

Для общего пользования

«УТВЕРЖДЕНО»

Правлением
ОАО «Кыргызкоммерцбанк»
Протокол №51/10
от «28» декабря 2018 года

Методика

**«О предоставлении информации, рассмотрению жалоб и обращений
Потребителей» в ОАО «Кыргызкоммерцбанк»**

Бишкек 2018 год

Методика

«О предоставлении информации, рассмотрению жалоб и обращений Потребителей» в ОАО «Кыргызкоммерцбанк»

Содержание:

1. Введение	2
2. Нормативные документы, использованные при разработке Методики	2
3. Термины, определения и сокращения	3
4. Общие положения	4
5. Способы предъявления обращений Потребителями в Банк и требования к обращениям Потребителей	6
6. Сроки рассмотрения и принятия Банком решения по обращениям	7
7. Приложения	8
<i>Приложение 1 (Требования к порядку хранения, ведения и заполнения Книги жалоб и предложений)</i>	8
1. Общие положения	8
Приложение 1-а (Инструкция по заполнению Книги жалоб и предложений)	9
<i>Приложение 2 (Форма «Обращение клиента»)</i>	10
<i>Приложение 3 (уведомление о времени приема)</i>	11
<i>Приложение 4 (Ответ на обращение клиенту)</i>	Error! Bookmark not defined.

1. Введение

- 1.1. Настоящая Методика определяет основные условия и порядок предъявления Потребителями и рассмотрения Банком обращений, а также регулируют отношения, возникшие в связи с этим между Банком и его Потребителями, регулирует взаимодействие структурных подразделений Банка в процессе приема и рассмотрения по существу обращений потребителей и является для Потребителя и Банка обязательными при разрешении споров, касающихся деятельности Банка и направлена на улучшение качества предоставляемых Банком продуктов и услуг.
- 1.2. При предоставлении финансовых услуг и рассмотрении обращений 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 обращений и предоставление результатов их рассмотрения;
 - 4) своевременность, объективность и полнота рассмотрения обращений;
 - 5) равенство потребителей при рассмотрении обращений;
 - 6) обеспечение сохранности и неразглашение сведений, составляющих банковскую тайну.
- 1.3. Рассмотрение обращений потребителей осуществляется бесплатно. Банк не вправе лишать или каким-либо образом ограничивать потребителей в возможности обращаться к ним. Отказ в принятии обращений не допускается.
- 1.4. Если в результате изменения действующего законодательства Кыргызской Республики отдельные пункты настоящего документа вступают в противоречие с ними, то до внесения соответствующих изменений в настоящий документ, применяются нормы законодательства КР.

2. Нормативные документы, использованные при разработке Методики

- 2.1. Настоящая Методика разработана в соответствии с действующим законодательством Кыргызской Республики, Уставом Банка и нормативными правовыми актами Национального банка включая:

- Закон Кыргызской Республики «О банках и банковской деятельности в Кыргызской Республике»;
- Закон Кыргызской Республики «О порядке рассмотрения обращений граждан» № 67 от 04.05.2007г.
- «Типовая инструкция по делопроизводству в КР», утверждена постановлением Правительства КР от 23 июля 2012 года № 517
- Положение «О минимальных требованиях к порядку предоставления финансовых услуг и рассмотрения обращений клиентов», утвержденное Постановлением Правления НБКР № 35/10 от 24 июня 2015 года;
- Рекомендации НБКР «Относительно укрепления защиты прав клиентов коммерческих банков», исх. 113-2/1610 от 02.01.2010 г.

3. Термины, определения и сокращения

Банк – ОАО «Кыргызкоммерцбанк».

Заявление/Обращение - любое иное письменное/устное обращение Потребителя к Банку, которое не подпадает под признаки Жалобы или Предложения.

Жалоба - устное или письменное обращение Потребителя к Банку, основанием которого является предполагаемое Потребителем нарушение его прав и охраняемых законом интересов в процессе осуществления Банком своей деятельности.

Книга жалоб и предложений – специальная книга для фиксации жалоб и предложений потребителей для их последующего рассмотрения в установленном порядке.

Предложение – рекомендация Потребителя по совершенствованию деятельности Банка, улучшению организации работы Банка в целом или его отдельных структур.

Потребитель финансовых услуг (далее - Потребитель) – любое физическое лицо, в том числе индивидуальный предприниматель, пользовавшееся, пользующееся или намеревающееся воспользоваться финансовыми услугами Банка.

Финансовые услуги – услуги, предоставляемые Банком в соответствии с законодательством Кыргызской Республики.

АХО- административно хозяйственный отдел;

СКК - служба комплаенс контроля;

УБК –Управление банковских карточек;

УРК – Управление по работе с клиентами;

УЛСиРЖО - Уполномоченное лицо по сбору и регистрации, жалоб и обращений.

