Выдержка из «Порядка рассмотрения обращений Заявителей в ОАО «Элдик Банк».

4. Способы и требования к приему обращений Заявителей в Банк

4.1. При возникновении у Заявителя обращения к Банку, связанных с правильностью, качеством и/или сроками обслуживания, а также в иных случаях, Заявитель в праве оставить в Банк соответствующее обращение.

4.2. Заявитель вправе обращаться на государственном, официальном или любом другом языке народов Кыргызской Республики.

4.3. Ответы на обращения предоставляются на языке обращения. В случае невозможности предоставить ответ на языке обращения используется государственный или официальный язык Кыргызской Республики.

4.4. Банк принимает обращения Заявителя:

- устно (звонок КЦ и личном приеме);
- письменно (поступившими нарочно, почтовой связью или изложенными в Книге жалоб и предложений);
- электронным путем (поступившими на электронную почту, онлайн чаты, раздел сайта http://www.eldik.kg/ «Обратная связь», раздел поддержки в мобильном приложение, электронная почта info@eldik.kg, официальные/социальные сети/страницы Банка)

4.5. В случае если изложенный в устном обращении Заявителя вопрос не требует дополнительного изучения или проведения дополнительной проверки, ответ на обращение может быть предоставлен оперативно, в устной форме, по телефону или в ходе личного приема.

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

4.7. Если вопрос, изложенный в устном обращении, не может быть рассмотрен в оперативном порядке и требует дополнительного изучения, сотрудники Банка регистрируют вопрос в системах Банка и направляют на рассмотрение.

4.8. Если обращение Заявителя относится к категории жалоба, предложение, благодарность, то Заявителю необходимо предложить изложить обращение в письменной форме в Книге жалоб и предложений с приложением подтверждающих документов (при необходимости).

4.8.1. Если Заявитель отказывается излагать обращение в письменной форме в Книге жалоб и предложений, необходимо предложить ему альтернативные пути – Колл-центр, WhatsApp, сайт, QR на Книге жалоб и предложений в свободной форме в виде письменного обращения. Если Заявитель выбирает оставить обращение в виде письменного обращения в свободной форме, необходимо зарегистрировать обращение в ЭЖО, предоставив клиенту регистрационный номер обращения.

4.8.2. Если ни один из вариантов Заявителю не подходит, необходимо зарегистрировать обращение в ЭЖО, отдельно отметив, что оно было составлено со слов Клиента, и другие варианты ему не подошли, заполнив все необходимые поля. В конце необходимо зачитать изложенное обращение Заявителю и получить его устное подтверждение.

4.9. В обращениях Заявителей, требующего дополнительно изучения в обязательном порядке должна указываться информация, необходимая для обработки обращения:

- фамилия, имя (отчество), адрес контактные данные и изложена суть обращения, проставляется личная подпись Заявителя (при уместности) и дата обращения.
- к обращению необходимо приложить копии документов, подтверждающие предъявляемые претензии, при их наличии.

4.10. Обращения Заявителя, в которых не указаны личные и контактные данные, по которым должны быть направлены ответы, признаются анонимными, но при этом, подлежат регистрации и рассмотрению. При этом, обратная связь может быть предоставлена, только при наличии контактов, по которым необходимо произвести поиск в информационных системах Банка.

4.11. Отказ в приеме обращений не допускается. Также не допускается «мораторий» (временное ограничение) на прием и (или) рассмотрение обращений (жалоб, предложений и заявлений).

4.12. Банк имеет право оставить обращение без ответа Заявителю по существу поставленных в нем вопросов в случае, если в письменном обращении содержатся крайне нецензурные, либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу сотрудников Банка, а также членов их семей. В этом случае Банк направляет Заявителю уведомление об отказе в рассмотрении обращения по существу с указанием причин отказа и разъяснением порядка обжалования данного решения. При этом, внутреннее рассмотрение обращения и проведение необходимых мероприятий не отменяется.

