



УТВЕРЖДЕНО
Протоколом Правления
ЗАО «ФИНКА Банк»
№ 021/18
от «04» апреля 2018 г.

**ПРОЦЕДУРА РАССМОТРЕНИЯ И УЧЕТА ОБРАЩЕНИЙ
ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ ЗАО «ФИНКА Банк»**

г. Бишкек
2018 г.



FINCA® Bank

Содержание

1	Общие положения	4
2	Требования к порядку рассмотрения обращений потребителей.....	4
3	Конфиденциальность информации.....	8

Для целей настоящей Процедуры используются следующие определения:

Банк – ЗАО «ФИНКА Банк»;

Национальный банк – Национальный банк Кыргызской Республики;

Уполномоченное структурное подразделение Национального банка - структурное подразделение Национального банка, уполномоченное осуществлять мероприятия по защите прав и законных интересов потребителей финансовых услуг;

Финансовые услуги – услуги, предоставляемые банком в соответствии с законодательством Кыргызской Республики;

Потребитель финансовых услуг (потребитель) – любое юридическое лицо, физическое лицо, в том числе индивидуальный предприниматель, пользовавшееся, пользующееся или намеревающееся воспользоваться финансовыми услугами;

Обращение – устная или письменная жалоба и заявление (спор) потребителя в ФКО, 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;

Процедура рассмотрения обращений – утвержденная банком внутренняя процедура рассмотрения обращений потребителей, включающая все стадии от поступления до рассмотрения их по существу;

Ответственный работник банка – работник (дублер) в головном офисе или филиале банка, ответственный за прием, регистрацию и рассмотрение обращений потребителей, и контакты с потребителями;

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

Журнал регистрации и учета обращений потребителей – система регистрации и учета обращений потребителей (программное решение, предназначенное для сбора, обработки и хранения данных по обращениям потребителей). Дополнительно ведется в бумажном виде в качестве вспомогательного регистра;

Ящик для письменных анонимных обращений – стандартный брендированный ящик для анонимных обращений, закрывающийся на ключ, расположенный в клиентской зоне офисов банка;

Тайный потребитель – специальное мероприятие, организованное уполномоченным структурным подразделением Национального банка по проверке порядка и качества предоставления финансовых услуг.

1 Общие положения

- 1.1. Настоящая Процедура разработана в целях защиты прав и законных интересов потребителей и устанавливает минимальные требования к деятельности ЗАО «ФИНКА Банк» (далее Банк) по рассмотрению обращений потребителей финансовых услуг, а также определяет компетенцию и порядок взаимодействия сторон (Национального банка, Банка и потребителей финансовых услуг) в сфере защиты прав потребителей финансовых 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.

2 Требования к порядку рассмотрения обращений потребителей

- 2.1. Информация о наличии в Банке процедуры рассмотрения обращений, и каналов обращений должна быть размещена на видном и доступном для обозрения потребителей месте (информационные стенды и т.п.). Электронная версия процедуры рассмотрения обращений должна быть также размещена на официальном интернет-сайте Банка. По требованию потребителя Банк обязан разъяснить ему установленный порядок рассмотрения обращений.
- 2.2. Обращение потребителя рассматривается Банком в порядке, установленном настоящей процедурой. Банк обязан обеспечить объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений и по его результатам информировать заявителей в установленном порядке.
- 2.3. Обращения потребителей могут быть как устными (по телефону и личном приеме), так и письменными, поступившими нарочно, почтовой связью, через письменное заявление, ящик для анонимных обращений, на электронную почту, интернет сайт Банка или изложенные в книге жалоб и предложений.