4. Общие положения

4.1. Основными целями рассмотрения обращений Потребителей являются:

- улучшение качества обслуживания клиентов Банка;
- усовершенствование работы Банка с Потребителями;
- устранение нарушений и их последствий, которые явились основанием для обращения Потребителей Банка, а также предотвращение повторения в дальнейшем подобных ситуаций.

4.2. Устранение нарушений и их последствий осуществляется Банком путем принятия соответствующих решений органами управления Банка, основанных на всестороннем и полном рассмотрении существа обращений Потребителей, их обоснованности и правомерности.

Предоставление информации относительно продуктов и услуг Банка

4.3. Взаимоотношения Банка с Потребителями строятся в соответствии с гражданским законодательством Кыргызской Республики. Потребители свободны в выборе Банка и финансовых услуг.

4.4. В целях создания условий Потребителям в получении доступа к открытой информации, Банком предоставляется возможность ознакомления с открытой информацией путем размещения ее на официальном сайте Банка <http://kkb.kg>, а так же на информационных стендах в каждом филиале/сберкассе Банка.

4.5. В каждом офисе Банка (Головной офис, филиалы, сберегательные кассы) должен быть в наличии информационный стенд, содержащий в обязательном порядке следующую информацию:

- Копия письма НБКР о регистрации/перерегистрации филиала/сберегательной кассы;
- Финансовая отчетность Банка за прошедший месяц;
- Свидетельство Банка об участии в Системе защиты депозитов;
- Информация о курсе обмена валют;
- Информация о тарифах и комиссионных вознаграждениях по банковским услугам;
- Информация об условиях и процентных ставках по кредитам и банковским вкладам с детализацией условий по каждому виду вклада и каждому кредитному продукту, при этом информация о процентных ставках кредитных продуктов должна содержать номинальные и эффективные процентные ставки, а также размеры комиссионного вознаграждения;
- Наличие в каждом офисе Банка Книги жалоб и предложений.

4.6. Информация на информационных стендах, на официальном сайте Банка обновляется в следующем порядке:

- об изменениях процентных ставок по банковским вкладам, кредитным продуктам и курса обмена валют - незамедлительно;
- об изменениях в условиях предоставления банковских услуг (тарифы, РКО, депозиты, кредиты, ячейки, и т.д.) – не менее чем за 10 (десять) рабочих дней до вступления их в силу.

4.7. При желании, Потребитель может ознакомиться с Уставом Банка, Лицензией, Свидетельством о регистрации/перерегистрации.

4.8. Договора, заключаемые с клиентами, должны соответствовать Гражданскому кодексу, законам Кыргызской Республики и нормативным правовым актам Национального банка. Тексты договоров должны быть напечатаны одинаковым шрифтом не менее 12 (двенадцатого) размера, изложены предельно ясно и доступно для восприятия и понимания потребителями. По выбору потребителя текст договора составляется на государственном или официальном языке, о чем потребитель должен быть в обязательном порядке проинформирован до заключения договора. По усмотрению Банка, текст договора может быть переведен на другой язык с

обязательным составлением экземпляра договора на государственном или официальном языке, который имеет преимущественную силу.

4.9. До подписания договора (соглашения) потребитель вправе получить на руки проект договора со всеми прилагаемыми к нему документами для ознакомления за пределами Банка на срок от 1(одного) до 3 (трех) дней, о чем потребитель должен быть в обязательном порядке проинформирован до заключения договора.

4.10. Банк не вправе устанавливать для Потребителей какие-либо ограничения, не предусмотренные законодательством. Одностороннее изменение условий договора банковского вклада не допускается, если это ущемляет права и законные интересы вкладчика. Банк до заключения договора банковского вклада предоставляет Потребителю в устной форме следующую информацию:

- 1) вид вклада (до востребования, срочный, условный);
- 2) срок вклада (при наличии);
- 3) минимальную сумму (минимальный баланс) вклада;
- 4) ставки вознаграждения;
- 5) условия продления срока вклада без заключения дополнительного соглашения;
- 6) возможность пополнения вклада (капитализации);
- 7) условия полного или частичного досрочного изъятия вклада;
- 8) установленная законом гарантированная сумма вклада;
- 9) условия выплаты процентов;
- 10) тарифы и комиссионные вознаграждения Банка по вкладу (если предусмотрены).

