

Процедура рассмотрения обращений потребителей и требований к порядку предоставления финансовых услуг в ОАО «Капитал Банк».

Содержание

1.	Общие положения.....	3
2.	Используемые термины, определения, сокращения.....	3
3.	Цели и принципы настоящей Процедуры.....	4
4.	Нормативные документы, использованные при разработке Процедуры.....	5
5.	Требования к порядку рассмотрения обращений потребителей финансовых услуг.....	5
6.	Процедура рассмотрения обращений и предоставление ответа потребителю финансовых услуг Банка.....	8
7.	Процедура работы с Книгой жалоб и предложений.....	9
8.	Процедура работы с обращениями, поступившими по телефону и на официальный сайт Банка.....	9
9.	Конфиденциальность информации.....	10

1. Общие положения.

1.1. Настоящая Процедура устанавливает требования к деятельности Банка, по предоставлению финансовых услуг и рассмотрению обращений потребителей данных услуг, а также определяет компетенцию и порядок взаимодействия Банка с Национальным банком Кыргызской Республики в сфере защиты прав потребителей финансовых услуг.

1.2. Настоящая процедура определяет порядок сбора и рассмотрения обращений, удовлетворения требований клиентов Банка, а также ответственность структурных подразделений Банка, предусмотренная за невыполнение установленных настоящей Процедурой требований или за их выполнение ненадлежащим образом.

1.3. В рамках проведения работ по рассмотрению обращений потребителей осуществляются следующие действия:

- 1.3.1. сбор и анализ обращений (претензий, жалоб, предложений, заявлений или запросов);
- 1.3.2. изучение компетентных источников информации и дополнительных сведений для полноценного исполнения запроса или ответа на обращение;
- 1.3.3. принятие соответствующих мер, устранение нарушений и их последствий;
- 1.3.4. составление ответа на обращение (претензию, жалобу или запрос) в письменной или устной формах.

1.4. В реализации положений, предусмотренных настоящей Процедурой, принимают участие следующие структурные подразделения Банка:

- Отдел маркетинга (далее – ОМ);
 - Управление продаж (далее – УП);
 - Кредитный отдел (далее КО);
 - Отдел обслуживания клиентов (далее ООК);
 - Отдел по работе с персоналом (далее – ОРП);
 - Отдел информационных технологий (далее- ОИТ);
 - Филиалы;
 - Сберегательные кассы (СК).
- при необходимости другие структурные подразделения Банка.

При этом КО, ООК, филиалы, СК ответственны за сбор, регистрацию, напрямую проведение работы с потребителем при заполнении им Книги жалоб и предложений, ОРП и Офис менеджеры филиалов- за проведение работы с потребителем при приеме устных и письменных обращений с заполнением соответствующего журнала, а ОМ – являющееся лицом ответственным по связям с общественностью, несет ответственность за надлежащий процесс рассмотрения обращений клиентов, сбор обращений, а также за предоставление своевременных отчетов по обращениям.

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

2. Используемые термины, определения, сокращения.

В целях настоящей Процедуры используются следующие термины, определения, сокращения:

2.1. **Банк** – ОАО «Капитал Банк»;

2.2. Национальный банк КР- Национальный банк Кыргызской Республики;

2.3. **финансовые услуги** – операции и услуги, осуществляемые и предоставляемые Банком соответствии с законодательством Кыргызской Республики;

2.4. **потребитель**– клиент Банка, либо любое физическое лицо, в том числе индивидуальный предприниматель, юридическое лицо, пользовавшееся, пользующее или намеревающееся воспользоваться финансовыми услугами Банка;

2.5. **обращение** - устная или письменная жалоба и заявление (спор) потребителя в Банк содержащее сообщение о нарушении и/или восстановлении его прав, о нарушении требований нормативно-правовых актов, а также сообщения по поводу финансовых услуг, в том числе об изменении условий договора;.