4.13. 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.

4.14. Председатель Правления Банка, заместители Председателя Правления, члены Правления, директора филиалов проводят личный прием Заявителей в соответствии с утвержденным графиком, размещенным на официальном сайте и на информационных стендах Банка. При личном приеме ведется протокол встречи, который подписывается Заявителем, либо после обязательного уведомления Заявителя осуществляется аудио- или видеозапись встречи.

4.15. Личный прием Заявителя проводится также ответственным сотрудником Банка на постоянной основе, в специально отведенном помещении Банка при предъявлении Заявителя документа, удостоверяющего его личность.

4.16. Банк стремится обеспечить доступность подачи обращений для всех групп Заявителей, включая женщин, проживающих в сельской местности, пожилых людей и лиц с ограниченными возможностями. Для этого Банк расширяет и адаптирует каналы приема обращений, включая мессенджеры, голосовые сообщения и мобильное приложение.

4.17. В целях проведения анализа, а также для выявления возможных системных проблем, связанных с гендерными аспектами обслуживания, ОКС может предоставить информацию о поле и возрасте Заявителя (при наличии соответствующих данных).

5. Процедура приема, регистрации и рассмотрения обращений Заявителя

5.1. **Прием и регистрация обращений Заявителей по электронной почте info@eldik.kg, нарочно.**

5.2. **Прием и регистрация обращений Заявителей в Книге жалоб и предложений**

5.2.1. Все жалобы, благодарности и предложения Заявителей в **филиалах, сберегательных кассах, выездных кассах и ГОПУ** регистрируются собственноручно Заявителем в Книге жалоб и предложений. При этом помощь в регистрации может быть оказана

ответственным сотрудником или лицом его замещающим, в случае невозможности или при наличии физических или иных ограничений Заявителя, или при наличии его просьбы.

5.3. **Прием и регистрация обращений, поступившими в Колл – Центр, официальные социальные сети Банка.**

5.3.1. Сотрудник Колл - центра получив устное обращение или по электронным каналам связи Заявителя, обрабатывает согласно своим должностным инструкциям.

5.4. **Прием и регистрация обращений Заявителей на бумажном носителе в филиалах и ГОПУ.**

5.4.1. Все письменные обращения Заявителей, имеющие характер жалобы, благодарности или предложения, доставленные в **филиалы, сберегательные и выездные кассы** в день доставки сканируются ответственным сотрудником и регистрируются в ЭЖО с обязательным заполнением всех необходимых полей.

5.5. **Прием и регистрация обращений Заявителей, поступивших через Национальный банк Кыргызской Республики и иные государственные органы.**

5.5.1. Обращения Заявителей, имеющие характер жалобы, предложения о качестве обслуживания, благодарности, полученные через Национальный банк Кыргызской Республики и иных государственных органов, принимаются Отделом делопроизводства и гос языка и регистрируются в ЭЖО, заполняя все необходимые поля.

5.6. Особенности рассмотрения обращений, связанных с нарушениями и противоправными действиями, регулируются соответствующим внутренними нормативными документами по рассмотрению и информированию о нарушениях и противоправных действиях ОАО «Элдик Банк».

6. Процедура рассмотрения обращений Заявителей

6.1. **Процедура рассмотрения обращений клиентов общего характера.**

6.1.1. ОКС на ежедневной основе осуществляет мониторинг поступающих обращений Заявителей и проверяет корректность перенаправления обращений в структурные подразделения для рассмотрения и заполнения всех необходимых полей в ЭЖО, а также своевременную подготовку ответов Заявителям на их обращения.

6.1.2. Ответственный сотрудник подразделения, филиала, сберегательной кассы, ГОПУ ежедневно проверяет наличие обращений в ЭЖО.