Каналы обращений

УСТНО	ПИСЬМЕННО	В ЭЛЕКТРОННОМ ВИДЕ
<ul style="list-style-type: none"> • Любому сотруднику банка в офисе или вне офиса банка; 	<ul style="list-style-type: none"> • В книге жалоб и предложений; • В заявлении; 	<ul style="list-style-type: none"> • На сайте банка: http://www.finca.kg

<ul style="list-style-type: none"> • По телефону: Отдела поддержки клиентов 4400 (для моб. номеров - бесплатно) или (312) 440-440; • По другим телефонам Банка в филиалах 	<ul style="list-style-type: none"> • Заполнив бланк для анонимных обращений и опустив в ящик в офисе банка. 	<ul style="list-style-type: none"> • По электронной почте: finca@finca.org.kg
---	--	--

Все обращения клиентов принимаются в течение рабочего времени сотрудников Банка. Обращения, направленные на сайт и электронную почту, принимаются круглосуточно, но обрабатываются в рабочее время.

- 2.4. В головном офисе и филиалах Банка назначаются ответственные сотрудники по работе с обращениями потребителей. В целях непрерывности и оперативности работы с потребителями Банк обязан обеспечить возможность их обращений в любом своем офисе.
- 2.5. Ответственный сотрудник регистрирует все обращения потребителей в системе регистрации и учета обращений, передает их на рассмотрение руководства банка и осуществляет контроль над своевременной подготовкой ответа потребителю. Банк ведет статистическую базу данных по всем обращениям потребителей для собственных аналитических целей и представления отчетности в Национальный банк.
- 2.6. Ответственный сотрудник или иной сотрудник банка предоставляет потребителю устные консультации лично или по телефону, при необходимости соединяет его по телефону с другими сотрудниками Банка по компетентности, оказывает содействие в составлении письменного обращения и осуществляет иные функции, предусмотренные процедурой рассмотрения обращений.
- 2.7. В каждом офисе должна быть Книга жалоб и предложений клиентов соответствующего образца. Книга жалоб и предложений должна находиться в каждом офисе Банка (головной, филиал, сберегательная касса). Книга жалоб и предложений должна быть пронумерована, прошнурована, заверена подписью и скреплена печатью банка. Ответственный сотрудник ежедневно в конце дня снимает информацию из книги жалоб и предложений, в тот же день регистрирует в системе регистрации и учета обращений и передает на рассмотрение руководства в порядке, установленном процедурой. В архиве хранить Книгу необходимо не менее пяти лет. Книга стандартного образца заказывается Специалистом административной поддержки в Административном Управлении по запросу Назначенного сотрудника.
- 2.8. В каждом офисе должен быть установлен ящик для анонимных обращений клиентов, обеспеченный бланками соответствующего образца.
- 2.9. Во всех обращениях потребителей независимо от формы в обязательном порядке должны указываться фамилия, имя, отчество потребителя, адрес, контактные данные и изложена суть обращения. В письменных обращениях проставляется личная подпись потребителя и дата обращения. Письменные обращения

- потребителей должны храниться у Специалиста административной поддержки в течение года, после сдаваться в архив, где они хранятся не менее 5 лет.
- 2.10. Письменное обращение потребителя, в котором не указаны личные и контактные данные, а также почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, признается анонимным и ответ по таким обращениям не предоставляется. Рассмотрения таких обращений осуществляется для внутренних целей. 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.
 - 2.11. Члены Правления или Региональные операционные менеджера Банка, а также Директора филиалов/Руководитель ОУ ГО Банка обязаны проводить личный прием потребителей в соответствии с утвержденным графиком, размещенным на официальном сайте и на информационных стендах Банка. При личном приеме ведется протокол встречи подписываемый потребителем, либо после обязательного уведомления потребителя осуществляется аудио или видеозапись встречи. Протоколы встречи должны храниться у Специалиста административной поддержки в течение года, после сдаваться в архив, где они хранятся не менее 5 лет. Электронные версии аудио/видео записей встреч с потребителем хранятся в файловом хранилище ГО в течение года. Лицо, проводившее личный прием потребителя и осуществивший аудио или видеозапись встречи ответственен за размещение материала в сетевой папке с ограниченным доступом.
 - 2.12. Личный прием потребителей проводится также ответственным сотрудником офиса банка на постоянной основе. Личный прием потребителей осуществляется в зоне, доступной для клиентов, как правило, в специально отведенном помещении (общественная приемная/комната встреч).
 - 2.13. При личном приеме потребитель предъявляет документ, удостоверяющий его личность.
 - 2.14. При устном обращении по телефону, после предварительного уведомления потребителя, может быть проведена аудиозапись беседы для использования при рассмотрении обращения.
 - 2.15. 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. 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.
 - 2.16. Обращение потребителя не независимо от формы и канала поступления подлежит регистрации в течение одного рабочего дня.
 - 2.17. В случае поступления обращения по электронной почте банк не позднее следующего рабочего дня направляет на адрес электронной почты потребителя подтверждение о получении обращения (автоинформатор) либо потребитель извещается по телефону.

