



УТВЕРЖДЕНА
Протоколом Правления № 89(5)
от «08» декабря 2020 года

**Процедура
рассмотрения обращений потребителей ОАО «Керемет Банк»**

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 1.1. Процедура рассмотрения обращений потребителей ОАО «Керемет Банк» (далее по тексту – Процедура) определяет порядок регистрации, учета, формирования ответа по обращениям Потребителей ОАО «Керемет Банк» (далее по тексту - Банк) и предотвращение/устранение нарушений/ошибок.
- 1.2. Настоящая Процедура разработана в соответствии с законодательством Кыргызской Республики, Уставом Банка и внутренними нормативными документами Банка.
- 1.3. Основной целью настоящей Процедуры является установление и поддержание партнерских отношений с Потребителями, защита и предотвращение нарушений прав и законных интересов Потребителей, а также выявление и устранение отклонений/ошибок в работе Банка, предотвращение повторений негативных проявлений и, как следствие, оптимизация и совершенствование бизнес-процессов Банка, поддержание и повышение уровня доверия к Банку.
- 1.4. При рассмотрении обращений потребителей Банк руководствуется следующими основными принципами:
 - законность, честность, добросовестность, прозрачность, разумность, справедливость, социальная ответственность;
 - уважение и обеспечение прав и законных интересов потребителей, партнерское отношение к ним;
 - обязательность рассмотрения обращений и предоставление результатов их рассмотрения;
 - своевременность, объективность и полнота рассмотрения обращений;
 - равенство потребителей при рассмотрении обращений;
 - обеспечение сохранности и неразглашение сведений, составляющих банковскую тайну. Информация, составляющая банковскую тайну, может быть предоставлена Банком только с согласия клиентов, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Кыргызской Республики.
- 1.5. Настоящая Процедура описывает действия:
 - сотрудников Контакт-центра;
 - сотрудников подразделений Банка, курирующих направления деятельности Банка по обслуживанию и предоставлению банковских продуктов и услуг, а также участвующих в рассмотрении обращений потребителей;
 - сотрудников филиалов и сберегательных касс, осуществляющих продажу банковских продуктов/услуг и обслуживание клиентов Банка.
- 1.6. Ответственность за объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений возлагается:
 - в филиале Банка – на Директора филиала. В период временного отсутствия Директора филиала на лицо, его замещающее;
 - в сберегательной кассе – на Директора филиала, которому подведомственна сберегательная касса. Обращения, поступившие в сберегательные кассы, передаются на рассмотрение Директору филиала, которому подведомственна сберегательная касса;
 - в головном офисе Банка – на руководителя структурного подразделения головного офиса, ответственного за эффективное функционирование соответствующего бизнес-процесса/продукта. В период его временного отсутствия – на лицо, его замещающее.

- 1.7. Электронная версия Процедуры в части, касающейся Потребителя (главы 1-3), подлежит размещению на официальном сайте Банка, ссылка на нее - на главной странице официального сайта Банка. Информация о наличии в Банке Процедуры рассмотрения обращений Потребителей, способах (каналах) подачи обращений, а также Книги жалоб и предложений размещается на информационных стендах в офисах Банка.