6.1.3. При рассмотрении обращений ответственный сотрудник Банка осуществляет следующее:

- анализирует обращение;
- использует компетентные источники информации и дополнительные сведения для полноценного предоставления ответа на обращение (при необходимости архивы видеонаблюдения, записи телефонных разговоров и иные источники, которые используются только для внутреннего расследования обращений, и не подлежат раскрытию Заявителю, кроме случаев, когда это допускается законодательством Кыргызской Республики).
- составляет ответ на обращение в форме, выбранной Клиентом;
- ответ Заявителю в обязательном порядке согласовывается с ОКС, вне зависимости от формы ответа;
- эскалирует рассмотрение обращения при необходимости;
- предоставляют полную и исчерпывающую информацию по обращению, результатам и итогам проведенного исследования, предпринятым мерам и решениям;

- при обращении Заявителей по вопросам, связанных с СЭНД, действует согласно п.6.2. настоящего Порядка.

6.1.4. Если к обращению Заявителя не приложены документы, необходимые для их всестороннего и полного рассмотрения, такие документы запрашиваются у Заявителя с указанием срока предоставления.

6.1.5. В случае неполучения затребованных документов в указанный срок обращение рассматривается на основании имеющихся документов.

6.1.6. В случае если текст обращения не поддается прочтению, или для рассмотрения не хватает критически важной информации, то лицо, рассматривающее данное обращение, приглашает Заявителя (если фамилия и почтовый адрес Заявителя поддаются прочтению) для уточнения и выяснения сути и доводов обращения. Если лицу, рассматривающему обращение, не удается связаться с Заявителем, дальнейшее рассмотрение обращения прекращается.

6.1.7. На повторные обращения Заявителя (устные, письменные, включая по электронной почте), в которых не приводятся новые доводы или вновь открывшиеся обстоятельства, дается письменный ответ со ссылкой на ранее предоставленный ответ.

6.1.8. Сотрудники Банка (руководители структурных подразделений в адрес которых поступили обращения) в пределах своей компетенции обязаны:

- своевременно представлять документы и информацию, затребованную уполномоченным сотрудником Банка по полученному обращению Заявителя;
- систематически анализировать обращения Заявителей для выявления и устранения причин, которые явились основанием соответствующего нарушения.

6.1.9. Рассмотрение обращений Заявителей считается завершенным при предоставлении исчерпывающего ответа по существу обращения в установленные сроки.

6.1.10. Письменный ответ на обращение, предварительно согласованный с ОКС подписывает член Правления, уполномоченный за рассмотрение обращений Заявителей/ /Директор филиала. По окончанию рассмотрения обращения Заявителя ответственным сотрудником проставляется соответствующая отметка в ЭЖО.

6.2. ***Особенности рассмотрения обращений, связанных с сексуальной эксплуатацией, насилием и домогательствами (СЭНД)***

6.2.1. Все обращения о возможном совершении СЭНД в отношении клиентов, подрядчиков, партнеров, а также иных третьих лиц со стороны сотрудников Банка должны приниматься любым доступным способом, указанным в п.4.3. настоящего Порядка. При поступлении устного обращения о СЭНД ответственное лицо Банка обязано зафиксировать его ЭЖО, а также взять контакты заявителя для предоставления обратной связи по жалобе. В ЭЖО выбирается специальный вид обращения в выпадающем окне «Сексуальные проступки – эксплуатация, насилие и домогательства (SEAH)»

6.2.2. При выборе вида обращения в выпадающем окне «Сексуальные проступки – эксплуатация, насилие и домогательства (SEAH)» осуществляется автоматическое уведомление по корпоративной электронной почте, следующим установленным адресатам:

- Курирующему ДпУР члену правления;
- Начальнику ОКС;
- Начальник ДпУР;
- Менеджер по гендеру и инклюзии.

6.2.3. ОКС подтверждает Заявителю получение обращения в течение 1 (одного) рабочего дня и, при наличии возможности и согласия Заявителя, приглашает его на личную

встречу для сбора дополнительной информации о возможном нарушении, а также для получения письменного подтверждения обращения и его сути, если такое подтверждение ранее не было предоставлено.

