявителю.
32. Учет всех поступающих обращений потребителей ведется в ПО vTiger/CRM в электронном виде. Далее с ПО vTiger/CRM формируется электронный журнал учета обращений потребителей.
33. В журнале учета обращений потребителей указывается фамилия, имя, отчество потребителя, его почтовый адрес (адрес проживания) и контактные данные, дата получения, краткое описание сути обращения, информация о принятом решении и иные сведения в соответствии с процедурой рассмотрения обращений. (Приложение 1) Журнал хранится не менее 5 лет (данный пункт перемещен с п.32).

Раздел 3.2. Условия рассмотрения обращений

В целях своевременного и полного рассмотрения обращений потребителей проводится ряд мероприятий:

34. Банк, получив обращение, предпринимает все меры по скорейшему выявлению и устранению (в случае наличия) всех недостатков и ошибок, допущенных при исполнении поручений, связанных с правильностью, качеством и/или сроками обслуживания, а также взаиморасчетами с потребителями.
35. Банк предоставляет потребителю ответ на его обращение в письменном виде, при помощи того же средства связи (электронная почта, заказным письмом, с использованием технических средств связи), которым обращение было получено, или путем вручения лично в руки при явке потребителя в Банк, если потребитель не указал иного желаемого способа получения ответа.
- 35-1. Ответы на обращения потребителей даются на языке обращения. В случае невозможности дать ответ на языке обращения, используется государственный или официальный язык Кыргызской Республики.
36. Обращение потребителя может быть удовлетворено полностью или частично. Решение по претензиям, жалобам, или запросу должно содержать мотивированный ответ на каждый изложенный заявителем довод, со ссылкой при необходимости на конкретные нормативные правовые акты Кыргызской Республики, Устав Банка, внутренние документы Банка.
37. 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.
- 37-1. Документы по результатам рассмотренных жалоб и заявлений (споров) клиентов должны храниться в установленном порядке не менее трех лет.

ГЛАВА IV. ПРОЦЕДУРА РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ И ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ОТВЕТА ПОТРЕБИТЕЛЮ

38. Днем получения письменных обращений считается день получения (регистрации) обращений в Банк, которые проходят регистрацию в Общем отделе/филиалах посредством программного обеспечения, в пунктах обслуживания клиентов – журнальным способом, согласно приложению 1.
39. После регистрации письменных обращений, Общий отдел/секретарь-делопроизводитель филиала в зависимости от сути обращения передает их Председателю Правления, либо курирующему члену Правления Банка/управляющему филиалом и осуществляет контроль над своевременной подготовкой ответа потребителю.
40. Председатель Правления, либо курирующий член Правления/управляющий филиалом исходя из содержания обращения, дает поручение ответственным структурным подразделениям для подготовки ответов по выяснению причины возникновения того или иного обращения и представления надлежащего ответа, удовлетворяющего требование потребителя.
41. Окончательный ответ, подготовленный ответственным структурным подразделением печатается на фирменном бланке Банка, визируется начальником этого подразделения, (при необходимости согласовывается с Юридическим отделом) на имя представившего жалобу, претензию потребителя, который подписывается курирующим руководителем.