- 2.6. **процедура рассмотрения обращений** – настоящая, утвержденная Правлением Банка процедура рассмотрения обращений потребителей, включающая все стадии от поступления до рассмотрения их по существу;
- 2.7. **ответственный работник Банка** - работник в головном офисе/ филиале Банка/ сберегательной кассе Банка, ответственный за прием, регистрацию и рассмотрение обращений потребителей, и контакты с потребителями;
- 2.8. **книга жалоб и предложений** - специальная книга для фиксации жалоб и предложений потребителей для их последующего рассмотрения в установленном порядке;
- 2.9. **мероприятие- тайный потребитель**- специальное мероприятие, организованное уполномоченным структурным подразделением Национального банка по проверке порядка и качества предоставления финансовых услуг;
- 2.10. **индивидуальное обращение** - обращение одного потребителя;
- 2.11. **коллективное обращение** – обращение двух или более потребителей. Обращение организаций;
- 2.12. **предложение** - обращение, содержащее рекомендацию потребителя по совершенствованию нормативных правовых актов, улучшению деятельности Банка, решению вопросов экономической, социально-культурной и других сфер деятельности Банка;
- 2.13. **заявление** - обращение, содержащее просьбу потребителя о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, а также недостатках в деятельности Банка и должностных лиц;
- 2.14. **претензия** – письменное требование клиента к Банку об уплате долга, возмещения убытков, уплате штрафа, устранении недостатков по: выполненной операции, исполненному поручению или оказанной финансовой услуге;
- 2.15. **жалоба** – обращение, предоставленное клиентом Банка или другим физическим или юридическим лицом, о восстановление его нарушенных прав и в котором обжалуется какое-то действие Банка или его сотрудников или выставляется в адрес Банка, основанием которого является предполагаемое клиентом нарушение его прав и охраняемых законом интересов в процессе осуществления Банком своей деятельности;
- 2.16. **запрос** – любое иное письменное обращение потребителя в Банк, которое не подпадает под признаки Претензии или Жалобы, и целью которого является получение клиентом какой-либо интересующей его информации;

3. Цели и принципы настоящей Процедуры.

3.1. Целями настоящей Процедуры являются:

3.1.1. защита прав и законных интересов потребителей .

3.1.2. устранение нарушений и их последствий, которые явились основанием для обращения клиента в Банк. Устранение таких нарушений и их последствий осуществляется путем принятия соответствующих решений руководством Банка, основанных на всестороннем и полном рассмотрении подразделениями Банка сути обращений, их обоснованности (соответствия фактическим обстоятельствам) и правомерности (обоснованности сути жалобы/запроса с нормами законодательства Кыргызской Республики, действовавшего в момент совершения действий или наступления событий, послуживших основанием для соответствующего обращения (претензии/жалобы/запроса и т.д.).

3.2. При предоставлении финансовых услуг и рассмотрении обращений потребителей Банк руководствуется следующими основными принципами:

3.2.1. законность, честность, добросовестность, прозрачность, разумность, справедливость, социальная ответственность;

- 3.2.2. уважение и обеспечение прав и законных интересов потребителей, партнерское отношение к ним;
- 3.2.3. обязательность рассмотрения обращений и предоставление результатов их рассмотрения;
- 3.2.4. своевременность, объективность и полнота рассмотрения обращений;
- 3.2.5. равенство потребителей при рассмотрении обращений;
- 3.2.6. обеспечение сохранности и неразглашение сведений, составляющих банковскую тайну.

4. Нормативные документы, использованные при разработке Процедуры.

4.1. Настоящие Правила разработаны в соответствии с законодательством Кыргызской Республики, нормативно-правовыми актами Национального банка Кыргызской Республики и внутренними документами ОАО «Капитал Банк», в том числе:

- 4.1.1. Гражданский кодекс Кыргызской Республики: Часть 1 от 08.05.1996г № 15 введен в действие Законом КР от 08.05.1996 г № 16, с изменениями и дополнениями, Часть 2 от 05.01.1998г № 1 введен в действие Законом КР от 05.01.1998г. № 2 , с изменениями и дополнениями;
- 4.1.2. Закон Кыргызской Республики «О Национальном банке Кыргызской Республики, банках и банковской деятельности» № 206 от 16.12.2016 г., с последующими редакциями;
- 4.1.3. Закон Кыргызской Республики «О порядке рассмотрения обращений граждан» № 67 от 04 мая 2007 года, с последующими редакциями;
- 4.1.4. Положение Национального банка Кыргызской Республики «О минимальных требованиях к порядку предоставления финансовых услуг и рассмотрения обращений потребителей», утвержденное постановлением Правления Национального банка Кыргызской Республики № 35/10 от 24 июня 2015 года, с последующими редакциями;
- 4.1.5. Типовая инструкция по делопроизводству в Кыргызской Республике, утвержденная Постановлением Правительства Кыргызской Республики № 517 от 23.07.2012г, с последующими редакциями;
- 4.1.6. Инструкция по делопроизводству ОАО «Капитал Банк», утвержденная Правлением Банка.