В случае отказа Заявителя от личной встречи, желания сохранить анонимность либо невозможности установить контакт, обращение рассматривается в рабочем порядке на основании имеющейся информации с соблюдением требований конфиденциальности.

6.2.4. Беседа с Заявителем для сбора дополнительной информации должна проводиться как минимум двумя специально обученными сотрудниками ОКС по вопросам коммуникаций с пострадавшими от насилия и иных психологических травм.

Во время беседы с заявителем обученным сотрудникам в первую очередь рекомендуется выяснить следующую информацию:

- ЧТО произошло?
- КОГДА произошло?
- ГДЕ произошло?
- КТО совершил нарушение?
- Были ли свидетели произошедшего?
- Есть ли у Заявителя какие-либо доказательства, которые он/она хочет передать Банку в рамках расследования.

При необходимости уполномоченные работники вправе задавать дополнительные уточняющие вопросы, относящиеся к предмету обращения и необходимым для проведения проверки.

6.2.5. С уведомления Заявителя, один из сотрудников должен вести письменный протокол беседы. Также с согласия Заявителя могут вести аудиозапись беседы. После завершения беседы сотрудник должен зачитать вслух содержание протокола, дать возможность Заявителю исправить неточности. Заявитель должен подписать протокол беседы, а также подписать письменное согласие на проведение расследования жалобы.

6.2.6. Дальнейшее рассмотрение обращения о СЭНД подлежит осуществлению в рамках служебного расследования в соответствии с внутренними нормативными документами Банка, с возможным созданием временной комиссии из представителей соответствующих структурных подразделений Банка.

6.2.7. ОКС обязан обеспечить строгую конфиденциальность обращений о СЭНД и защиту от преследования Заявителю со стороны сотрудников Банка, согласно рекомендациям Департамента безопасности. ОКС должен создать специальный код для названия дела, который не должен содержать ФИО или иную идентифицирующую информацию о заявителе. Все электронные файлы о случае СЭНД необходимо шифровать паролем, а ФИО пострадавшего Заявителя указывать в обезличенной форме как «Заявитель» во всех электронных файлах и на бумажных носителях. Названия электронных файлов не должны содержать ФИО или иную идентифицирующую информацию о Заявителе.

6.2.8. Сотрудникам Банка, которым стало известно о случае СЭНД, запрещается обсуждать информацию об инциденте вне рамок рассмотрения обращения и передавать сведения о СЭНД другим лицам внутри или вне Банка. Передача информации допускается исключительно в рамках служебного расследования, а также в случаях необходимости передачи материалов в правоохранительные или иные уполномоченные государственные органы на основании официального письменного запроса, предписания либо иного документа, предусмотренного законодательством Кыргызской Республики.

6.2.9. После окончания служебного расследования сотрудники Банка, участвовавшие в сборе, анализе информации о возможном случае СЭНД, обязаны незамедлительно удалить эту информацию с рабочего/персонального компьютера, электронной почты и других носителей.

6.2.10. Все бумажные версии документов об обращении и расследовании СЭНД должны храниться в сейфе, закрытом на ключ, сохранность которого обеспечивает ответственный сотрудник Департамент безопасности, который согласно должностной инструкции обязан обеспечивать хранение конфиденциальных данных. Бумажная копия решения по расследованию жалобы с его результатами и принятым дисциплинарным взысканием (при наличии) без указания ФИО заявителя должна быть передана в HR Департамент для хранения в личном деле сотрудника.

6.2.11. В случае подтверждения факта совершения сотрудником Банка СЭНД в отношении потребителей, клиентов, партнеров и иных третьих лиц в рамках, в результате или в связи с деятельностью Банка или его филиалов, Банк обеспечивает оперативное реагирование и принятие мер поддержки пострадавшего лица в зависимости от характера инцидента и степени необходимой помощи.

