

УТВЕРЖДЕНО

Правлением ОАО «О!Банк»
Протокол № 66-4 от «03» ноября 2022 г.

**ПРОЦЕДУРА РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ
В ОАО «О!БАНК»**

с изменениями, утвержденными решением Правления ОАО «О!Банк»
№ 58-14 от 26.09. 2024 года

Оглавление

1. Общие положения.....	3
2. Основные термины, определения и сокращения.....	4
3. Общие требования к работе с обращениями	5
4. Порядок рассмотрения письменных обращений	7
5. Порядок рассмотрения устных обращений.....	7
6. Порядок учета обращений и предоставления отчетности.....	8
7. Заключительные положения	10
Приложение 1. ений ОАО «О!Банк».....	11
Приложение 2. Отчет об обращениях в ОАО «О!Банк».....	14



1. Общие положения

1.1. Настоящая Процедура рассмотрения обращений в ОАО «О!Банк» (далее - Процедура) определяет порядок приема, регистрации, учета и рассмотрения обращений, поступающих от клиентов ОАО «О!Банк» (далее – Банк).

1.2. Процедура разработана в соответствии с законодательством Кыргызской Республики и внутренними нормативными документами Банка (далее – ВНД).

1.3. Основными целями настоящей Процедуры являются:

- 1) выработка и унификация процедур по предоставлению ответов на обращения заявителей;
- 2) обеспечение работников структурных подразделений Банка, задействованных в процедуре подготовки ответов на обращения заявителей, методологическим руководством по порядку рассмотрения обращений физических (в том числе индивидуальных предпринимателей) и юридических лиц с момента регистрации документа в системе электронного документооборота до момента предоставления ответа заявителю;
- 3) установление требований по срокам регистрации и подготовки ответов на обращения клиентов;
- 4) ознакомление работников структурных подразделений Головного банка и филиалов с требованиями по работе с обращениями заявителей;
- 5) утратил силу;
- 6) закрепление единого подхода к учету и рассмотрению обращений;
- 7) устранение нарушений и их последствий, которые явились основанием для обращения клиента в Банк, совершенствование деятельности Банка на основании анализа рассмотрения обращений;
- 8) утратил силу;
- 9) утратил силу;
- 10) защита прав и законных интересов клиентов.

1.4. При рассмотрении обращений Банк руководствуется следующими основными принципами:

- 1) законность, честность, добросовестность, прозрачность, разумность, справедливость, социальная ответственность;
- 2) уважение и обеспечение прав и законных интересов клиентов, партнерское отношение к ним;
- 3) обязательность рассмотрения обращений и предоставление результатов их рассмотрения;
- 4) своевременность, объективность и полнота рассмотрения обращений;
- 5) равенство клиентов при рассмотрении обращений;
- 6) обеспечение сохранности и неразглашение сведений, составляющих банковскую тайну.

1.5. Рассмотрение обращений клиентов осуществляется бесплатно. Банк не вправе лишать или каким-либо образом ограничивать клиентов в возможности обращаться к Банку. Отказ в принятии обращений не допускается.

1.6. По требованию клиента Банк обязан разъяснить ему установленный настоящей Процедурой порядок рассмотрения обращений.

1.7. Соблюдение норм настоящей Процедуры обязательно для всех структурных подразделений Головного банка и филиалов, задействованных в работе с обращениями заявителей.

1.8. За нарушение норм и требований, установленных настоящей Процедурой и/или законодательством, виновные лица несут ответственность, установленную внутренними нормативными документами Банка и законодательством Кыргызской Республики.

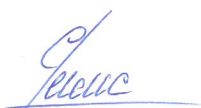
1.9. Процедура не регламентирует процесс рассмотрения:

- 1) запросов от государственных органов, не связанные с жалобами от клиентов по обслуживанию;
- 2) обращений, связанных с диспутами по карточным операциям;
- 3) обращений, касающихся судебно-правовых разбирательств.