2. ТЕРМИНЫ И СОКРАЩЕНИЯ

- 2.1. **Владелец бизнес-процесса/продукта** – руководитель структурного подразделения Банка, ответственный за эффективное функционирование бизнес-процесса/продукта и его результат согласно внутренним нормативным документам Банка.
- 2.2. **Журнал учета письменных обращений Потребителей** – электронный документ на сервере Банка для учета письменных обращений. Журнал учета письменных обращений Потребителей ведется руководителем Контакт-центра в электронном виде и может распечатываться на бумажном носителе по мере необходимости. Журнал учета письменных обращений хранится не менее 5 (пяти) лет. В Журнале учета письменных обращений 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 настоящей процедурой.
- 2.3. **Реестр устных обращений Клиентов** – электронный документ на сервере Банка для учета устных обращений. Реестр устных обращений Клиентов ведется специалистами Контакт-центра в электронном виде и может распечатываться на бумажном носителе по мере необходимости. Реестр устных обращений Клиентов хранится не менее 5 (пяти) лет. В Реестр устных обращений Клиентов указывается фамилия, имя, отчество Потребителя и контактные данные, дата получения, краткое описание сути обращения, информация о принятом решении и иные сведения в соответствии с настоящей процедурой.
- 2.4. **Книга жалоб и предложений** – специальная прошнурованная и пронумерованная книга, находящаяся в каждом Филиале и Сберегательных кассах Банка в удобных и видимых местах для Потребителя. Книга жалоб и предложений должна быть заверена подписью Заместителя Председателя Правления, курирующего блок развития бизнеса, и скреплена печатью Банка.
- 2.5. **Коллективное обращение** – обращение двух или более Потребителей.
- 2.6. **Корректирующие действия** – действия, предпринятые для устранения причины существующего несоответствия или другой нежелательной ситуации, приведшей к обращению.
- 2.7. **НБКР** – Национальный банк Кыргызской Республики.
- 2.8. **Обращение** – устная или письменная жалоба и заявление (спор) Потребителя в Банк, 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.
- 2.9. **Жалоба** – негативный отзыв, в котором обжалуется какое-либо действие Банка, сотрудников Банка или выражается неудовлетворенность услугами и/или работой Банка, или непосредственно процессом управления обращениями в ситуациях, где явно или неявно ожидается ответ или решение.
- 2.10. **Претензионное заявление** – письменное обращение Потребителя относительно возврата денежных средств по операциям через банкоматы. Форма претензионного заявления указана в Приложении № 1 к настоящей процедуре.

- 2.11. **Ответственный за рассмотрение обращения** – руководитель соответствующего бизнес-процесса/продукта, в котором возникло обращение. В обязанность Ответственного за рассмотрение обращения входит координация действий Рабочей группы по рассмотрению обращения (в случае ее создания). Не допускается поручение рассмотрение обращения сотруднику, действия (бездействия) которого обжалуются.
- 2.12. **Ответственный по работе с обращениями** – сотрудник офиса Банка (в том числе сберегательных касс Банка), назначенный Директором филиала Ответственным по работе с обращениями. В головном офисе Банка Ответственным по работе с обращениями является руководитель Контакт-центра.
- 2.13. **Офис Банка** – общее название для филиалов, сберегательных касс Банка.
- 2.14. **Официальный сайт Банка** – объединённая под одним доменным именем www.keremetbank.kg в сети Интернет совокупность электронных документов (файлов).
- 2.15. **Потребитель** – любое физическое лицо (в том числе индивидуальный предприниматель), пользовавшееся, пользующееся или намеревающееся воспользоваться финансовыми услугами.
- 2.16. **Рабочая группа по рассмотрению обращения** – создается по решению руководства. Состоит из заинтересованных специалистов для обсуждения и решения данной жалобы. После рассмотрения конкретного обращения рабочая группа распускается автоматически, без письменного уведомления. Оставшиеся письменные жалобы рассматриваются в рабочем порядке.
- 2.17. **Финансовые услуги** – операции и услуги, осуществляемые и предоставляемые Банком в соответствии с законодательством Кыргызской Республики.
- 2.18. **Мессенджеры** – система мгновенного обмена сообщениями в реальном времени через Интернет. В Банке используются такие мессенджеры, как WhatsApp, Telegram, Instagram, Facebook и др.

3. ТИПЫ ОБРАЩЕНИЙ И СРОКИ ИХ РАССМОТРЕНИЯ

- 3.1. Обращения могут быть письменными и устными.
- 3.2. К устным обращениям относятся обращения, поступившие:
- по телефону Контакт-центра Банка, номер которого размещается на информационных стендах и официальном сайте Банка;
 - при личном приеме;
 - через мессенджеры.
- 3.3. К письменным обращениям относятся обращения, поступившие:
- на бумажном носителе нарочно (в том числе в ходе личного приема Потребителя сотрудником Банка) или посредством почтовой связи;
 - по электронной почте Банка call-center@keremetbank.kg;
 - записью в Книге жалоб и предложений.
- 3.4. Письменные обращения.
- 3.4.1. Независимо от способа поступления, в письменных обращениях в обязательном порядке должны указываться фамилия, имя, отчество Потребителя, почтовый адрес, контактные данные и изложена суть обращения.