5. Требования к порядку рассмотрения обращений потребителей финансовых услуг Банка.

5.1. Информация о наличии в Банке Процедуры рассмотрения обращений, способах (каналах) подачи обращений), а также книги жалоб и предложений должна быть размещена сотрудником Отдела маркетинга Банка/в филиале Главным бухгалтером на видном и доступном для обозрения клиентов/потребителей месте (информационные стенды и т.п.). Электронная версия процедуры рассмотрения обращений (в части, касающейся потребителя), должна быть также размещена на официальном интернет-сайте Банка (при наличии), ссылка на нее - на главной странице официального интернет-сайта Банка. График личного приема руководителем Банка потребителей финансовых услуг Банка также должен быть размещен на информационном стенде Банка и на официальном сайте Банка сотрудником Отдела маркетинга. По требованию потребителя сотрудники Отдела обслуживания клиентов, Кредитного отдела обязаны разъяснить ему установленный порядок рассмотрения обращений.

5.2. Сотрудники Банка обязаны обеспечить объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений и по его результатам информировать заявителей в установленном настоящей процедурой порядке.

- 5.3. Обращения потребителей могут быть как устными (по телефону и личном приеме), так и письменными, поступившими нарочно, почтовой связью, на электронную почту Банка, в on-line чат на сайте Банка, в виде сообщений поступивших на официальные аккаунты Банка в социальных и микро-блоговых сетях, а также или изложенные в книге жалоб и предложений.
- 5.4. Все поступившие письменные обращения потребителей первоначально рассматриваются руководителем, иным уполномоченным членом исполнительного органа Банка или руководителем филиала Банка.
- 5.5. В головном офисе ответственным работником по работе с обращениями потребителей является специалист ОРП, в филиалах Банка ответственным работником по работе с обращениями потребителей является Офис - менеджер, в сберегательных кассах ответственными работниками по работе с обращениями потребителей являются Заведующие сберегательных касс.
- 5.6. В целях непрерывности и оперативности работы с потребителями Банк обеспечивает возможность обращений потребителей в любом своем офисе.
- 5.7. Ответственный работник (В Головном офисе Специалист ОРП, в филиале- Офис -менеджер) регистрирует письменные обращения потребителей, а также обращения полученные посредством телефонной связи в «Журнале регистрации письменных обращений потребителей и регистрации звонков потребителей» согласно приложения № 1 настоящей Процедуры, передает их на рассмотрение руководству Банка и осуществляет контроль над своевременной подготовкой ответа потребителю по полученным в письменном виде обращениям. Отдельным приказом Председателя Правления назначается Ответственный работник Банка, который обязан вести сбор данных по всей системе ОАО «Капитал Банк» в целом для консолидации ежемесячного отчета (от Отдела обслуживания клиентов, Кредитного отдела (включая сберкассы головного офиса), Управления продаж, ОРП, Филиалов (включая сберкассы филиалов), вести статистическую базу данных по всем обращениям потребителей для собственных аналитических целей и представления отчетности в Национальный банк.
- 5.8. Ответственный сотрудник по работе с обращениями потребителей (ОРП, Офис менеджеры филиалов) или иной работник Банка (сотрудник ООК, сотрудник КО, сотрудник Отдела маркетинга в части работы с клиентами в официальных аккаунтах Банка, в социальных и микроблоговых сетях и др.) предоставляет потребителю устные консультации по телефону, при необходимости соединяет его по телефону с другими работниками Банка по компетентности, оказывает содействие в составлении письменного обращения и осуществляет иные функции, предусмотренные настоящей Процедурой.
- 5.9. Заведующие Сберегательных касс Головного офиса/ филиала, после принятия обращения потребителя передают его ответственному работнику головного офиса или филиала Банка для регистрации и рассмотрения в установленном порядке.
- 5.10. Книга жалоб и предложений должна находиться в каждом офисе Банка (головной офис, филиал, сберкасса и другие). Книга жалоб и предложений должна быть пронумерована, прошнурована, заверена подписью и скреплена печатью Банка. Процедура работы с Книгой жалоб и предложений описана в главе 7 настоящей Процедуры.
- 5.11. 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 (кроме поступивших на электронную почту Банка) и дата обращения.
- 5.12. Письменное обращение потребителя, в которой не указаны личные и контактные данные, а также почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, признается анонимным и рассмотрению не подлежит.