2. Основные термины, определения и сокращения

2.1. В настоящей процедуре используются следующие основные термины и определения:

- 1) **анонимное обращение** – обращение, в котором не указаны личные и контактные данные, а также почтовый адрес заявителя, по которому должен быть направлен ответ;
- 2) **благодарность** – положительная оценка деятельности Банка/работников Банка;
- 3) **жалоба** – требование лица о восстановлении или защите нарушенных прав, свобод или законных интересов его или других лиц, об устранении неправомерных действий или бездействия Банка, его работников.
 - а) **Необоснованная жалоба** – претензия, в которой указаны факты, не подтвержденные ответственным работником Управления качества сервиса, исполнителем, в результате анализа представленных аргументов клиента, подавшего жалобу, и проведения соответствующих проверок.
 - б) **Обоснованная жалоба** – претензия, в которой указаны факты, подтвержденные ответственным работником Управления качества сервиса, исполнителем в результате анализа представленных аргументов клиента, подавшего жалобу, и проведения соответствующих проверок;
- 4) **заявитель** – физическое (в том числе индивидуальный предприниматель) или юридическое лицо, обратившееся в Банк с обращением;
- 5) **исполнитель** – директор филиала, в адрес которого поступило обращение; руководитель структурного подразделения Головного банка, в компетенцию которого входит решение вопросов, затронутых в обращении, в случае, если обращение не привязано к конкретному филиалу;
- 6) **клиент** – физическое (в том числе индивидуальный предприниматель) или юридическое лицо, являющееся потребителем банковских услуг либо намеревающееся воспользоваться банковскими услугами;
- 7) **Книга жалоб и предложений** – специальная книга для фиксации жалоб и предложений клиентов для их последующего рассмотрения в установленном порядке;



- 8) **Контакт-центр Департамента дистанционного обслуживания и поддержки клиентов (далее – КЦ)** – служба круглосуточного информационно-консультативного оперативного обслуживания клиентов Банка по запросам, поступающим посредством различных видов удаленных клиентских вызовов, в том числе: входящих телефонных звонков, электронной почты, социальных сетей, онлайн-чатов и др.;
- 9) **обращение** - письменное, устное либо в форме электронного документа предложение, заявление, жалоба, запрос или отклик клиента в Банк, содержащее сообщения о нарушении и/или восстановлении его прав, о нарушении требований нормативных правовых актов, а также сообщения по поводу банковских услуг, в том числе об изменении условий договора;
- 10) **Управление качества сервиса (далее - УКС)** – структурное подразделение Банка, ответственное за координацию работы с обращениями, разработку правил и процедур рассмотрения обращений;
- 11) **ответственный работник УКС** - работник Управления качества сервиса, ответственный за прием, регистрацию и рассмотрение обращений клиентов, контакты с клиентами, в том числе личный прием заявителей. Ответственный работник УКС осуществляет контроль над своевременной подготовкой ответа заявителю;
- 12) **CRM (Customer Relationship Management)** – это модуль BPM-системы, в котором реализована система управления взаимоотношениями с клиентами, помогающая контролировать все каналы коммуникаций с клиентами, пространство для регистрации обращений клиентов и их решений (система электронного документооборота);
- 13) **ОСП** - обособленное структурное подразделение Банка (филиал, сберегательная касса, выездная касса).

3. Общие требования к работе с обращениями

- 3.1. Банк обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений и по его результатам информирует заявителей в установленном порядке.
- 3.2. Обращения клиентов могут быть как устными (по телефону и в ходе личного приема), так и письменными (поступившие нарочно, почтовой связью, на электронную почту Банка **office@obank.kg**, принятые в ходе личного приема, изложенные в Книге жалоб и предложений, в социальных сетях, в мессенджеры, на номер КЦ и на официальном сайте Банка **www.obank.kg**).
- 3.3. Все письменные обращения (кроме анонимных и обращений с благодарностью), поступившие в Банк, в течение 1 (одного) рабочего дня регистрируются в CRM:
- 3.3.1. в случае поступления обращения через ОСП, КЦ и официальный сайт Банка – ответственным работником УКС с обязательным уведомлением куратора УКС, работника Управления безопасности Департамента безопасности;
- 3.3.2. в случае поступления обращения в Головной банк нарочно, почтовой связью или по электронной почте – ответственным работником Отдела делопроизводства, с последующим направлением посредством CRM в УКС.