Банк, в пределах своей компетенции и возможностей, оказывает содействие в организации первичной помощи в виде незамедлительного вызова экстренных медицинских служб, а также предоставление информации о доступных специализированных службах поддержки. Сроки реагирования и порядок оказания содействия определяются с учетом характера инцидента и необходимости своевременной поддержки пострадавшего лица.

6.2.12. Если факт СЭНД будет подтвержден со стороны сотрудника Банка в отношении третьего лица, однако инцидент никак не связан с деятельностью Банка или его филиалов, то сотрудник Банка не подлежит дисциплинарной ответственности. Банк должен проинформировать о принятом решении Заявителя, а также сообщить о праве Заявителя воспользоваться своим правом обратиться по данному инциденту в суд или правоохранительные органы, а также при необходимости обратиться в местные организации оказания социально-психологической, медицинской или правовой помощи.

6.3. Сроки их рассмотрения регулируются настоящим Порядком.

7. Сроки рассмотрения обращения Банком

7.1. Все обращения Заявителей подлежат обязательной регистрации в ЭЖО в течение 1 (одного) рабочего дня с момента поступления в Банк.

7.2. Срок рассмотрения обращений и подготовка ответов на них– не более 10 (десяти) рабочих дней со дня регистрации письменного обращения. В случае получения обращения (предложения, заявления), требующей дополнительного изучения, проверки (экспертизы), истребования дополнительных материалов либо принятия других мер, общий срок рассмотрения обращения составляет не более 30 (тридцати) календарных дней, о чем сообщается Клиенту посредством звонка и/или сообщения по электронной почте, при ее наличии у Заявителя[1], с обязательным уведомлением ОКС и соответствующей записью в ЭЖО.

8. Принятие Банком решения по обращению

8.1. Ответ на обращение Заявителя должен содержать четкое обоснование относительно удовлетворения (полного или частичного), отказа в удовлетворении обращения или разъяснение прав и обязанностей Заявителя. Ответ должен быть мотивированным, со

[1]Документы по результатам рассмотренных жалоб и заявлений (споров) клиентов, должны храниться в установленном порядке не менее пяти лет.

ссылкой на конкретные нормативные - правовые акты, и должен содержать информацию об ответственном исполнителе и его контактные данные. При необходимости к ответу прилагаются копии документов.

8.2. Вместе с сообщением о результатах рассмотрения обращения Заявителю возвращаются поступившие от него подлинные документы (при их наличии), за исключением самого обращения.

Приложение №1.

Требования к порядку хранения, ведения и заполнения Книги жалоб и предложений

1. Общие положения.

1.1. Настоящие Требования к порядку хранения, ведения и заполнения Книги жалоб и предложений (далее – Требования) устанавливают порядок выдачи, регистрации, ведения и хранения Книги жалоб и предложений (далее – Книга).

1.2. Книга должна находиться в легком доступе в клиентской зоне обслуживания в каждом филиале/сберегательной кассе/выездной кассе, а также в отдельных от филиала/сберегательных кассах подразделениях, взаимодействующих с Клиентами.

1.3. Информация о наличии в подразделении Банка процедуры рассмотрения обращений и Книге должна быть размещена на видном и доступном для обозрения месте (информационные стенды).

1.4. Допускается только 1 (одна) действующая Книга.

1.5. Книга предъявляется по первому требованию Клиенту, желающему внести запись в Книгу. Запрещается требовать от Клиента предъявления документов, удостоверяющих личность, или объяснения причин, вызвавших необходимость внесения жалобы или предложения в Книгу.

1.6. Основными целями ведения Книги является: фиксирование поступивших жалоб и предложений заявителей, принятие соответствующих мер по устранению замечаний и совершенствованию работы с Клиентами по предоставлению качественных банковских услуг.

2. **Порядок ведения книги.**

2.1. Для получения Книги структурными подразделениями Банка направляется заявка в ОКС.