4.11. До заключения кредитного договора, Банк предоставляет Потребителю в устной форме следующую информацию:

- 1) срок предоставления кредита;
- 2) предельная сумма и валюта кредита, в том числе возможные валютные риски;
- 3) размер ставки процента в годовом номинальном выражении, а также размер годовой эффективной процентной ставки на дату предоставления информации;
- 4) исчерпывающий перечень и размеры комиссий, тарифов и иной платы, связанной с получением и обслуживанием кредита;
- 5) ответственность и риски потребителя в случае невыполнения обязательств по кредитному договору;
- 6) ответственность залогодателя, поручителя (гаранта) и иного лица, являющегося стороной кредитного договора;
- 7) размеры единовременных регулярных платежей по кредиту (выплачиваемых, как правило, ежемесячно);
- 8) полную стоимость кредита, в абсолютном значении, показывая в отдельности основную сумму кредита, проценты, комиссионные сборы и другие платежи, связанные с заключением и исполнением договора;
- 9) права потребителя, предусмотренные в листке ключевых данных о потенциальном кредите.

4.12. Не допускается использование кредитных продуктов, искажающих стоимость услуг и предусматривающих индексирование платежей по кредиту, в привязке к валюте, отличной от валюты кредитного договора.

5. Способы предъявления обращений Потребителями в Банк и требования к обращениям Потребителей

- 5.1. При возникновении у Потребителя жалобы, предложения и заявления к Банку, связанных с правильностью, качеством и/или сроками обслуживания, с взаиморасчетами Потребителя и Банка, а также в иных случаях, Потребитель может предъявить в Банк соответствующее обращение.
- 5.2. Обращения Потребителей могут быть как устными (по телефону и личном приеме), так и письменными (в свободной форме или оформленными согласно *(Приложению 2)*, поступившими на электронную почту, нарочно, почтовой связью или изложенными в *Книге жалоб и предложений*. В целях оперативности работы с жалобами, Банк обеспечивает возможность их обращений в любом своем офисе.
- 5.3. Все поступившие письменные обращения от Потребителей первоначально рассматриваются руководителем, иным уполномоченным членом исполнительного органа Банка или руководителем филиала.
- 5.4. В письменной форме обращения передаются путем:
- направления по электронной почте на следующий адрес: <http://kkb.kg>;
 - личной передачи в Банк;
 - направления в Банк посредством почтовой связи;
 - заполнения *Книги жалоб и предложений*, находящейся в каждом подразделении, работающим с Потребителями (Операционное подразделение, Управление по работе с клиентами, Управление банковских карточек, Филиалы, сберегательные кассы).
- 5.5. Во всех обращениях потребителей независимо от формы в обязательном порядке должны указываться:
- сведения о Заявителе обращения и жалобы:
 - а) для физического лица – имя, фамилия, отчество, контактные данные, место жительства или адрес, на который должен быть отправлен ответ;
 - б) для юридического лица – название, юридический адрес или адрес в соответствии с местонахождением юридического лица, имя, фамилия, должность представителя, контактный телефон;
 - дата и место составления обращения и жалобы;
 - предмет, суть, обстоятельства жалобы, подтверждающие жалобу и требование;
 - в письменных обращениях проставляется личная подпись потребителя (кроме поступивших на электронную почту Банка).
- При необходимости Потребитель прилагает к письменному обращению и жалобе копии тех документов (платежных поручений, выписок и др.), на которые он ссылается в жалобе и которые подтверждают обоснованность обращения и жалобы.
- 5.6. Письменные обращения Потребителей, в которых не указаны личные и контактные данные, а также почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответы, признаются анонимными и рассмотрению не подлежат. Письменное обращение потребителя, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу работника Банка, а также членов его семьи, может быть оставлено без рассмотрения.
- 5.7. В случае если изложенный в устном обращении Потребителя вопрос не требует дополнительного изучения или проведения дополнительной проверки, ответ на обращение может быть дан оперативно в устной форме, по телефону или в ходе личного приема, что фиксируется в Журнале учета обращений.
- Если вопрос, изложенный в устном обращении, не может быть рассмотрен в оперативном порядке и требует дополнительного изучения, Потребителю предлагается изложить обращение в письменной форме с приложением подтверждающих документов (при необходимости).

- 5.8. Жалоба, предложение и заявление Потребителя должны быть обоснованными. В случае необходимости к ним прилагаются документы, подтверждающие доводы Потребителя.
- 5.9. Отказ в приеме обращений не допускается. Также не допускается мораторий (временное ограничение) на прием и (или) рассмотрение обращений (жалоб, предложений и заявлений).
- 5.10. Подача Потребителем обращения, в котором содержатся материалы клеветнического характера, заведомо ложные сведения, выражения, оскорбляющие честь и достоинство и порочащие деловую репутацию других лиц, влечет за собой ответственность в соответствии с законодательством Кыргызской Республики.

6. Сроки рассмотрения и принятия Банком решения по обращениям

- 6.1. Письменные обращения Потребителей, поступившие в Банк должны быть рассмотрены в срок не позднее **30 (тридцати) календарных дней**, с предоставлением ответа в письменном виде.