3.4. Оригиналы письменных обращений, поступивших на бумажном носителе, после их регистрации хранятся в УКС в течение 1 (одного) года, далее сдаются в архив Отдела делопроизводства и хранятся в архиве согласно номенклатуре дел УКС.

3.5. Во всех обращениях заявителей независимо от формы в обязательном порядке должны указываться фамилия, имя, отчество потребителя, адрес, контактные данные и изложена суть обращения. В письменных обращениях обязательно должно быть наличие личной подписи клиента (кроме сообщений, полученных по электронной почте, мессенджерам, через социальные сети, официальный сайт) и даты обращения.

3.6. Каждое письменное обращение в соответствии с требованиями настоящей Процедуры должно быть первоначально рассмотрено куратором блока, в компетенцию которого входит решение затронутых в обращении вопросов, и на каждое такое обращение заявителю должен быть предоставлен письменный ответ.

3.7. В случае поступления обращения по электронной почте ответственный работник УКС не позднее следующего рабочего дня направляет на адрес электронной почты заявителя подтверждение о получении обращения либо заявитель извещается по телефону.

3.8. Обращение клиента, поступившее в Банк, рассматривается в срок не позднее 10 (десяти) рабочих дней со дня регистрации в CRM. В случае если для рассмотрения обращения необходимо проведение дополнительной проверки или принятие других мер, срок рассмотрения может быть продлен по согласованию с УКС до 30 (тридцати) календарных дней, о чем сообщается заявителю по указанным в обращении контактам в письменной или устной форме в течение 3 (трех) календарных дней со дня продления срока рассмотрения.

3.9. Ответ Банка по результатам рассмотрения обращения предоставляется на языке обращения - государственном или официальном языке Кыргызской Республики.

3.10. В случае обоснованности и правомерности обращения Банк принимает меры по устранению нарушений, восстановлению прав и законных интересов клиента либо принятию иных соответствующих мер.

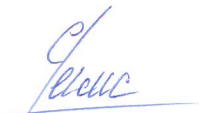
3.11. В случае, если в обращении содержатся вопросы, рассмотрение которых не входит в законную компетенцию Банка, клиенту дается разъяснение о том, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

3.12. Не допускается поручение рассмотрения обращения работнику Банка, действия или бездействие которого обжалуются.

3.12-1. Обращение, в котором не указаны личные и контактные данные признается анонимным и рассмотрению не подлежит.

3.13. Повторные обращения, 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.

3.14. Письменное обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу работника Банка, а также членов его семьи, может быть оставлено без рассмотрения.



3.15. Обращения с благодарностью, если помимо благодарности в письменном обращении не содержатся рекомендации, требования, ходатайства, просьбы, принимаются к сведению без предоставления письменного ответа.

3.16. Документы по результатам рассмотренных обращений клиентов должны храниться в установленном порядке не менее 5 (пяти) лет.

4. Порядок рассмотрения письменных обращений

4.1. Все письменные обращения, поступившие в ОСП (оригинал обращения с предварительной отправкой его сканированного варианта, а также устные обращения претензионного характера, переложенные в формат электронной почты) передаются в УКС ответственным работником филиала, куда поступило обращение.

4.2. В каждом ОСП имеется Книга жалоб и предложений, которая размещается на видном и доступном для обозрения месте и предъявляется клиенту по первому требованию. Книга жалоб и предложений пронумеровывается, прошнуровывается, заверяется подписью Председателя Правления/куратором блока УКС и скрепляется печатью Банка.

4.3. Утратил силу.

4.4. Работник ОСП, в функции которого входит прием обращений, ежедневно в конце дня снимает информацию из Книги жалоб и предложений, для последующей передачи руководителю филиала, куда поступило обращение, а также, при наличии жалобы, уведомляет УКС по корпоративной электронной почте в день поступления для дальнейшего его рассмотрения в установленном порядке.

