

УТВЕРЖДЕНА

**Решением Временного
администратора
ОАО «Евразийский
Сберегательный Банк»**

**Решение № 41/1 от
« 05 » апреля 2019г.**

**ПРОЦЕДУРА
«РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ»
ОАО «ЕВРАЗИЙСКИЙ СБЕРЕГАТЕЛЬНЫЙ БАНК»**

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Процедура «Рассмотрения обращений потребителей» (далее по тексту – Процедура) определяет порядок регистрации, учета, формирования ответа по обращениям потребителей услуг ОАО «Евразийский Сберегательный Банк» (далее по тексту – Банк) и предотвращение/устранение нарушений/ошибок.
2. Настоящая Процедура разработана в соответствии с Положением о минимальных требованиях к порядку предоставления финансовых услуг и рассмотрения обращений потребителей, утверждённым постановлением Правления Национального банка Кыргызской Республики (далее по тексту – НБКР) от 24 июня 2015 года №35/10(в редакции постановления Правления НБКР от 24.08.2016 г. № 35/3, 8 июня 2017 года №2017-П-17/23-7-(НПА)).
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.
4. При рассмотрении жалоб 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 жалоб и предоставление результатов их рассмотрения;
 - 4) своевременность, объективность и полнота рассмотрения жалоб;
 - 5) равенство потребителей при рассмотрении жалоб;
 - 6) обеспечение сохранности и неразглашение сведений, составляющих банковскую тайну.
5. Основными требованиями, предъявляемыми к процессу рассмотрения обращений, являются:
 - 1) Доступность – информация о месте и способе предъявления обращений с описанием порядка подачи обращения доступна и бесплатна для потребителей. Банк не вправе лишать или каким-либо образом ограничивать потребителей в возможности обращаться к ним. Отказ в принятии обращений не допускается.
 - 2) Своевременное реагирование – процесс работы с обращением обеспечивается вежливым общением сотрудников Банка с потребителем, предъявляющим обращение, а также обязательным информированием потребителя о сроках рассмотрения обращения.
 - 3) Объективность и полнота – каждое обращение рассматривается в равноправной, объективной и непредубежденной форме на всех стадиях процесса работы с

обращением, обязательность предоставления результатов рассмотрения обращений.

- 4) Конфиденциальность – обеспечение сохранности и неразглашение сведений, составляющих банковскую тайну, а также защита от несанкционированного доступа к персональным данным, предъявляющего обращение потребителя.
 - 5) Ориентация на потребителя – Банк в своей деятельности ориентируется на Потребителя, открыт для обратной связи и принимает на себя обязательства предпринимать необходимые действия по урегулированию обращений.
 - 6) Ответственность – Банк обеспечивает установление и доведение до сведения сотрудников ответственности за деятельность и принятые решения по обращениям, отчетность по их результатам.
6. Настоящая Процедура описывает действия:
- сотрудников Информационной службы Банка;
 - сотрудников Общего отдела;
 - 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.
7. 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 при Филиале – на Директора филиала, которому подведомственна сберегательная касса. В период временного отсутствия Директора филиала - на лицо, его замещающее. Обращения, поступившие в сберегательные кассы, передаются на рассмотрение Директору Филиала, которому подведомственна сберегательная касса.
 - в сберегательной кассе при Головном офисе – на Начальника Операционного управления. В период временного отсутствия Начальника Операционного управления - на лицо, его замещающее. Обращения, поступившие в сберегательные кассы, передаются на рассмотрение Начальнику Операционного управления.
 - в головном офисе Банка – на руководителя структурного подразделения Головного офиса, ответственного за эффективное функционирование соответствующего бизнес-процесса/продукта, взаимодействующее с потребителями банковских услуг . В период его временного отсутствия – на лицо, его замещающее:
 - в Кредитном Управлении на Начальника Кредитного управления. Обращения, поступившие по вопросам процесса кредитования, передаются на рассмотрение Начальнику Кредитного управления ;

-в Операционном управлении на Начальника Операционного управления. Обращения, поступившие по вопросам расчетного-кассового обслуживания клиентов и т.п., передаются на рассмотрение Начальнику Операционного управления.

8. Электронная версия Процедуры, 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 отзывов и предложений размещается в каждом офисе банка на видном и доступном для обозрения потребителей месте (Филиал, сберегательная касса). По первому требованию потребителя Банк предоставляет ему Процедуру рассмотрения жалоб для ознакомления.

2. ТЕРМИНЫ И СОКРАЩЕНИЯ

1. **Журнал учета обращений Потребителей** – электронный документ на сервере Банка для учета письменных обращений. Журнал учета обращений Потребителей ведется ответственным сотрудником Общего отдела в электронном виде и может распечатываться на бумажном носителе по мере необходимости. Журнал учета обращений хранится не менее 5 (пяти) лет. В Журнале учета 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. **Книга отзывов и предложений** – прошитый и пронумерованный журнал, находящийся в каждом офисе Банка в удобных и видимых местах для потребителя. Книга отзывов и предложений должна быть заверена подписью Руководителя Банка и печатью Банка.

Ответственные сотрудники Банка Головного офиса/Филиала/ сберегательной кассы ежедневно в конце дня снимают информацию из Книги (если жалобы поступили), регистрирует на следующий день и передает на рассмотрение руководству в порядке установленном настоящей процедурой .

