

**ПРОЦЕДУРА
РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ КЛИЕНТОВ
ЗАО «ДЕМИР КЫРГЫЗ ИНТЕРНЭШНЛ БАНК»**

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Процедура о порядке рассмотрения обращений клиентов ЗАО «Демир Кыргыз Интернешнл Банк» (далее - Процедура) определяет порядок приема, регистрации, учета и рассмотрения обращений, поступающих от Клиентов Банка, а также устанавливает основные принципы осуществления контроля их рассмотрения.

1.2. Настоящая Процедура разработана в соответствии с законодательством КР, НПА НБКР и ВНД Банка.

1.3. Целью настоящей Процедуры является формирование единых правил и требований к рассмотрению обращений Клиентов, развитие взаимоотношений с Клиентами Банка, координация работы с жалобами/предложениями от Клиентов Банка, осуществление анализа оценки качества обслуживания и степени удовлетворенности клиентов, а также улучшение качества продаж банковских продуктов.

1.4. Основные принципы работы с обращениями Клиентов Банка:

- а) законность, честность, добросовестность, прозрачность, разумность, справедливость, социальная ответственность;
- б) уважение, защита прав и свободы человека и гражданина/Клиента;
- в) обязательность рассмотрения обращений и предоставление результатов их рассмотрения;
- г) своевременность, объективность и полнота рассмотрения обращений;
- д) равенство граждан/Клиентов при рассмотрении обращений;
- е) персональная ответственность за исполнение служебных обязанностей;
- ж) обеспечение сохранности и неразглашения сведений, составляющих банковскую тайну.

1.5. Основными задачами настоящей Процедуры являются:

- а) определение условий и порядка осуществления обратной связи с Клиентами;
- б) определение порядка взаимодействия между структурными подразделениями Банка при поступлении обращений от Клиентов;
- в) улучшение качества предоставляемых Банком услуг;
- г) устранение нарушений и их последствий, явившихся основанием для обращения Клиентов, а также оптимизация процессов для предотвращения их повторения в будущем.

1.6. Каждое обращение подлежит обязательному рассмотрению. Отказ в рассмотрении или возврат обращения не допускается. Жалобы Клиентов, поступившие от НБКР, рассматриваются в сроки, установленные НБКР.

1.7. Руководство Банка, а также руководители ОСП обязаны проводить личный прием Клиентов в соответствии с утвержденным графиком, размещенным на официальном сайте и на информационных стендах Банка. При личном приеме Ассистентом руководителя/ОСФБ ведется протокол встречи. При личном приеме Клиент предъявляет документ, удостоверяющий его личность. В этом случае Ассистент руководителя/ОСФБ должен:

- организовать встречу Клиента с руководством Банка/руководителем ОСП, или замещающим лицом;
- во время встречи предупредить Клиента о ведении протокола, либо осуществлении аудио или видеозаписи встречи.

1.8. Информация о наличии настоящей Процедуры, способах (каналах) подачи обращений, а также КОП, размещены на видном и доступном для обозрения Клиентов месте (информационные стенды и т.п.). Электронная версия настоящей Процедуры (только в части, касающейся Клиентов Банка) размещена на официальном интернет-сайте Банка, ссылка на нее указана на главной странице официального интернет-сайта Банка.

1.9. Основные термины и сокращения, используемые в настоящей Процедуре:

ВНД Банка	внутренние нормативные документы ЗАО «Демир Кыргыз Интернешнл Банк»
------------------	---