7. Приложения

Приложение 1 (Требования к порядку хранения, ведения и заполнения Книги жалоб и предложений)

1. Общие положения.

- 1.1. Настоящие Требования устанавливают порядок выдачи, регистрации, ведения и хранения книги жалоб и предложений (далее – Книга).
- 1.2. Книга предъявляется по первому требованию потребителя, желающему внести запись в Книгу. Запрещается требовать от потребителя предъявления документов, удостоверяющих личность, или объяснения причин, вызвавших необходимость внесения жалобы или предложения в Книгу.
- 1.3. Информация о наличии в подразделении Банка процедуры рассмотрения обращений, а также книги жалоб и предложений должна быть размещена на видном и доступном для обозрения месте (информационные стенды, ответственный сотрудник и т.п.).
- 1.4. Основными целями ведения Книги является: фиксирование поступивших жалоб и предложений потребителей, принятие соответствующих мер по устранению замечаний и совершенствованию работы с потребителями по предоставлению качественных банковских услуг.

Приложение 1-а (Инструкция по заполнению Книги жалоб и предложений)
Инструкция по заполнению Книги жалоб и предложений.

При заполнении *Книги жалоб и предложений* (далее – Книга), потребитель должен заполнить все необходимые реквизиты Книги.

В жалобе или предложении должны содержаться название Банка или структурного подразделения Банка, которому она направляется, краткое изложение существа дела, обоснование просьбы, ходатайства или предложения, при необходимости должны быть указаны данные платежных и др. документов, имеющих отношение к жалобе и предложению.

Письменное обращение потребителя должно быть подписано с указанием фамилии, имени, отчества, и содержать помимо изложения существа жалобы или предложения, данные о месте его жительства, работы или учебы, контактный телефон/e-mail и личная подпись.

Жалоба или предложение заявителя, в котором не указаны его фамилия, имя, отчество и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, признается анонимным и рассмотрению не подлежит.

Банк имеет право оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов в случае, если в письменном обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу сотрудников Банка, а также членов их семей.

Подача заявителем обращения, в котором содержатся материалы клеветнического характера, заведомо ложные сведения, выражения, оскорбляющие честь и достоинство и порочащие деловую репутацию других лиц, влечет за собой ответственность в соответствии с законодательством Кыргызской Республики.

ОАО «Кыргызкоммерцбанк» ценит своих клиентов и заинтересован в предоставлении высококачественных банковских услуг.

Приложение 2 (Форма «Обращение клиента»)

ОБРАЩЕНИЕ КЛИЕНТА № _____

Звездочкой отмечены поля, обязательные для заполнения. При не заполнении обязательных полей Банк оставляет за собой право отказать в приеме и рассмотрении обращения.

Полностью и заполняется Клиентом собственноручно.

* **Клиент Банка**

*ФИО/Наименование Клиента _____

*Адрес с указанием почтового индекса _____

*Паспортные данные (или данные другого документа, удостоверяющего личность)

серия _____ № _____ дата выдачи _____ кем выдан _____

*Телефон/Факс _____

E-mail _____

*Подразделение Банка, принявшее обращение

Филиал

Сберегательная касса

Головной Банк

*Адрес или наименование _____

* **Описание обращения**

Необходимость в проведении личной встречи:

Да

Нет

ФИО Клиента _____ Подпись _____ Дата «__» _____ 20__ г.

Анонимные Обращения Клиентов Банком не рассматриваются.

Приложение 3 (уведомление о времени приема)

Уважаемые клиенты!

ОАО «Кыргызкоммерцбанк» сообщает, в случае каких – либо нарушений, некомпетентности сотрудников и других замечаний, в Банке имеется «Книга жалоб и предложений».

В случае возникновения спорной ситуации Вы можете обратиться для получения разъяснений с **11,00 до 13,00** или **15,00 до 17,00** к следующим сотрудникам:

Директор филиала « _____ » _____;

Заведующий сектором по работе с юридическими лицами _____;

Урматтуу Кардарлар!

ОАО «Кыргызкоммерцбанк» билдирет: Эгер кандайдыр бир тартип бузуу, банк кызматкеринин орой мамилесин, туура эмес тейлоосун, кемчиликтерин байкасаңыз, банктын «Арыз беруу» китебине оз ойлорунузду жана сунуштарыңыздарды жазсаңыз болот.

Эгер тушунбостуктор пайда болсо, Сиз толук маалымат алыш учун саат 11,00 ден 13 чейин же 15,00 дон, 17,00 чейин, кийинки банк кызматкерине кайрылсаңыздар болот.

Филиалдын директору _____

Сектор башчысы _____



С Уважением,

ОАО «Кыргызкоммерцбанк»