

УТВЕРЖДЕНА
Решением Правления
ОАО «Инвестиционный Банк «Чанг Ан» №65/9
от 18 октября 2016г.

ПРОЦЕДУРА
Рассмотрения претензий, жалоб и запросов клиентов
в ОАО «Инвестиционный банк «Чанг Ан»

Оглавление

ГЛАВА I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ	3
ГЛАВА II. ОСНОВНЫЕ ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ ПОНЯТИЯ И ТЕРМИНЫ	4
ГЛАВА III. ОБЩИЕ УСЛОВИЯ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ	4
Раздел 3.1. Прием обращений.....	4
Раздел 3.2. Условия рассмотрения обращений	5
ГЛАВА IV. ПРОЦЕДУРА РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ И ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ОТВЕТА КЛИЕНТУ	6
<i>ГЛАВА VI. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ.....</i>	<i>9</i>
<i>Приложение 1</i>	<i>10</i>
<i>Приложение 2.....</i>	<i>11</i>

Введение

Настоящая процедура описывает порядок рассмотрения претензий, жалоб и запросов клиентов в ОАО «Чанг Ан Банк» в целях устранения нарушений и их последствий, которые явились основанием для обращения клиента 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 (бездействий) или наступления событий, послуживших основанием для соответствующей претензии/ жалобы или запроса).

Настоящая Процедура разработана в целях защиты прав и законных интересов потребителей финансовых услуг, в соответствии с Гражданским кодексом Кыргызской Республики, законом Кыргызской Республики «О банках и банковской деятельности в Кыргызской Республике», нормативно-правовыми документами (актами) НБКР и внутренними нормативными документами ОАО «Инвестиционный Банк Чанг Ан».

Материалы и нормативные документы, использованные для написания процедуры:

1. Положение о минимальных требованиях к порядку предоставления финансовых услуг и рассмотрения жалоб потребителя (утвержденное Постановлением Правления НБКР от 24.06.15 №35/10)
2. Положение о минимальных требованиях по управлению кредитным риском в коммерческих банках и других финансово-кредитных учреждениях, лицензируемых НБКР (утвержденное Постановлением Правления НБКР от 30.06.10 №35/4)

ГЛАВА I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 1.2 В рамках проведения работ по рассмотрению обращений клиентов осуществляются следующие действия:
 - сбор и анализ обращений (претензий, жалоб или запросов);
 - изучение 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.
- 1.3 В реализации положений, предусмотренных настоящей Процедурой, принимают участие следующие структурные подразделения:
 - Управление кредитования (далее – УК);
 - Юридическая Служба (далее – ЮС)
 - Служба безопасности (далее – СБ)
 - Отдел документационного обеспечения (далее ОДО)

- Отдел маркетинга и развития бизнеса (далее ОМиРБ)
 - Операционное управление (далее – ОПУ);
 - Отдел по работе с персоналом (далее – ОРП);
 - при необходимости другие структурные подразделения Банка.
- 1.4 Процедура утверждается решением 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 ПОНЯТИЯ И ТЕРМИНЫ

- В целях настоящей Процедуры используются следующие термины и определения:
- 2.1 **Клиент** – лицо, потребитель финансовых услуг, пользовавшийся, пользующийся или намеревающееся воспользоваться финансовыми услугами Банка;
- 2.2 **Книга жалоб и предложений** – специальная книга для фиксации жалоб и предложений потребителей по предоставляемым финансовым услугам, которая должна быть пронумерована, прошнурована, а также заверена Председателем Правления или одним из заместителей/членов Председателя Правления банка и скреплена печатью банка. Хранить Книгу следует не менее пяти лет (приложение 2)
- 2.3 **Претензия** - письменное требование клиента к Банку об уплате долга, возмещении убытков, уплате штрафа, устранении недостатков по: выполненной операции, исполненному поручению или оказанной финансовой услуге.
- 2.4 **Жалоба** - письменное обращение, предоставленное клиентом Банка или другим физическим или юридическим лицом, в котором обжалуется какое-то действие Банка или его сотрудников или выставляется в адрес банка.
- 2.5 **Запрос** - любое иное письменное обращение клиента в Банк, которое не подпадает под признаки Претензии или Жалобы, и целью которого является получение клиентом какой-либо интересующей его информации/документов.