42. При устном обращении потребителя непосредственно к руководителю подразделения Банка, последний, по возможности незамедлительно устраняет проблему или недоработки, вызвавшие жалобу или претензию со стороны потребителя и должен убедиться, что потребитель удовлетворен решением его вопроса. В случае если вопрос не решается на уровне руководителя подразделения Банка, к которому обратился потребитель, руководитель должен поставить в известность своего непосредственного куратора, который при необходимости должен подключить другие соответствующие структурные подразделения для разрешения данной ситуации.
43. В случае, если жалоба поступила в устной форме через Контакт Центр Банка, специалист Контакт Центра указывает суть жалобы, контакты потребителя, прилагает аудиозапись телефонного разговора, скриншоты сообщений в ПО vTiger/CRM и незамедлительно направляет жалобу в Службу по качеству сервиса для рассмотрения по электронной почте. Служба по качеству сервиса рассмотрев жалобу, ставит в известность руководителя/управляющего соответствующего структурного подразделения. Руководители/Управляющие соответствующих структурных подразделений Банка в течение 7 (семь) рабочих дней в свою очередь рассмотрев жалобу, при необходимости контактируют с заявителем и информируют о результатах проведенной работы по поступившей жалобе Службу по качеству сервиса. В свою очередь, Служба по качеству сервиса фиксирует в ПО vTiger/CRM принятые меры, при необходимости прилагает все документы в автоматизированную систему. В зависимости от ответа руководителей соответствующих подразделений /управляющих филиалов, Служба по качеству сервиса ведет дальнейшую работу по устранению причин жалобы, улучшению бизнес-процессов Банка. В случае, если заявитель просит предоставить ответ в письменном виде, ответственные сотрудники филиала/ сберегательной/выездной кассы/пункта обслуживания клиентов Банка в обязательном порядке согласовывают ответные письма с Службой по качеству сервиса, затем за подписью управляющего филиалом отправляют письмо заявителю.
44. При необходимости создается комиссия для расследования, заключение комиссии выносится на рассмотрение Председателя Правления и курирующего члена Правления.
45. Не допускается поручение рассмотрения обращения сотруднику Банка, действия или бездействие которого обжалуются.
46. В случае если обращения явились основанием устранения коррупционных или других действий сотрудников Банка, в обязательном порядке уведомляется Управление комплаенс-контроля, специалисты Службы безопасности проводят служебные расследования для принятия соответствующих мер.
47. Претензионные работы, связанные непосредственно с использованием банковских платежных карт «Элкарт», «Мастер Кард», или других платежных систем, проводятся в соответствии с внутренними документами Банка, регулирующие вопросы соответствующих систем банковских платежных карт.

Раздел 4.1. Порядок работы с Книгой жалоб и предложений

48. В каждом подразделении Банка в местах обслуживания клиентов, на видном и доступном для обозрения клиентов месте (информационные стенды и т.п.) должна находиться Книга жалоб и предложений, в которой клиент вправе зафиксировать свои замечания и предложения по улучшению или оптимизации банковских продуктов и процессов.

49. В Книге жалоб и предложений должны быть указаны следующие данные: дата, фамилия, имя и отчество потребителя, адрес, контактные данные, суть обращения, принятые меры (Приложение 2). Книга жалоб и предложений должна быть пронумерована, прошнурована, а также заверена Председателем Правления или руководителем соответствующего структурного подразделения Банка и скреплена печатью Банка. Книга ведется до полного заполнения всех страниц, предназначенных для внесения замечаний и/или предложений и информации об их рассмотрении.
50. Сведения о результатах рассмотрения жалоб и/или предложений, отметка о направлении ответа потребителю (в случае наличия - даты и регистрационного номера ответа), в том числе, предпринятые действия в ответ на обращение потребителя, Ф.И.О. ответственного исполнителя, его подпись и сроки исполнения вносятся в Книгу жалоб и предложений не позднее последнего дня срока рассмотрения обращений потребителей.
51. В случае необходимости ответ заявителю может быть оформлен в письменном виде в установленные данной Процедурой сроки.
52. При поступлении жалоб в Книгу жалоб и предложений, в зависимости от сути обращения, руководитель соответствующего структурного подразделения ГО/управляющий филиалом Банка незамедлительно рассматривает жалобу в установленном порядке. Руководитель структурного подразделения в течение 7 (семь) рабочих дней доводит ответ непосредственно заявителю, а копию ответа в Службу по качеству сервиса, управляющий филиалом отправляет согласованный с Службой по качеству сервиса ответ заявителю.
53. Ответственный сотрудник филиалов, сберегательных касс, выездных касс, пунктов обслуживания клиентов и др. ежедневно по окончании рабочего дня проверяет Книгу жалоб и предложений на поступление обращений от потребителей услуг Банка. При наличии жалоб ответственный сотрудник дублирует их в ПО vTiger/CRM, незамедлительно ставит в известность управляющего филиалом и Службу по качеству сервиса, контролирует соблюдение сроков рассмотрения жалоб, обеспечивает своевременную ответную запись в Книге жалоб и предложений, составляет ответные письма заявителю, согласовывает их с Службой по качеству сервиса, отправляет ответные письма за подписью управляющего филиалов, дополнительно контролирует соблюдение Стандартов обслуживания клиентов ОАО «Айыл Банк» сотрудниками филиалов. Все принятые меры и решения по поступившей жалобе фиксируются в ПО vTiger/CRM.
- 53-1. Все жалобы в книге жалоб и предложений необходимо дублировать в ПО vTiger/CRM в день обращения клиента с приложением сканированной версии жалобы. Ответственные сотрудники по обращениям обеспечивают своевременный ввод информации в ПО vTiger/CRM. В случаях расхождения информации в книге жалоб и предложений с ПО vTiger/CRM ответственные сотрудники по обращениям и управляющие филиалов/руководители структурных подразделений несут ответственность.
54. Ответственный сотрудник ГО (офис-менеджер) ежедневно по окончании рабочего дня проверяет Книгу жалоб и предложений на поступление обращений от потребителей услуг Банка. При наличии жалоб дублирует их в ПО vTiger/CRM, незамедлительно ставит в известность руководителей соответствующих структурных подразделений и Службу по качеству сервиса о поступившей жалобе, контролирует соблюдение сроков рассмотрения жалоб и обеспечивает своевременную ответную запись в Книге жалоб и предложений, дополнительно контролирует соблюдение Стандартов обслуживания клиентов ОАО «Айыл Банк» сотрудниками фронт-офиса ГО. При необходимости соответствующим структурным