КОП	Книга отзывов и предложений – специальная книга для фиксации обращений и/или предложений Клиентов Банка для их последующего рассмотрения в установленном порядке.
Контакт-центр	структурное подразделение Банка, осуществляющее деятельность по обработке входящих вызовов/обращений, поступающих от Клиентов Банка через установленные каналы связи (звонки, электронная почта, whatsapp, социальные сети, официальный сайт Банка и т.п.), с последующим предоставлением обратной связи Клиентам Банка.
Клиент	любое физическое и юридическое лицо (в том числе индивидуальный предприниматель), пользовавшееся, пользующееся или намеревающееся воспользоваться финансовыми услугами;
НПА НБКР	нормативные правовые акты Национального банка Кыргызской Республики
ОСП	обособленное структурное подразделение Банка – филиал, сберегательная касса, выездная касса, пункт обслуживания клиентов, обменный пункт, мобильный офис.
ССО ОРМ	Сектор по связям с общественностью Отдела розничного маркетинга
ОСФБ	ответственный сотрудник филиала Банка, назначенный в установленном порядке руководителем ОСП, начальник/заместитель начальника Сектора входящих звонков Контакт-центра, ответственный за прием и организацию рассмотрения обращений Клиентов Банка.
ОКС	Отдел качества сервиса
ОРМ	Отдел розничного маркетинга
Руководство Банка	Члены Правления Банка
СЭД	Система электронного документооборота «DemirFlow»
ССО	Сектор по связям с общественностью Отдела розничного маркетинга
CustomerCare	Электронная почта customercare@demirbank.kg , предназначенная для приема обращений Клиентов Банка
Clientsappeals	электронная почта clientsappeals@demirbank.kg , предназначенная для приема запросов НБКР по обращениям Клиентов Банка

2. ВИДЫ ОБРАЩЕНИЙ

2.1. В целях дифференцированного подхода при рассмотрении обращения, поступающие от клиентов обращения, подразделяются на следующие виды:

- а) **предложение** – рекомендация Клиента по улучшению деятельности Банка;
- б) **жалоба** – описание нарушения и/или восстановления прав, требований НПА НБКР, либо неудовлетворенности Клиента услугами Банка.
- в) **благодарность** – позитивный отзыв в адрес сотрудников или ОСП.
- г) любые иные обращения по вопросам банковского обслуживания, которые не содержат в себе претензию и/или неудовлетворенность услугами Банка, не относятся к обращениям, которые должны рассматриваться в рамках настоящей Процедуры, а рассматриваются ответственным ОСП в рамках обычной банковской деятельности согласно соответствующих правил и процедур Банка.

3. СПОСОБЫ ПРИЕМА ОБРАЩЕНИЙ

3.1. Письменное обращение Клиент может предъявить в Банк путем:

- а) передачи письма/заявления в Банк лично;
- б) записи в КОП;
- в) направления в Банк посредством почтовой/курьерской связи;
- г) направления его по электронной почте на «CustomerCare»;
- д) через ссылку «Оставить отзыв» на главной странице официального сайта Банка;

3.2. Обращения, поступающие в Контакт-центр, рассматриваются в соответствии с условиями, описанными в [Порядке обслуживания клиентов при обращении в Контакт-центр ЗАО «Демир Кыргыз Интернешнл Банк»](#).

3.3. В случае поступления обращений посредством социальных сетей Банка (Instagram, Facebook, Twitter и т.д.), ССО ОРМ совместно с Контакт центром проводят мероприятия по идентификации Клиента и обработке данных обращений и принимают все необходимые меры для разрешения вопроса, по которому поступило обращение. В случае идентификации Клиента, ССО ОРМ направляет обращение Клиента на почту «Service Quality Complaints» для дальнейшей регистрации и рассмотрения данного комментария/обращения в соответствии с настоящей Процедурой. В случае невозможности идентифицировать Клиента или оперативно разрешить его вопрос, то ССО ОРМ предлагают Клиенту обратиться в Контакт-центр для оформления письменного обращения и отправки на почту «Service Quality Complaints» для дальнейшего рассмотрения и регистрации данного обращения в соответствии с настоящей Процедурой..

3.4. В случае если обращение, поступившее посредством социальных сетей Банка не несет индивидуального характера, а в целом содержит жалобу на продукты или процессы Банка и рекомендации по их улучшению, ССО ОРМ совместно с ОКС передает обращение владельцу данного бизнес-процесса или продукта. Соответствующее подразделение проводит анализ обращения на предмет обоснованности и, в случае необходимости, выносит предложения Руководству Банка по его улучшению.