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.

- 5.13. Руководитель или иные уполномоченные члены исполнительного органа Банка, а также руководители филиалов 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.
- 5.14. Личный прием потребителей проводится также ответственным работником Банка на постоянной основе. Личный прием потребителей в Банке осуществляется в зоне, доступной для потребителей, как правило, в специально отведенном помещении (общественная приемная).
- 5.15. При личном приеме потребитель предъявляет документ, удостоверяющий его личность.
- 5.16. При устном обращении по телефону, после предварительного уведомления потребителя, может быть проведена аудиозапись беседы для использования при рассмотрении обращения.
- Номер телефона Банка, по которому можно обратиться потребителю, должен быть размещен на информационных стендах и официальном сайте Банка (данное требование находится под ответственностью Начальника Отдела маркетинга Банка и Директоров филиалов в части касающейся размещения на инфостендах в филиалах и сберегательных кассах банка расположенных в регионах Республики).
- 5.17. 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.
- 5.18. Письменное обращение потребителя, поступившее нарочно, почтовой связью или на электронную почту Банка, либо принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации в течение одного рабочего дня.
- 5.19. В случае поступления обращения по электронной почте Банк не позднее следующего рабочего дня направляет на адрес электронной почты потребителя подтверждение о получении обращения либо потребитель извещается по телефону.
- 5.20. Не допускается поручение рассмотрения обращения работнику Банка, действия или бездействие которого обжалуются.
- 5.21. Письменные обращения потребителей, поступившие в Банк, должны быть рассмотрены в срок не более тридцати календарных дней с предоставлением ответа в письменном виде. Документы по результатам рассмотрения жалоб и заявлений (споров) клиентов должны храниться в установленном порядке не менее трех лет.
- 5.22. Ответ на письменное обращение потребителя подписывается руководителем или уполномоченным членом исполнительного органа Банка/ руководителем филиала Банка, 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 е копии документов.
- 5.23. Ответ Банка потребителю по результатам рассмотрения обращения дается на языке обращения - государственном или официальном языке Кыргызской Республики.
- 5.24. В случае если в Банк письменно поступило коллективное обращение, то ответ направляется на тот адрес, который указан в обращении первым, если иное не указано в самом обращении.
- 5.25. В случае обоснованности и правомерности обращения потребителя Банк принимает меры по устранению нарушений, восстановлению прав и законных интересов потребителя либо принятию иных соответствующих мер.

5.26. 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.

5.27. 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.

5.28. Все письменные обращения потребителей без исключения должны регистрироваться в «Журнале регистрации письменных обращений потребителей и регистрации звонков потребителей» (приложение № 1), в котором указывается фамилия, имя, отчество потребителя, его почтовый адрес (адрес проживания) и контактные данные, дата получения, краткое описание сути обращения, информация о принятом решении и иные сведения в соответствии с процедурой рассмотрения обращений.

Журнал регистрации письменных обращений потребителей и регистрации звонков должен быть пронумерован, прошнурован, заверен подписью и скреплен печатью Банка. Допускается возможность ведения журнала в электронной форме при условии обеспечения полной конфиденциальности и сохранности сведений. Журнал хранится не менее 5 лет.

5.29. 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:

5.29.1. проводить мониторинг, анализ и обобщение обращений потребителей для выявления и устранения причин, которые явились основанием для обращений (под ответственностью Отдела маркетинга Банка);

5.29.2. вырабатывать рекомендации по улучшению организации работы с обращениями потребителей (Начальники структурных подразделений Банка);

5.29.3. работники структурных подразделений Банка должны разрабатывать для руководства Банка предложения о принятии необходимых мер по устранению выявленных нарушений и превентивных мерах по недопущению таких нарушений в деятельности Банка.

6. Процедура рассмотрения обращений и предоставление ответа потребителю финансовых услуг Банка.

6.1. Днем получения письменных обращений считается день получения (регистрации) обращений в Банк, которые проходят регистрацию в Отделе по работе с персоналом Головного офиса/Офис менеджером в филиалах журнальным способом.