4.4. Все обращения, зарегистрированные и рассмотренные в соответствии с пунктами 3.3., 3.6. настоящей Процедуры, направляются куратором блока для подготовки ответа исполнителям.

4.5. Ответ на письменное обращение должен содержать четкое обоснование относительно удовлетворения (полного или частичного), отказа в удовлетворении обращения или разъяснение прав и обязанностей клиента. Ответ должен содержать информацию об ответственном исполнителе и его контактные данные. При необходимости к ответу прилагаются заверенные копии документов.

4.6. В случае, если в Банк письменно обратились несколько клиентов (коллективное обращение), то ответ направляется на тот адрес, который указан в обращении первым, если иное не указано в самом обращении.

4.7. Ответ на письменное обращение, согласованный с УКС:

- подписывается членом Правления, в компетенцию которого входит решение вопросов, затронутых в обращении, или директором филиала;

- регистрируется должным образом согласно Правилам делопроизводства в ОАО «О!Банк»;

- направляется: по почте заказным письмом с уведомлением, через курьерскую связь или путем вручения под подпись на втором экземпляре лично в руки при явке заявителя в Банк.

5. Порядок рассмотрения устных обращений

5.1. Обращения информационного характера, поступающие в КЦ (по телефону), обрабатываются работниками КЦ без регистрации в CRM и Журнале учета обращений.

5.2. Обращения, поступившие в Банк в устной форме (работнику КЦ или при личном приеме заявителя), рассматриваются незамедлительно, и при возможности ответ предоставляется сразу: в устной форме, по телефону или в ходе личного приема с обязательным последующим уведомлением о статусе рассмотрения обращения ответственного работника УКС.

5.3. При устном обращении по телефону, после предварительного уведомления клиента, может быть проведена аудиозапись беседы для использования при рассмотрении обращения.

5.4. Если вопрос, изложенный в устном обращении или в ходе личного приема, не может быть рассмотрен в оперативном порядке и требует дополнительного изучения, клиенту предлагается изложить обращение в письменной форме с предоставлением информации о необходимых процедурах для получения ответа и сроках рассмотрения таких обращений.

5.5. Председатель Правления Банка, члены Правления Банка и директора филиалов проводят личный прием клиентов в соответствии с утвержденным графиком, размещенным на официальном сайте и на информационных стендах Банка. При личном приеме ведется протокол встречи, подписываемый клиентом, а также осуществляется аудио- или видеозапись встречи, при этом клиент предварительно уведомляется о записи встречи. Запись встречи хранится у ответственного работника УКС и подлежит воспроизведению по обращению клиента, участвовавшего при личном приеме. Личный прием потребителей должен быть осуществлен в зоне, доступной для потребителей, как правило, в специально отведенном помещении.

5.6. При личном приеме клиент предъявляет документ, удостоверяющий его личность. В случае отсутствия документа личный прием переносится на другой рабочий день.

6. Порядок учета обращений и предоставления отчетности

6.1. Ответственный работник УКС регистрирует все письменные обращения в электронном Журнале учета обращений, в котором указывается фамилия, имя, отчество заявителя, его почтовый адрес (адрес проживания) и контактный номер телефона, дата поступления, дата регистрации обращения, номер документа в CRM, дата получения, наименование ОСП Банка, куда поступило обращение, краткое описание сути обращения, информация о принятом решении, дата отправки ответа и иные сведения при необходимости.

6.2. Доступ к электронному Журналу учета обращений имеет руководитель УКС, ответственный работник УКС, а в случае его отсутствия заменяющий работник. Электронный Журнал учета обращений хранится не менее 5 (пяти) лет.

6.3. УКС ведет статистическую базу данных по обращениям для аналитических целей и представления отчетности в Национальный банк Кыргызской Республики (далее – НБКР).