подразделением предоставляется устный/письменный ответ на обращение потребителя, копия ответа направляется в Службу по качеству сервиса. Ответственный сотрудник Службы по качеству сервиса проводит дальнейшую работу совместно с соответствующими структурными подразделениями/филиалами Банка по выявлению и устранению причин жалобы, рассмотрению предложений потребителей. Все принятые меры и решения по поступившей жалобе фиксируются в ПО vTiger/CRM.

55. Управляющие филиалами /офис менеджер (сотрудник Отдела Маркетинга и PR), сотрудники Службы по качеству сервиса ежемесячно должны проверять записи в Книге жалоб и предложений на предмет наличия обращений, полноту сведений о заявителе и своевременности исполнения указанных жалоб и предложений и принятых мерах.

Раздел 4.2. Порядок работы с обращениями, поступившими в Контакт Центр, на телефон доверия и официальный сайт Банка

Сотрудники Контакт Центра:

56. Получив устное обращение потребителя, заполняет Карточку клиента в программе Oktell/CRM Банка, где ведется учет всех поступивших звонков в Контакт Центр Банка, а также ведет учет поступивших жалоб по телефону доверия в программе Vtiger/CRM Банка.
57. Сообщает потребителю, куда будет направлено его обращение в дальнейшем. В случае если изложенный в устном обращении потребителя 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.
58. Незамедлительно сообщает о поступившем звонке/сообщении и сути обращения ответственному сотруднику Службы по качеству сервиса для дальнейшего рассмотрения им вопроса. Далее ответственный сотрудник Службы по качеству сервиса направляет обращение потребителя руководителю соответствующего структурного подразделения/управляющему филиалом. После полного изучения вопроса, в зависимости от его сути ответственный сотрудник Службы по качеству сервиса или руководитель структурного подразделения/управляющий филиалом связывается с заявителем. Далее руководитель соответствующего структурного подразделения/управляющий филиалом информирует ответственного сотрудника Службы по качеству сервиса о принятых мерах, а Служба по качеству сервиса при необходимости ведет дальнейшую работу по улучшению бизнес-процессов и клиентского обслуживания, а также может осуществить контрольный звонок клиенту. Ответственный сотрудник Службы по качеству сервиса вносит информацию о принятых мерах и решениях в ПО vTiger /CRM.
59. В случае, если вопрос требует письменного ответа, то ответственное подразделение готовит и отправляет письменный ответ заявителю в установленные данной Процедурой сроки, копия направляется в Службу по качеству сервиса. Если вопрос, изложенный в устном обращении, не может быть рассмотрен в оперативном порядке и требует дополнительного изучения, потребителю предлагается изложить обращение в письменной форме с приложением подтверждающих документов.
60. В случае если, обращение в виде жалобы повторное и носит систематический характер, Служба по качеству сервиса доводит до сведения руководства Банка.
61. Обращения, жалобы и письма потребителей финансовых услуг с официального сайта Банка (www.ab.kg) автоматически поступают на электронный адрес Общего отдела (office@ab.kg) который в зависимости от сути вопроса незамедлительно переправляет его на электронный адрес руководителя соответствующего

структурного подразделения. Последний изучает суть обращения и предоставляет ответ в электронном виде отправителю, а копию отсылает в Контакт Центр для сведения.