ГЛАВА III. ОБЩИЕ УСЛОВИЯ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ

Раздел 3.1. Прием обращений

- 3.1.1 Претензии, жалобы и запросы, поданные в установленном порядке, подлежат обязательному рассмотрению. Отказ в приеме претензий, жалоб и запросов не допускается, за исключением случаев, предусмотренных в пункте 3.1.3 настоящей главы.
- 3.1.2 Банк принимает к рассмотрению обращения в устном или письменном виде на кыргызском и русском языках. Максимальный срок рассмотрения обращений клиентов 10 (десять) рабочих дней.

- 3.1.3 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, а также анонимные обращения, в которых не указан или не идентифицирован заявитель.
- 3.1.4 В случае если для рассмотрения жалобы Клиента необходимо проведение дополнительной проверки или принятия других мер, срок рассмотрения жалобы может быть продлен Председателем Правления/руководителем подразделения/директором филиала на 10 рабочих дней, о чем сообщается потребителю
- 3.1.5 Письменные обращения оформляются клиентом в произвольной форме, с указанием сути жалобы или запроса, подписываются клиентом или его уполномоченным представителем и предоставляются в любое подразделение Банка.
- 3.1.6 Претензия, жалоба или запрос должны содержать информацию о клиенте:
- для физического лица - фамилия, имя, отчество, адрес для направления ответа;
 - для юридического лица - полное наименование и регистрационный номер, адрес, должность, имя, фамилия представителя, номер телефона;
 - суть обращения;
 - к жалобе могут быть приложены копии документов, подтверждающие предъявляемые претензии.
- 3.1.7 Клиент может подать обращение в Банк посредством: личного визита; по почте – выслать обращение на почтовый адрес Банка; путем записи жалобы/предложения в Книге жалоб и предложений (приложение 2), которые находятся в подразделениях Банка в удобных и видимых для клиентов местах; позвонив на контактный телефон Банка, номер которого указан на сайте Банка, а также с помощью факса.
- 3.1.8 Для оперативного урегулирования возникших разногласий и спорных ситуаций по исполненным операциям в Банке, обращения принимаются в течение 10-ти календарных дней с даты исполнения операции.
- 3.1.9 В случае подачи клиентом 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.

Раздел 3.2. Условия рассмотрения обращений

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

- 3.2.1 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 клиентами.

- 3.2.2 Банк предоставляет клиенту 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 клиента в Банк, если клиент не указал иного желаемого способа получения ответа.
- 3.2.3 Обращение клиента может быть удовлетворено полностью или частично. Решение по претензиям, жалобам, или запросу должно содержать мотивированный ответ на каждый изложенный заявителем довод, со ссылкой на конкретные нормативные правовые акты Кыргызской Республики, внутренние нормативные документы Банка.
- 3.2.4 В случае если в жалобе содержатся вопросы, рассмотрение которых не входит в законную компетенцию Банка, потребителю дается разъяснение о том, куда и в каком порядке ему следует обратиться.
- 3.2.5 Обращения могут быть оставлены без рассмотрения, если повторное обращение не содержит новых данных, а все изложенные в нем доводы ранее полно и объективно рассматривались, и заявителю был дан ответ.