6.4. В целях предупреждения возникновения нарушений прав и законных интересов клиентов, повышения качества предоставляемых услуг, а также улучшения организации работы с обращениями, УКС обеспечивает надлежащий внутренний контроль за порядком рассмотрения обращений, а также на постоянной основе:

- проводит мониторинг, анализ и обобщение обращений для выявления и устранения причин, которые явились основанием для обращений;
- вырабатывает рекомендации по улучшению организации работы с обращениями клиентов;
- разрабатывает для руководства Банка предложения о принятии необходимых мер по устранению выявленных нарушений и превентивных мерах по недопущению таких нарушений в деятельности Банка.

6.5. Ответственный работник УКС обязан **на полугодовой основе** предоставлять в уполномоченное структурное подразделение НБКР отчет о письменных жалобах клиентов, подписанный Председателем Правления, в соответствии с формой согласно Приложению 1 к настоящей Процедуре до двадцатого числа месяца, следующего за отчетным полугодием.

6.6. Ответственный работник УКС на ежемесячной основе (не позднее 10-го числа календарного месяца, следующего за отчетным периодом) представляет в Управление комплаенс-контроля Отчет об обращениях клиентов претензионного характера в электронной форме, предусмотренной в Правилах о порядке управления комплаенс-риском в ОАО «О!Банк».

6.7. Ответственный работник УКС на **ежеквартальной** основе представляет в форме презентации сведения Правлению Банка об обращениях клиентов за прошедший квартал с указанием наименования клиента, сути обращения, сути предоставленного ответа и ФИО ответственного исполнителя до десятого числа месяца, следующего за отчетным кварталом.

6.8. Ответственный работник УКС на **ежемесячной основе** предоставляет в Управление рисков информацию из электронного Журнала учета обращений за отчетный период в соответствии с формой согласно Приложению 2 к настоящей Процедуре до пятого числа месяца, следующего за отчетным.

6.9. Ответственный работник УКС на **ежемесячной основе до пятого числа** предоставляет по корпоративной электронной почте в Управление кассовой работы и денежного обращения Операционного департамента информацию о наличии/отсутствии жалоб по кассовой дисциплине с указанием ФИО кассира, наименования ОСП, номер регистрации жалобы в CRM.

6.10. В целях соответствия требованиям НБКР, предъявляемым к качеству предоставления финансовых услуг, директорам филиалов и руководителям структурных подразделений Головного банка, курирующих фронт-офис филиалов Банка, необходимо на постоянной основе контролировать оформление зон обслуживания клиентов и обеспечить наличие информационного стенда или иного источника с необходимой информацией для клиентов:

- ☐ Информация об условиях и порядке кредитования (процентные ставки, комиссии, стоимость услуг третьих лиц, перечень документов для получения кредита, размер неустойки);
- ☐ Перечень ВНД, регламентирующих процесс кредитования;

- ☐ Информация о других банковских услугах;
- ☐ Информация об изменении общих условий предоставления банковских услуг;
- ☐ Перечень прав клиента;
- ☐ Информация о Процедуре рассмотрения обращений в ОАО «О!Банк», о Книге жалоб и предложений и иных способах подачи обращений;
- ☐ График личного приема руководства Банка;
- ☐ Номер телефона КЦ, электронная почта, контактные данные мессенджеров, по которым можно оставить обращение;
- ☐ Актуальность информации, размещенной на информационном стенде, информации, опубликованной в качестве рекламы в средствах массовой информации, интернет-сайтах, раздаточных материалах и т.д.

6.10. Информация по обращениям и аналитический отчет о зарегистрированных жалобах анализируется Управлением комплаенс-контроля и в рамках сводного отчета предоставляется не реже одного раза в полугодие – Совету директоров Банка.

7. Заключительные положения

7.1. Все вопросы, касающиеся работы с обращениями клиентов Банка, не урегулированные настоящей Процедурой, регулируются иными ВНД и действующим законодательством Кыргызской Республики.

7.2. В случае внедрения новых процессов, связанных с рассмотрением обращений, а также по мере изменения законодательства Кыргызской Республики настоящая Процедура будет изменяться и дополняться, и если в результате изменения законодательства отдельные нормы настоящей Процедуры вступают в противоречие с законодательством, то до момента внесения изменений в настоящую Процедуру необходимо руководствоваться законодательством Кыргызской Республики и Процедурой в части, не противоречащей законодательству.