- 62-1. Обращения коррупционного и мошеннического характера, поступившие на телефон доверия должны быть незамедлительно представлены в Службу безопасности и Управление комплаенс контроля в соответствии с требованиями Антикоррупционной политики Банка.

Раздел 4.3. Требования к информационному стенду

- 62-2. В каждом подразделении Банка должен находиться информационный стенд (приложение 6), с необходимой информацией для потребителей.

- 62-3. Стенд с информацией должен быть размещен в доступном для обозрения месте и содержать, как минимум, следующую информацию на государственном и официальном языках:

- отчет о финансовом положении и отчет о прибыли и убытке ОАО «Айыл Банк» на последнюю отчетную дату;
- копия лицензии Национального Банка КР;
- копия Свидетельства Агентства по защите депозитов КР;
- тарифы на услуги Банка для юридических и физических лиц. Информация о продуктах Банка и других финансовых услугах;
- перечень документов, необходимых для получения кредита;
- перечень основных нормативных правовых актов Национального банка Кыргызской Республики и внутренних нормативных документов Банка, регламентирующих процесс кредитования;
- информация об изменении общих условий предоставления финансовых услуг;
- перечень прав потребителей;
- Книга жалоб и предложений;
- график личного приема руководства Банка;
- номер телефона, по которому можно оставить обращение (телефон доверия);
- и др. информацию.

- 62-4. Ответственные сотрудники по обращениям ежемесячно проверяют информацию на информационных стендах Банка на предмет актуальности и соответствия утвержденным стандартам. При выявлении несоответствия сообщают в Службу по качеству сервиса /управляющим филиалов.

ГЛАВА V. КОНТРОЛЬ И ОТЧЕТНОСТЬ

62. В целях анализа, контроля и выработки предложений, направленных на дальнейшее улучшение качества обслуживания клиентов Банка, управляющие филиалов, ежеквартально до 10 числа, проверяют все записи из Книги жалоб и предложений в ПО vTiger/CRM, а также сканер копии записей в Книгах жалоб и предложений всех своих подразделений, для консолидации отчета.

63. Сводный отчет по жалобам Отдел риск-менеджмента и Управление комплаенс-контроля могут получить в ПО vTiger/CRM для дальнейшей работы. Служба по качеству сервиса обязан вести статистическую базу данных по всем обращениям потребителей для собственных аналитических целей и предоставления отчетности в Национальный банк до 20 числа месяца, следующего за отчетным полугодием согласно Приложению 5.

- 64-1. В целях предупреждения возникновения нарушений прав и законных интересов потребителей, повышения качества предоставляемых услуг, а также улучшения организации работы с обращениями потребителей, Управление комплаенс контроля проводит надлежащий внутренний контроль за порядком рассмотрения обращений, а также на постоянной основе:
- 1) проводит мониторинг, анализ и обобщение обращений потребителей для выявления и устранения причин, которые явились основанием для обращений;
 - 2) вырабатывает рекомендации по улучшению организации работы с обращениями потребителей;
 - 3) разрабатывает для руководства Банка предложения о принятии необходимых мер по устранению выявленных нарушений и превентивных мерах по недопущению таких нарушений в деятельности Банка.

ГЛАВА VI. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

64. Начальник Службы по качеству сервиса/Управляющие филиалов несут персональную ответственность за правильную организацию работы с обращениями, поступающими в Банк, своевременный учет, анализ и последующие мероприятия, связанные с процедурой рассмотрения обращений.
65. Начальники структурных подразделений несут ответственность за правильную организацию работы и надлежащий процесс рассмотрения обращений потребителей и доведения до сведения Службы по качеству сервиса окончательного ответа.
66. Контакт Центр/Служба по качеству сервиса/Начальники структурных подразделений/Управляющие филиалами несут ответственность за надлежащий процесс рассмотрения устных и письменных обращений потребителей, доведения до сведения окончательного ответа потребителям.
67. Начальник Службы по качеству сервиса несет ответственность за предоставление своевременного и полного отчета по обращениям потребителей Председателю Правления Банка/курирующему члену Правления, а также внешним пользователям по запросу.
68. Управление комплаенс - контроля несет ответственность за осуществление контроля за организацией работы Банка по рассмотрению жалоб (заявлений) клиентов.
69. УОК/Отдел регионального развития/управляющие филиалами несут ответственность за соблюдение требований к информационному стенду, его наполнению актуальной информацией для потребителей Банка.
70. Служба безопасности несет ответственность за справедливое и полное раскрытие служебных расследований по тем или иным обращениям потребителей.