ГЛАВА IV. ПРОЦЕДУРА РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ И ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ОТВЕТА КЛИЕНТУ

Рассмотрение письменного обращения Клиента	
Подразделение банка	Получив письменное обращение клиента передает его на регистрацию в ОДО.
ОДО	Получив письменное обращение клиента регистрирует его в «Журнале регистрации принятых обращений клиентов» (приложение 1 к Процедуре) При этом, днем получения письменных обращений считается день получения (регистрации) обращений в Банк В случае поступления жалобы по электронной почте ФКУ не позднее следующего рабочего дня направляет на адрес электронной почты потребителя подтверждение о получении жалобы.
ОДО	После регистрации, письменного обращения в зависимости от сути, обращения передаются Председателю Правления.
Председатель Правления/куратор или курирующий член Правления/директор филиала	Исходя из содержания обращения, дает поручение ответственным структурным подразделениям для незамедлительной подготовки ответов по выяснению причины возникновения того или иного обращения, подготовки и представления надлежащего ответа, удовлетворяющего требование клиента.
Ответственное структурное	Окончательный ответ, подготовленный ответственным структурным подразделением, печатается на фирменном
Процедура рассмотрения претензий, жалоб и запросов клиентов в ОАО «Инвестиционный Банк «Чанг Ан»	
6/12	

подразделение	бланке Банка, визируется начальником этого подразделения, (при необходимости согласовывается с Юридической службой) на имя представившего жалобу, претензию Клиента, который подписывается курирующим руководителем. Ответ по результатам рассмотрения жалобы дается на языке обращения. В случае невозможности дачи ответа на языке обращения используется государственный или официальный язык Кыргызской Республики. На коллективную письменную жалобу ответ направляется тому лицу и на тот адрес, который указан в жалобе первым, если иное не указано в самой жалобе. Банк должен рассмотреть жалобу Клиента в течение 10 рабочих дней. В случае если для рассмотрения жалобы Клиента необходимо проведение дополнительной проверки или принятия других мер, срок рассмотрения жалобы может быть продлен Председателем Правления/курирующим членом Правления/руководителем подразделения/директором филиала на 10 рабочих дней, о чем сообщается потребителю
При необходимости Служба безопасности	В случае если, обращения явились основанием устранения коррупционных или других действий сотрудников Банка, сотрудники Службы безопасности проводят внутренние служебные расследования согласно требованиям настоящей и прочих соответствующих Процедур .
Рассмотрение устного обращения	
Сотрудник Банка	При устном обращении клиента непосредственно к сотруднику / руководителю подразделения Банка, последний, по-возможности должен устранить проблему или недоработки, вызвавшие жалобу или претензию со стороны клиента и убедиться, что клиент удовлетворен решением его вопроса. В случае, если вопрос не решается на уровне руководителя подразделения в оперативном порядке, потребителю предлагается изложить жалобу в письменной форме, с приложением подтверждающих документов. Руководитель должен поставить в известность своего непосредственного куратора, который при необходимости должен подключить другие соответствующие структурные подразделения для разрешения данной ситуации.
Процедура рассмотрения претензий, жалоб и запросов клиентов в ОАО «Инвестиционный Банк «Чанг Ан»	
7/12	

Порядок работы с жалобами, поступившими на контактный телефон Банка	
ОДО	Получив устное обращение клиента по контактному телефону Банка, производит запись в Журнале регистрации принятых обращений клиентов (приложение 1), указывает суть обращения, а также контактную информацию клиента.
ОДО	Сообщает клиенту, куда будет направлено его обращение в дальнейшем. В случае если, жалоба, претензия является незначительной и решаемой в рамках руководителя подразделения/филиала/сберкассы передает обращение руководителю подразделения. В случае если, обращение повторное, в виде жалобы, доводит до сведения руководства Банка.
Ответственное структурное подразделение	Принимает оперативное участие и разрешает ситуацию. Сообщает результат ОДО для отражения в Журнале регистрации принятых обращений клиентов
Порядок работы с Книгой жалоб и предложений	
Сотрудник Банка	По первому требованию клиента сотрудник Банка обязан предоставить ему Книгу жалоб и предложений клиентов, и при необходимости оказать ему консультацию по ее заполнению.
Сотрудник Банка	Ставит в известность руководителя своего подразделения/сотрудника ОМиРБ о поступившем обращении (жалобе/претензии)
Руководитель структурного подразделения /ОМиРБ	В случае если, жалоба /претензия является незначительной и решаемой в рамках руководителя подразделения/филиала/сберкассы передает обращение руководителю подразделения принимает оперативное участие и разрешает ситуацию. В случае если, обращение повторное, в виде жалобы, доводит до сведения руководства Банка. Банк должен рассмотреть жалобу Клиента в течение 10 рабочих дней и сделать соответствующую запись в Книге жалоб и предложений. В случае если Клиент указал обратные реквизиты направить ему ответ. В случае если для рассмотрения жалобы Клиента необходимо проведение дополнительной проверки или принятия других мер, срок рассмотрения жалобы может быть продлен Председателем Правления/руководителем подразделения/директором филиала на 10 рабочих дней, о чем сообщается потребителю.