7.3. Изменения и дополнения, вносимые в приложения к настоящей Процедуре, утверждаются приказом Председателя Правления Банка.

**Начальник
Управления качества сервиса**

Чотубаева С. С.

Приложение 1. ений ОАО «О!Банк»
Отчет о письменных жалобах потребителей
ОТЧЕТ
о письменных жалобах потребителей
в ОАО «О!Банк»

за _____
 (указывается отчетное полугодие и года)

Регистр	Остаток	Пос	из них по поводу (тема):										Количество		Количество	Количество
			вклада	кредит	кредитно-информационный	за	банк	ден	плат	иных	об	расчетно-кассового	других	удовлетворенных	жалоб, включенных	жалоб, поступивших
	нерассмотренных жалоб	по жалобам	до востановления		информации (КБ)	по	овска их счетов, кроме депозитных	ежедневных переводов	ежемесячных карт	платежных и электронных услуг	международных	обслуживания	связанных с обслуживанием	удовлетворенных в прошлом периоде	жалоб, включенных в отчетный период	жалоб, поступивших в отчетный период
	в прошлом периоде													полностью	часовой	период, в течение которого удовлетворены
																период, в течение которого отказано

С.И.И.

С.И.И.

[illegible]

Cell

Приложение 2. Отчет об обращениях в ОАО «О!Банк»

ОТЧЕТ

об обращениях клиентов претензионного характера (жалобы)

за _____

(указывается отчетный месяц года)

(представляется в электронной форме: word или excel)

№ Структурное подразделение	ФИО клиента	Телефон	Источник	Дата поступления	Дата регистрации	Номер обращения в CRM	Краткое описание обращения	ФИО исполнителя	Принятые меры	Обоснованное/необоснованное	Категория	Срок рассмотрения	Статус
									Банк				

Методические указания по заполнению отчета:

- № – порядковый номер;
- структурное подразделение** – указывается структурное подразделение Банка (наименование структурного подразделения Головного Банка или наименование филиала), в отношении продуктов/услуг/работников которого поступило обращение;
- Ф.И.О. клиента** – указывается Ф.И.О. обратившегося заявителя (владельца обращения);
- телефон** – указывается номер телефона обратившегося заявителя (владельца обращения);
- источник** – указывается источник поступления обращения (сайт, QR, письмо, КД, книга жалоб, социальные сети, 2gis, НБКР или другое);

6. **дата поступления** – указывается дата поступления обращения в Банк;
7. **дата регистрации** – указывается дата регистрации обращения в CRM;
8. **номер обращения в CRM** – указывается номер, под которым обращение зарегистрировано в CRM;
9. **краткое описание обращения** – указывается краткое содержание (суть) обращения;
10. **Ф.И.О. исполнителя** – указывается Ф.И.О. работника Банка, которому делегировано рассмотрение обращения;
11. **принятые меры Банка** – указываются конкретные меры, принятые со стороны Банка в рамках рассмотрения обращения и по разрешению (устранению) причин возникновения обращения претензионного характера;
12. **обоснованная/ необоснованная** – указывается категория обращения по критерию обоснованности (устанавливается по результатам рассмотрения);
13. **категория** – указывается категория обращения по предмету обращения (вклады, кредиты, качество услуг, восстановление законных прав и интересов потребителя, платежные карты, переводы и иные платежи, электронные услуги, интернет-банкинг, мобильный интернет-банкинг или другое);
14. **срок рассмотрения** – указывается количество рабочих дней, в течение которых обращение было рассмотрено или находится в статусе рассмотрения (количество дней указывается на конец отчетного периода);
15. **статус** – указывается статус обращения на конец отчетного периода (закрото/на рассмотрении).

Примечание: информация по обращениям со статусом «на рассмотрении» за текущий отчетный период указывается в отчетах за следующие отчетные периоды (до полного изменения статуса на «закрото»).