6.2 После регистрации, обращения, в зависимости от сути обращения, передаются Председателю Правления, либо курирующему заместителю Председателя Правления Банка/Директору филиала.

6.3 Председатель Правления, либо курирующий заместитель Председателя Правления/Директор филиала исходя из содержания обращения дает поручение ответственным структурным подразделениям для подготовки ответов по выяснению причины возникновения того или иного обращения и представления надлежащего ответа, удовлетворяющего требования клиента.

6.4. Окончательный ответ, подготовленный ответственным структурным подразделением, печатается на фирменном бланке Банка, визируется начальником этого подразделения, (при необходимости согласовывается с Юридическим отделом) на имя представившего обращение (жалобу, претензию) Клиента, который подписывается курирующим руководителем. Данный ответ регистрируется в графе «Принятые меры и разъяснения Банка» Журнала регистрации

письменных обращений и регистрации звонков ответственным работником по работе с обращениями потребителей (в головном офисе специалистом ОРП/Офис менеджером в филиале). Сотрудник Банка, ответивший на обращение должен проставить подпись в

вышеуказанном журнале в соответствующей графе. Ф.И.О. и должность сотрудника ответившего на обращение заполняет в журнале ответственный работник по работе с обращениями.

6.5. При устном обращении клиента непосредственно к руководителю подразделения Банка, последний, по возможности незамедлительно устраняет проблему или недоработки, вызвавшие жалобу или претензию со стороны клиента и убеждается в том, что клиент удовлетворен решением его вопроса. В случае, если вопрос не решается на уровне руководителя подразделения Банка, к которому обратился клиент, руководитель должен поставить в известность своего непосредственного куратора, который при необходимости должен подключить другие соответствующие структурные подразделения для разрешения данной ситуации.

6.6. В случае если, обращения явились основанием устранения коррупционных или других действий сотрудников Банка, специалисты Отдела безопасности и инкассации проводят служебные расследования для принятия соответствующих мер.

7. Процедура работы с Книгой жалоб и предложений.

7.1. В каждом подразделении Банка в местах обслуживания клиентов должна находиться Книга жалоб и предложений, в которой клиент вправе зафиксировать свои замечания и предложения по улучшению или оптимизации банковских продуктов и процессов. Книга должна находиться на видном месте в помещении обслуживания клиентов (приложение № 4).

7.2. Книга жалоб и предложений должна быть пронумерована, прошнурована, а также заверена подписью Председателем Правления или одним из Заместителей Председателя Правления Банка и скреплена печатью Банка. Книга ведется для полного заполнения всех страниц, предназначенных для внесения замечаний и/или предложений и информации об их рассмотрении.

7.3. Сведения о результатах рассмотрения жалоб и/или предложений и отметка о направлении ответа клиенту (в случае наличия – даты и регистрационного номера ответа), в том числе уведомление о продлении срока рассмотрения изложенных в Книге жалоб и предложений, вносятся не позднее последнего дня срока рассмотрения.

7.4. В случае необходимости ответ заявителю может быть оформлен в письменном виде, в установленные данной процедурой сроки.

7.5. Ответственный работник головного офиса - Начальник ООК/ Ответственный работник филиала Банка - Офис -менеджер ежедневно в конце дня снимают информацию из Книги жалоб и предложений (если жалобы поступили), регистрируют на следующий день и передают на рассмотрение руководству в порядке, установленном процедурой. Заведующие Сберегательных касс Головного офиса ежедневно в конце дня снимают информацию из книги жалоб и предложений и передают начальнику ООК, который в свою очередь, ознакомившись с ней передает данную информацию специалисту ОРП Головного офиса для осуществления последующей процедуры рассмотрения в установленном порядке. Заведующие сберегательных касс филиалов снимают информацию из Книги жалоб и предложений передают ответственному работнику по работе с обращениями потребителей филиала - Офис менеджеру, для регистрации и рассмотрения в установленном порядке.

7.6. Руководитель подразделения Банка ежедневно должен проверять записи в Книге жалоб и предложений на предмет наличия обращений, полноту сведений о заявителе и своевременности исполнения указанных жалоб и предложений и принятых мерах.

8. Процедура работы с обращениями, поступившими по телефону и на официальный сайт Банка.