4. ПОРЯДОК ПРИЕМА И РЕГИСТРАЦИИ ОБРАЩЕНИЙ

4.1. В письменном обращении Клиента обязательно должны быть указаны:

- фамилия, имя и отчество Клиента;
- адрес места жительства Клиента;
- суть обращения (подробное указание претензии, жалобы, запроса или предложения Клиента);
- контактные данные (почтовый адрес/адрес электронной почты/телефон) Клиента;
- дата обращения;
- личная подпись Клиента, за исключением обращений, отправленных на электронную почту Банка при условии, что электронный адрес отправителя отражен в системах Банка;
- подпись лица, внесенного в Карточку с образцами подписей и оттиска печати в Банке, в качестве первой подписи, и оттиск печати (при ее наличии) – для юридических лиц и индивидуальных предпринимателей.

4.2. Для подтверждения правомерности направляемого в Банк обращения Клиент может одновременно с подачей обращения представить документы (копии документов), подтверждающие предъявленные Клиентом требования.

4.3. Если к обращению Клиента не приложены документы, необходимые для их всестороннего и полного рассмотрения, такие документы могут быть запрошены у Клиента с указанием срока предоставления. В случае отсутствия затребованных документов в указанный срок обращение рассматривается на основании имеющихся документов, в сроки, предусмотренные п. 6.2. настоящей Процедуры, исчисляемые с даты окончания срока, установленного для предоставления дополнительных документов.

4.4. Письменные обращения Клиентов, поступившие в форме заявления, регистрируются в соответствии с Положением по делопроизводству и документообороту в ЗАО «Демир Кыргыз Интернешнл Банк».

4.5. Клиент может оставить предложения/инновации/благодарность, жалобы на деятельность сотрудников ОСП/Контакт центра или жалобы, оформленные на имя руководства Банка в КОП.

4.6. КОП должна находиться в каждом ОСП Банка в доступном для Клиента месте.

4.7. КОП должна быть пронумерована и прошнурована, заверена подписью куратора ОКС и скреплена печатью. Хранить Книгу следует не менее пяти лет.

4.8. Руководитель ОСП Банка является лицом, ответственным за наличие и сохранность КОП, за проведение соответствующих мероприятий с поступившими обращениями Клиентов и своевременное принятие мер по данным обращениям, поступившим в ОСП Банка. Также, руководитель ОСП отвечает за организацию своевременного предоставления ответа Клиентам по поступившим в КОП обращениям.

4.9. Все полученные от клиентов Банка обращения подлежат обязательной регистрации и рассмотрению, кроме:

- анонимных обращений (обращения без указания ФИО, номера телефона, адреса и/или других контактных данных для направления ответа Клиенту);
- письменного обращения Клиента, в котором не указаны личные и контактные данные, а также почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, такое обращение признается анонимным и рассмотрению не подлежит;
- обращений, поступивших по электронной почте «CustomerCare», либо через ссылку «Оставить отзыв» на главной странице официального сайта Банка без указания полных контактных данных. В данном случае ОКС направляет Клиенту электронное письмо с просьбой указать контактные данные и уведомляет о получении обращения и сроках его рассмотрения. Если Клиент не отвечает в течение 5-ти рабочих дней, данное обращение признается анонимным, и не подлежит регистрации и рассмотрению;
- письменного обращения Клиента, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу работника Банка, а также членов его семьи, может быть оставлено без рассмотрения;
- обращения клиента, в котором наименование гражданина/представителя юридического лица (фамилия, имя, отчество физического лица/наименование юридического лица) в обращении указаны неразборчиво, что не позволяет однозначно идентифицировать лицо, подавшее обращение;
- обращений, содержащих рекламный или иной характер, не связанный с работой Банка и не содержащие в себе обращение Клиента;
- повторных обращений, в которых не приводятся новые доводы или обстоятельства, при условии, что по предыдущим обращениям даны исчерпывающие ответы и приняты все необходимые меры.