Отчетность	
ОМиРБ/Директор филиал/заведующий сберегательной кассой/другое ответственное лицо	Один раз в день просматривает Журнал регистрации принятых обращений клиентов и Книгу/и жалоб и предложений рассматривает суть обращений, выявляет обращения на которые еще не дан ответ Банка, но срок ответа по которым подходит к концу, контролирует подготовку ответа в срок.
Директор филиал/заведующий сберегательной кассой	В целях анализа, контроля и выработки предложений, направленных на дальнейшее улучшение качества обслуживания клиентов Банка, а также для подготовки сводного отчета в НБКР, ежемесячно до 10 числа, направляют в ОМиРБ сканер-копии записей в Книгах жалоб и предложений всех своих подразделений.
ОМиРБ	ежеквартально до 10 числа последующего отчетному кварталу месяца, представляет в Службу риск-менеджмента и Председателю Правления Банка отчет относительно полученных в течение отчетного квартала обращений и о работах, выполненных по ним, согласно настоящей Процедуры. Подписывает отчет у Председателя Правления и направляет его в НБКР

ГЛАВА VI. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

- 6.1. Директора филиалов/заведующие сберегательных касс/руководители подразделений несут ответственность за своевременный учет, анализ и последующие мероприятия, связанные с процедурой рассмотрения обращений.
- 6.2. ОМиРБ/Директора филиалов/Заведующие сберегательной кассой несут ответственность за своевременные проверки Книг жалоб и предложений, а также журналов учета регистрации обращений а также за предоставление своевременного и полного отчета Председателю Правления Банка и НБКР.
- 6.3. Служба безопасности несет ответственность за справедливое и полное раскрытие служебных расследований по тем или иным обращениям клиентов.
- 6.4. ОДО несет ответственность за надлежащий процесс регистрации письменных и телефонных обращений клиентов, доведения до сведения окончательного ответа клиентам.

И.о. Первого заместителя
Председателя Правления

Цой.М.К.

ЖУРНАЛ
РЕГИСТРАЦИИ ПРИНЯТЫХ ОБРАЩЕНИЙ (ПРЕТЕНЗИЙ, ЖАЛОБ И ЗАПРОСОВ) КЛИЕНТОВ

за период с «__» _____ г. по «__» _____ г.

№ п/п	Дата и время регист рации	Реквизиты претензии, жалобы, запроса	Полное имя/наиме нование клиента	Краткое содержание претензии, жалобы, запроса	Лицо, передавшее претензию, жалобу, запрос	Сведения об исполнении претензии, жалобы или запроса		Сведения о передаче клиенту (депоненту) ответа на претензию, жалобу или запрос	
						номер исходяще го документ а	Краткое содержание ответа	форма (способ) переда чи ответа	подпись отв. лица
1									
2									
3									
4									
5									

Приложение 2
к Procedure рассмотрения претензий, жалоб
и запросов клиентов ОАО «Чанг Ан Банк»

КНИГА ЖАЛОБ И ПРЕДЛОЖЕНИЙ КЛИЕНТОВ ОАО «Чанг Ан Банк»

за период с «__» _____ г. по «__» _____ г.

№ п/п.	Дата	Ф.И.О. клиента Банка	Адрес/ реквизиты клиента Банка	Описание (суть жалобы или предложения)	Разъяснения Банка	
					принятые меры	Ф.И.О. отв.исполнителя/ должность, подпись
1						
2						
3						
4						
5						