2.2. Книга ведется до полного заполнения всех страниц, предназначенных для внесения жалоб, замечаний и (или) предложений и информации об их рассмотрении. За 20 (двадцать) календарных дней до предполагаемой даты полного заполнения Книги структурные подразделения должны обратиться с заявкой на выдачу новой Книги.

2.3. Книга не может списываться до ее полного заполнения. Не полностью заполненная в течение года Книга продлевается на следующий год.

2.4. Заявителю, желающему внести запись в Книгу жалоб и предложений, должны быть созданы необходимые условия (предоставлены ручка или карандаш, стол, стул).

3. **Порядок хранения книги.**

3.1. Книга должна быть пронумерована и прошнурована, заверена подписью начальника ОКС и скреплена печатью Банка.

3.2. В случае полного заполнения всех страниц книги, предназначенных для внесения жалоб или предложений и информации об их рассмотрении, до истечения календарного года Книга хранится вместе с новой книгой по месту ее ведения, а по истечении календарного года – в течение 1 (одного) года головной офис и сберегательные кассы ГОПУ хранят книги в Архиве ОДиГЯ, а филиалы, сберегательные и выездные кассы филиалов Банка хранят Книгу в архивах филиалов.

3.3. Копии ответов на обращения и уведомлений о продлении срока их рассмотрения хранятся вместе с Книгой по месту ее ведения.

3.4. Ответственным за хранение Книги в установленном порядке являются директора филиалов, в сберегательных и выездных кассах - заведующие кассами.

4. Реквизиты Книги.

4.1. Титульный лист Книги должен содержать следующие реквизиты (**Приложение 1-а,**):

- ♦ наименование структурного подразделения Банка;
- ♦ номер лицензии Национального банка Кыргызской Республики (в национальной валюте и иностранной валюте);
- ♦ юридический адрес структурного подразделения Банка.

Титульный лист Книги заверяется печатью Банка и удостоверяется подписью начальника ОКС.

4.2. Форма бланка обращения должна содержать следующие реквизиты (**Приложение 1-б**):

Столбец 1. Порядковый номер обращения.

Столбец 2. Ф.И.О. Потребителя, адрес и контактные данные:

- ♦ Ф.И.О. Потребителя, дополнительно необходимо указать адрес заявителя, контактные данные (телефон, электронная почта).

Столбец 3. Описание (суть) жалобы или предложения.

- ♦ место для изложения содержания жалобы или предложения;
- ♦ подпись заявителя.

Столбец 4. Дата написания обращения.

Столбец 5. Разъяснения банка:

- ♦ Принятые меры по обращению;
- ♦ Подпись ответственного сотрудника;
- ♦ Ф.И.О. ответственного сотрудника;
- ♦ Должность ответственного сотрудника;

4.3. На последней странице Книги должна располагаться *Заверительная надпись*, заверенная печатью и подписью начальника ОКС, с информацией о количестве пронумерованных и прошнурованных листов. При этом количество листов должно указываться прописью (**Приложение 1-в**).

Приложение 1-а *(Книга жалоб и предложений)*

КНИГА ЖАЛОБ И ПРЕДЛОЖЕНИЙ

_____

Полное наименование структурного подразделения Банка

_____

Номер Лицензии НБКР (в национальной валюте и иностранной валюте)

_____

Юридический адрес

«___»_____20_____г. №_____

Приложение 1-б *(Образец листа Книги жалоб и предложений)*

Образец листа Книги жалоб и предложений

№	Ф.И.О. обратившегося в банк, адрес и контактные данные	Описание (суть) жалобы или предложения	Дата	Разъяснения банка
				Принятые меры: _____ _____ _____ _____ Подпись ответ. сотрудника: _____ Ф.И.О.:_____ Должность: _____

Приложение 1-в *(Заверительная надпись)*

_____

Наименование банка

Заверительная надпись

Итого в настоящей книге пронумерованных и прошнурованных листов_____

_____

(количество указывается прописью)

С №_____ по №_____включительно

Начальник Отдела качества сервиса _____

_____

«_____»_____ 20_____г.