ОАО «Айыл Банк»

Процедура рассмотрения обращений потребителей ОАО «Айыл Банк»

ДСП

Приложение 1

к Процедуре рассмотрения обращений потребителей ОАО «Айыл Банк»

**ЖУРНАЛ
УЧЕТА ОБРАЩЕНИЙ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ОАО «АЙЫЛ БАНК»**

№ п/п.	Дата получения	Входящий номер обращения	Ф.И.О. потребителя	Адрес и контактные данные потребителя	Краткое описание сути обращения	Информация о принятом решении (№исх.письма, краткое содержание ответа)
1						
2						
3						
4						
5						

ОАО «Айыл Банк»

Процедура рассмотрения обращений потребителей ОАО «Айыл Банк»

ДСП

Приложение 2

к Процедуре рассмотрения обращений потребителей ОАО «Айыл Банк»

КНИГА ЖАЛОБ И ПРЕДЛОЖЕНИЙ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ОАО «АЙЫЛ БАНК»

№ п/п.	Ф.И.О., контактные данные потребителя	Суть жалобы или предложения	Дата	Разъяснения Банка	
				принятые меры	Ответственный сотрудник (Ф.И.О., должность, подпись, дата)
1					
2					
3					
4					
5					

Приложение 3
 к Procedure рассмотрения обращений потребителей ОАО “Айыл Банк”

Отчет о письменных жалобах потребителей в ОАО "Айыл Банк"													
за _____													
(указывается отчетное полугодие и года)													

	Остаток нерассмотренных жалоб в прошлом периоде	Поступило жалоб всего	из них по поводу (тема):											Количество удовлетворенных жалоб, включая остаток нерассмотренных в прошлом периоде		Количество жалоб, включая остаток нерассмотренных в прошлом периоде, в удовлетворении которых отказано	Количество жалоб, поступивших, но не рассмотренных в отчетном периоде	
			вкладов (депозитов)	кредитов	кредитной информации (КИБ)	залога	банковских счетов, кроме депозитных	денежных переводов	платежных карт	иных платежных и электронных услуг	обмена валют	расчетно-кассового обслуживания	других случаев	полностью	частично			
г.Бишкек																		
г.Ош																		
Баткенская область																		
Джалал-Абадская область																		
Нарынская область																		
Ошская область																		
Таласская область																		
Чуйская область																		
Иссык-Кульская область																		
Всего																		

Примечания: 1. В пустых ячейках указываются количественные показатели (сумма).
 2. В случае если жалоба касается нескольких тем, она должна учитываться в каждой теме отдельно; при этом в последующей(-их) теме(-ах) она учитывается в скобках.

Единый стандарт оформления информационного стенда в точках обслуживания клиентов ОАО «Айыл Банк»



Информация на стенде:

- 1-окошко:** Отчет о финансовом положении ОАО «Айыл Банк» на последнюю отчетную дату
- 2-окошко:** Отчет о прибыли и убытке ОАО «Айыл Банк» на последнюю отчетную дату
- 3-окошко:** Тарифы и услуги Банка для юридических лиц (тарифы, перечень необходимых документов по кредитованию, по расчетно-кассовому обслуживанию, буклеты)
- 4-окошко:** Тарифы и услуги Банка для физических лиц (тарифы, перечень основных необходимых документов Национального Банка КР и внутренних нормативных документов Банка по кредитованию, по расчетно-кассовому обслуживанию, буклеты)
- 5-окошко:** Копия лицензии Национального банка КР
- 6-окошко:** Цветная копия Свидетельства Агентства по защите депозитов КР
- 7-окошко:** Контактные данные (телефон доверия) Банка и Национального банка КР, по которому можно оставить обращение. Перечень прав потребителей.
- 8-окошко:** Прочая информация: **а)** график личного приема Руководства; **б)** информации об изменениях условий оказания финансовых услуг; **в)** информации о других финансовых услуг.