4.10. Обращения, поступившие по почте, электронной почте, через официальный сайт Банка и Контакт-центр обращения, рассмотрение которых осуществляется ОСП Банка, подлежат регистрации в Журнале входящей корреспонденции данного ОСП.

4.11. На устные обращения ответ Клиенту предоставляется в устной форме. В случае, если Клиент оставил обращение письменно и при этом указал способ получения ответа в устной форме, то ответ предоставляется по телефону.

4.12. Рассмотрение письменных обращений, оформленных на имя руководителя ОСП, относится к компетенции руководителя ОСП.

4.13. Руководитель ОСП несет персональную ответственность за объективное и своевременное рассмотрение письменных обращений и письменное информирование Клиентов о результатах его рассмотрения в сроки, установленные настоящей Процедурой и с соблюдением требований, предусмотренных п.п. 7.3.-7.6. настоящей Процедурой.

4.14. К компетенции ОКС относится рассмотрение письменных обращений Клиентов в форме благодарностей и жалоб, оформленных на имя Руководства Банка.

5. СРОКИ РАССМОТРЕНИЯ И ПОДГОТОВКИ ОТВЕТОВ НА ОБРАЩЕНИЯ

5.1. В случае поступления письменного обращения Клиента, оформленного в виде заявления на имя руководителя ОСП и содержащего претензии или выраженное недовольство предоставленного сервиса Банка, благодарность, ОСФБ не позднее следующего дня за днем поступления такого обращения сканирует и регистрирует его в СЭД во вкладке «Жалобы и благодарности клиентов». При этом анализ, рассмотрение и закрытие обращения осуществляются самостоятельно на уровне соответствующего ОСП.

5.2. При поступлении обращения Клиента в ОСП Банка путем записи в КОП, ОСФБ не позднее следующего дня за днем поступления обращения сканирует данное обращение из КОП, регистрирует его в СЭД во вкладке «Жалобы и благодарности Клиентов» для учета и дальнейшего рассмотрения ОКС в установленном порядке.

5.3. Срок предоставления ответа на обращения Клиентов составляет не более 30 (тридцати) календарных дней со дня регистрации в СЭД.

5.4. Ответ Клиенту должен содержать четкое обоснование относительно удовлетворения (полного или частичного) или отказа в удовлетворении обращения и разъяснение прав и обязанностей Клиента. По возможности ответственное за рассмотрение обращения структурное подразделение Банка после

получения Клиентом ответа (в случае нарочного вручения ответа), должно получить от него письмо об отсутствии претензий к Банку.

5.5. Ответ Клиенту предоставляется на языке обращения, за исключением случаев, когда в обращении указано иное требование по форме ответа.

5.6. Ответ Клиенту направляется по указанному в обращении каналу связи: почтой - по реквизитам, указанным в обращении, нарочно при посещении Банка, либо по электронной почте – на указанный адрес.

5.7. Ответ на коллективное обращение Клиентов направляется по адресу Клиента, указанного в обращении первым, если иное не оговаривается в обращении.

5.8. В зависимости от вида ответа и способа отправки письма Клиенту, сканированные варианты направленных писем, а также уведомления, подтверждающие отправку/доставку писем, размещаются в СЭД.

5.9. В случае, если Клиент недоволен принятым решением/ответом руководителя ОСП Банка, Клиенту предлагается написать обращение на имя Руководства Банка. Такие обращения, а также обращения, адресованные Руководству Банка без обращения на имя руководителя ОСП, подлежат рассмотрению в соответствии с главой 6 настоящей Процедуры.

5.10. При поступлении в ОКС посредством СЭД письменных обращений Клиентов, оформленных на имя Руководства Банка, ответственный сотрудник ОКС осуществляет координацию процесса и направляет в соответствующий ОСП Банка посредством СЭД запрос о предоставлении подробного разъяснения по поступившему письменному обращению. При этом ответственный сотрудник ОКС контролирует сроки подготовки ответа в течение 10 (десяти) рабочих дней с даты поступления письменного обращения.