8.1. Специалист по работе с персоналом в Головном офисе/Офис-менеджер филиала (далее по тексту – Специалист) получив устное обращение клиента по телефону, производит запись в

Журнале регистрации письменных обращений потребителей и регистрации звонков потребителей суть обращения, а также контактную информацию клиента.

8.2. Журнале регистрации письменных обращений потребителей и регистрации звонков потребителей должен быть пронумерован, прошнурован, а также заверен подписью Председателя Правления или одним из заместителей Председателя Правления Банка и скреплен печатью Банка.

8.3. Специалист сообщает клиенту, куда будет направлено его обращение в дальнейшем.

8.4. Специалист незамедлительно сообщает о поступившем звонке и сути обращения соответствующему руководителю подразделения Банка, для дальнейшего рассмотрения им вопроса. После полного изучения вопроса, руководитель подразделения в письменном виде дает ответ/разъяснение в регистрации письменных обращений потребителей и регистрации звонков потребителей в специально отведенном поле, затем ставит в известность ответственное лицо, принявшее звонок и информирует его о принятых мерах, который, в свою очередь доводит данную информацию до сведения заявителя.

8.5. В случае, если вопрос требует письменного ответа, то ответственное подразделение готовит и отправляет письменный ответ заявителю в установленные данной Процедурой сроки.

8.6. В случае, если обращение в виде жалобы повторное и носит систематический характер, доводит до сведения руководства Банка.

8.7. Сотрудник Отдела маркетинга при получении обращения, жалобы, запроса и др. на электронную почту Отдела маркетинга (marketing@capitalbank.kg), посредством раздела «Обратная связь» официального сайта Банка (www.capitalbank.kg), в on-line чат на сайте Банка, на официальные аккаунты Банка в социальных и микро-блоговых сетях перенаправляет его ответственному работнику того подразделения, которого касается данное обращение (Начальнику Кредитного управления/ Начальнику Управления по работе с клиентами/ Начальнику Казначейства/ Директору филиала), в день получения обращения.

В случае если обращение носит претензионный характер копия обращения направляется куратору данного подразделения (Председателю Правления, Заместителю Председателя Правления) и Начальнику Службы риск- менеджмента.

Ответственный работник подразделения, получившего сообщение с обращением от сотрудника Отдела маркетинга, действует согласно пунктам 5,7 и 5,8, 8.7. настоящего Положения.

В случае если обращение, поступившее в Отдел маркетинга, носит характер запроса на получение какой-либо информации, или направлено клиентом с целью получения оперативной консультации, ответственный работник подразделения получившего сообщение с обращением, от сотрудника Отдела маркетинга, с целью повышения лояльности потребителей и оперативности on-line обслуживания, должен предоставить ответ в Отдел маркетинга в течение 5-10 мину (по возможности максимально сократить срок подготовки ответа), в том случае если запрос не предполагает дополнительного изучения вопроса и сбора данных.

8.8. В Банке для обращений Клиентов и сотрудников создан адрес электронной почты cs@capitalbank.kg. Письма, поступающие на данный адрес должны дублироваться на почтовые ящики Управления продаж и Отдела маркетинга. Ответственность за поддержание электронной почты в актуальном режиме и ее дублирование лежит на ОИТ.

8.9. Для более ускоренного решения вопросов по обращениям, жалобам, запросам в Банке работает «горячая линия» с автоответчиком. Доступ к прослушиванию данных предоставлен Председателю Правления, Заместителям Председателя Правления, Начальнику Управления продаж. Сотрудники Банка должны по горячей линии обращаться на телефонный номер Заместителя Председателя Правления, курирующего операционную деятельность, для Клиентов телефоном «горячей линии» является телефон Начальника Управления продаж (звонки принимаются в рабочее время).

9. Конфиденциальность информации.

9.1. Информация Журнала регистрации обращений потребителей конфиденциальна, журнал не передается на руки Клиенту.

9.2. Все участники процедуры рассмотрения обращений потребителей должны сохранять конфиденциальность, чтобы не нанести урон имиджу Банка и его сотрудникам, а также личности потребителя, от которого поступило обращение.

9.3. Банк не гарантирует конфиденциальность представленной потребителем информации в Книге жалоб и предложений, так как данная книга доступна всем клиентам Банка, желающим зафиксировать свои обращения.

9.4. Конфиденциальность данных в системе регистрации и учета обращений потребителей обеспечивается за счет ограничения доступа к системе.