- 2.18. Не допускается поручение рассмотрения обращения сотруднику Банка, действия или бездействие которого обжалуются.
- 2.19. Письменные обращения потребителей, поступившие в ФКО должны быть рассмотрены в срок не позднее тридцати календарных дней с предоставлением ответа в письменном виде. .
- 2.20. Ответ на письменное обращение потребителя подписывается Членами Правления /Региональными операционными менеджерами Банка, или Директором филиала Банка/ Руководителем ОУ ГО, и должен содержать четкое обоснование относительно удовлетворения (полного или частичного), отказа в удовлетворении обращения или разъяснение прав и обязанностей потребителя. Ответ должен содержать информацию об ответственном исполнителе и его контактные данные. При необходимости к ответу прилагаются заверенные копии документов.
- 2.21. Ответ Банка потребителю по результатам рассмотрения обращения дается на языке обращения - государственном или официальном языке Кыргызской Республики.
- 2.22. В случае если в Банк письменно обратились несколько потребителей (коллективное обращение), то ответ направляется на тот адрес, который указан в обращении первым, если иное не указано в самом обращении.
- 2.23. В случае обоснованности и правомерности обращения потребителя Банк принимает меры по устранению нарушений, восстановлению прав и законных интересов потребителя либо принятию иных соответствующих мер.
- 2.24. 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.
- 2.25. Повторные обращения потребителей, 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.
- 2.26. Все обращения потребителей без исключения должны регистрироваться в журнале учета обращений потребителей - системе регистрации и учета обращений клиентов, в котором указывается фамилия, имя, отчество потребителя, контактные данные, дата получения, краткое описание сути обращения, информация о принятом решении и иные сведения в соответствии с процедурой рассмотрения обращений.
- 2.27. Документы по результатам рассмотренных жалоб и заявлений (споров) клиентов должны храниться в установленном порядке не менее трех лет.
- 2.28. В целях предупреждения возникновения нарушений прав и законных интересов потребителей, повышения качества предоставляемых услуг, а также улучшения организации работы с обращениями потребителей, Банк обязан обеспечить надлежащий внутренний контроль за порядком рассмотрения обращений, а также на постоянной основе:
 - 1) проводить мониторинг, анализ и обобщение обращений потребителей для выявления и устранения причин, которые явились основанием для обращений;
 - 2) вырабатывать рекомендации по улучшению организации работы с обращениями потребителей;



3) разрабатывать для руководства Банка предложения о принятии необходимых мер по устранению выявленных нарушений и превентивных мерах по недопущению таких нарушений в деятельности Банка.

3 Конфиденциальность информации

- 3.1. Информация Журнала регистрации обращений потребителей конфиденциальна, журнал не передается на руки клиенту.
- 3.2. Все участники процедуры рассмотрения обращений потребителей должны сохранять конфиденциальность, чтобы не нанести урон имиджу Банка и её сотрудников, а также личности потребителя, от которого поступило обращение.
- 3.3. Банк не гарантирует конфиденциальность представленной потребителем информации в Книге жалоб и предложений, так как данная книга доступна всем клиентам Банка, желающим также зафиксировать свои обращения.
- 3.4. Конфиденциальность данных в Системе регистрации и учета обращений потребителей обеспечивается за счет ограничения доступа к системе.

Разработано:

Координатор
проектов по
развитию
персонала

Мадылбаева Т.

Согласовано:

Заместитель Начальника
юридического отдела

Кочубаев А.

Начальник отдела
Методологии

Болоткан кызы Э.