- 3.4.2. Если в письменном обращении не указан почтовый адрес или электронная почта Потребителя, но указаны контактный номер телефона, фамилия и имя Потребителя, то Ответственный по работе с обращениями обязан связаться с Потребителем, чтобы предложить ему оставить почтовый адрес. В случае отказа клиента предоставить почтовый адрес, то ответ на обращение (жалобу) предоставляется в устном виде по телефону, о чем Потребитель уведомляется Ответственным по работе с обращениями.
- 3.4.3. В письменных обращениях (кроме обращений, предусмотренных п. 3.3.2 настоящей Процедуры) проставляется личная подпись Потребителя и дата обращения.
- 3.4.4. Письменные обращения первоначально поступают на рассмотрение Председателю Правления/Заместителю Председателя или Директору филиала/Заместителю Директора филиала.
- 3.4.5. Все письменные обращения без исключения подлежат обязательной регистрации в Журнале учета письменных обращений Потребителей.
- 3.4.6. Письменное обращение не подлежит рассмотрению (считается анонимным) если в обращении не указаны личные и контактные данные Потребителя.
- 3.4.7. Могут быть оставлены без рассмотрения:
- Повторные обращения Потребителя, в которых не приводятся новые доводы или обстоятельства, при условии, что по предыдущим обращениям даны исчерпывающие ответы и приняты все необходимые меры. В этом случае на письменное обращение Потребителю направляется уведомление о предоставленном ранее ответе на данный вопрос, в случае устного обращения предоставляются соответствующие разъяснения по телефону или при личной встрече;
 - Обращения Потребителей, в которых содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу работника Банка, а также членов его семьи.

3.5. Устные обращения.

- 3.5.1. Номер телефона Контакт-центра Банка, по которому может обратиться Потребитель с устным обращением, размещен на информационных стендах и официальном сайте Банка.
- 3.5.2. При звонке в Контакт-центр Банка, после предварительного уведомления Потребителя, производится аудиозапись разговоров для дальнейшего использования при рассмотрении обращения.
- 3.5.3. В случае, если изложенный в устном обращении Потребителя вопрос не требует дополнительного изучения или проведения дополнительной проверки, ответ на обращение предоставляется оперативно, в устной форме по телефону или в ходе личного приема. При необходимости Потребителя перенаправляют по телефону к другому компетентному сотруднику Банка. При этом сотрудник Контакт-центра в обязательном порядке представляется другому сотруднику Банка, предупреждает его о соединении, сообщает ему о сути обращения и с кем соединяет.
- 3.5.4. В случае, если в обращении содержатся вопросы, рассмотрение которых не входит в законную компетенцию Банка, Потребителю дается разъяснение о том, куда и в каком порядке ему следует обратиться.
- 3.5.5. В случае, если вопрос, изложенный в устном обращении, не может быть рассмотрен в оперативном порядке и требует дополнительного изучения, сотрудник Банка, принявший устное обращение, обязан предложить Потребителю изложить обращение в письменной форме на бумажном

носителе на имя руководства Банка в любом офисе Банка либо направить письмо в адрес Банка посредством почтовой связи или электронной почты, при необходимости с приложением подтверждающих документов. Ответственный по работе с обращениями обязан оказать содействие Потребителю в составлении письменного обращения. Если устное обращение, поступившее в Контакт-центр, не требует письменного оформления (или Потребитель не желает излагать обращение письменно), Ответственный по работе с обращениями сообщает Потребителю о том, что ответ на его обращение будет предоставлен по телефону после рассмотрения соответствующими сотрудниками Банка и действует согласно главе 4 настоящей Процедуры.

3.6. Обращения при личном приеме.

- 3.6.1. Председатель Правления, Заместители Председателя Правления Банка, а также Директор филиала/Заместитель директора филиала ведут личный прием Потребителей в соответствии с утвержденным графиком, размещенным на официальном сайте и на информационных стендах Банка.
- 3.6.2. Личный прием Потребителей проводится также Ответственным по работе с обращениями в филиалах Банка на постоянной основе в зоне, доступной для Потребителей.
- 3.6.3. При личном приеме Потребителю необходимо предъявить документ, удостоверяющий личность.
- 3.6.4. В ходе личного приема Потребителей ведется протокол встречи, подписываемый Потребителем, либо после обязательного уведомления Потребителя осуществляется аудио- или видеозапись встречи. Стандартная форма протокола указана в Приложении № 6 к настоящей Процедуре.

3.7. Все обращения Потребителей, поступившие в Банк, рассматриваются в срок не позднее тридцати календарных дней со дня регистрации с предоставлением ответа, за исключением случаев, указанных в пп.3.4.6, 3.4.7 настоящей Процедуры.