3. **Коллективное обращение** – обращение двух или более потребителей.
4. **Корректирующие действия** – действия, предпринятые для устранения причины существующего несоответствия или другой нежелательной ситуации, приведшей к обращению.
5. **НБКР** – Национальный банк Кыргызской Республики.
6. **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.
7. **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.

- 8. Ответственный за рассмотрение обращения** – руководитель соответствующего подразделения, в котором возникло обращение. В обязанность Ответственного за рассмотрение обращения входит рассмотрение жалобы в пределах своей компетенции по эффективному функционированию соответствующего бизнес-процесса/продукта. Не допускается поручение рассмотрение обращения сотруднику, действия (бездействия) которого обжалуются.
- 9. 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 ответственный сотрудник Общего отдела.
- 10. Потребитель** – любое физическое лицо (в том числе индивидуальный предприниматель), пользовавшееся, пользующееся или намеревающееся воспользоваться финансовыми и банковскими услугами.
- 11. Финансовые услуги** – операции и услуги, осуществляемые и предоставляемые Банком в соответствии с законодательством Кыргызской Республики.

3. ТИПЫ ОБРАЩЕНИЙ И СРОКИ ИХ РАССМОТРЕНИЯ

1. Обращения могут быть письменными и устными.

1.1. К устным обращениям относятся обращения, поступившие:

- по телефону;
- при личном приеме.

1.2. 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: office@esb.kg;
- записью в Книге отзывов и предложений;

2. Письменные обращения:

2.1. Независимо от способа поступления в письменных обращениях в обязательном порядке должны указываться фамилия, имя, отчество потребителя, почтовый адрес, контактные данные и изложена суть обращения.

2.2. 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 противном случае обращение может быть оставлено Банком без рассмотрения .

2.3. В письменных обращениях (кроме устных обращений) проставляется личная подпись Потребителя и дата обращения.

2.4. Письменные обращения первоначально поступают на рассмотрение Председателю

Правления или Директору Филиала.

2.5. Все письменные обращения потребителей должны быть переданы ответственному сотруднику Общего отдела для регистрации и рассмотрения в установленном порядке .

2.5. Все письменные обращения без исключения подлежат обязательной регистрации в Журнале учета обращений потребителей, в котором указывается ФИО потребителя, его почтовый адрес (адрес проживания) и контактные данные, дата получения жалобы, краткое описание сути жалобы, информация о принятом решении.

2.6. Ответственность за ведение и хранение Журнала учета обращений потребителей, а также Книги отзывов и предложений в Головном офисе Банка несет ответственный сотрудник Общего отдела .

2.7. Ответственность за ведение и хранение Книги отзывов и предложений в Филиале несет Директор Филиала, в сберегательной кассе – Заведущий сберегательной кассой.

2.8. Письменное обращение не подлежит рассмотрению, если в обращении не указаны личные и контактные данные потребителя, а также почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ (анонимное обращение);

3. Могут быть оставлены без рассмотрения:

3.1. 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.

3.2. Обращения потребителей, в которых содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу работника Банка, а также членов его семьи.

4. Устные обращения:

4.1. Номер телефона Информационной службы Банка, по которому может обратиться потребитель с устным обращением должен быть размещен на официальном сайте Банка.

4.2. 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.

4.3 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.

4.4 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.

5. Обращения при личном приеме.

5.1. Председатель Правления Банка, а также Директор филиала ведут личный прием Потребителей в соответствии с утвержденным графиком, размещенным на официальном сайте и на информационных стендах Банка.

5.2. График должен быть составлен Ответственным сотрудником Общего отдела и утвержден Председателем Правления Банка, в филиалах – Директором Филиала .

5.3. Личный прием Потребителей проводится также Ответственными за рассмотрение обращений потребителя в филиалах Банка, в головном офисе Банка на постоянной основе в зоне, доступной для потребителей.

5.4. При личном приеме потребителю необходимо предъявить документ, удостоверяющий личность.

5.5. В ходе личного приема Потребителей ведется протокол встречи, подписываемый потребителем, либо после обязательного уведомления потребителя осуществляется аудио- или видеозапись встречи.

6. Сроки рассмотрения обращений:

6.1. Жалобы потребителей, поступившие в Банк, рассматриваются в срок не позднее десяти рабочих дней со дня регистрации с предоставлением ответа в письменном виде. В случае, если для рассмотрения жалобы потребителя необходимо проведение дополнительной проверки или принятия других мер, срок рассмотрения жалобы может быть продлен Председателем Правления, в Филиале – Директором Филиала на 10 рабочих дней, о чем сообщается потребителю .

6.2. Ответ на жалобу подписывается Председателем Правления банка, курирующим Членом Правления, Директором Филиала и должен содержать четкую обоснованную позицию Банка относительно удовлетворения или отказа в удовлетворении жалобы потребителя. Ответ должен содержать информацию об ответственном исполнителе и его контактные данные. При необходимости, к ответу прилагаются заверенные копии документов.

6.3. Ответ по результатам рассмотрения жалобы дается на языке обращения. В случае невозможности дачи ответа на языке обращения используется государственный или официальный язык Кыргызской Республики.