

«Порядок рассмотрения обращений потребителей в РСК Банк»

1. Термины и определения

Банк – ОАО «РСК Банк»;

ДБС – Департамент дистанционных банковских сервисов;

ДСК – Департамент сберегательных касс;

ОКА – Отдел кредитного администрирования

ОЗО – Отдел залогового обеспечения

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

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

КД – Кредитный департамент;

ОПУ – Операционное управление;

ГО – Головной офис

ОПР - Отдел претензионной работы Департамента дистанционных банковских сервисов;

Обращение – устное или письменное обращение (жалоба, предложение, заявление) потребителя в Банк по поводу финансовой услуги;

2. Общие положения

Основными целями рассмотрения обращений Потребителей являются:

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

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.

3. Процедура приема, регистрации и рассмотрения обращений Потребителей

а. Прием и регистрация обращений Потребителей по электронной почте в Головном офисе

- i. При поступлении обращений на электронный адрес: info@rsk.kg ответственный сотрудник **Общего отдела** не позднее следующего рабочего дня после получения электронного обращения направляет Потребителю электронное сообщение - уведомление о принятии его обращения к рассмотрению с указанием даты и времени поступления и соответствующих справочных телефонов или об отказе в рассмотрении обращения с обоснованием причин отказа либо Потребитель извещается об этом по телефону.
- ii. Затем сотрудник **Общего отдела** распечатывает электронные обращения, оформляет в Системе электронного документооборота и направляет на резолюцию члену Правления, уполномоченному за рассмотрение данного вопроса обращения Потребителей.
- iii. Член Правления, уполномоченный за рассмотрение данного вопроса обращения Потребителей, в течение 2 (двух) рабочих дней рассматривает поступившие обращения Потребителей ГО, полученные по Системе электронного документооборота, определяет ответственное подразделение/подразделения за рассмотрение каждого поступившего обращения и подготовку ответа Потребителю, проставляя соответствующую визу.
- iv. Специалист Общего отдела в соответствии с резолюцией члена Правления передает обращения с его резолюцией по Системе электронного документооборота в структурное подразделение/подразделения для рассмотрения и подготовки ответов Потребителям.
- v. Все поступившие электронные сообщения на адрес info@rsk.kg в соответствии с настоящей Методикой, ежедневно переносятся сотрудником **Общего отдела** в электронный «Журнал учета обращений», путем заполнения **столбцов 3-11 Приложения**.
- vi. *Прием и регистрация обращений Потребителей на бумажном носителе в ГО*
- vii. Все письменные обращения Потребителей в ОПУ/КД/ОКА/ОЗО/ОПР ДБС/сберегательных кассах ДСК регистрируются в «Книгах регистрации жалоб и предложений».
- viii. В конце дня все обращения из «Книги жалоб и предложений» ответственным сотрудником подразделения, в котором хранится Книга, переносятся в электронный «Журнал учета обращений», путем заполнения **столбцов 3-11 Приложения**.
- ix. **Общий отдел** по мере поступления обращений Потребителей, осуществляет регистрацию в электронном «Журнале учета обращений» поступивших писем от Потребителей (нарочно) с их жалобами, предложениями и заявлениями к Банку. Затем оформляет обращение в Системе электронного документооборота и направляет на резолюцию члену Правления, уполномоченному за рассмотрение данного вопроса обращения Потребителей.
- x. Член Правления, уполномоченный за рассмотрение данного вопроса обращения Потребителей, в течение 2 (двух) рабочих дней рассматривает поступившие обращения Потребителей ГО, полученные по Системе электронного документооборота, определяет ответственное подразделение/подразделения за рассмотрение каждого поступившего обращения и подготовку ответа Потребителю, проставляя соответствующую визу.
- xi. Специалист Общего отдела в соответствии с резолюцией члена Правления передает обращения с его резолюцией по Системе электронного документооборота в структурное подразделение/подразделения для рассмотрения и подготовки ответов Потребителям.

в. Прием и регистрация обращений Потребителей на бумажном носителе в филиалах

- i. Все письменные обращения Потребителей в **сберегательных и выездных кассах филиала** регистрируются в *«Книгах регистрации жалоб и предложений»*.
- ii. В конце дня все обращения из *«Книги жалоб и предложений»* ответственным сотрудником удаленного подразделения филиала, сканируются и затем высылаются по электронной почте делопроизводителю филиала для регистрации в электронном *«Журнале учета обращений»* по филиалу.
- iii. Делопроизводитель филиала **ежедневно** осуществляет регистрацию в электронном *«Журнале учета обращений»* филиала:
 - Поступившие письма от Потребителей (нарочно и почтовой связью) с их жалобами, предложениями и заявлениями к Банку.
 - Обращения Потребителей, поступившие для внесения в электронный *«Журнал учета обращений»* филиала.
 - Обращения Потребителей из всех *«Книг регистрации жалоб и предложений»* удаленных подразделений филиала.
- iv. При этом Директору филиала на электронную почту приходят уведомления о поступивших жалобах/предложениях Потребителей филиала.
- v. Директор филиала в течение 1 (одного) рабочего дня рассматривает поступившие обращения Потребителей филиала и определяет ответственного сотрудника/сотрудников филиала за рассмотрение каждого поступившего обращения и подготовку ответа Потребителю.
- vi. В соответствии с резолюцией Директора филиала, делопроизводитель филиала передает по электронной почте обращение уполномоченному сотруднику/сотрудникам филиала для рассмотрения и подготовки ответов Потребителям.

с. Процедура рассмотрения обращений Потребителей

- i. При рассмотрении обращений уполномоченный сотрудник Банка осуществляет следующее:
 - анализирует обращение;
 - использует компетентные источники информации и дополнительные сведения для полноценного ответа на обращение (при необходимости архивы видеонаблюдения, записи телефонных разговоров и иные);
 - составляет ответ на обращение в письменной форме.
- ii. Если к обращению Потребителя не приложены документы, необходимые для их всестороннего и полного рассмотрения, такие документы запрашиваются у Потребителя в письменном виде с указанием срока предоставления.
В случае неполучения затребованных документов в указанный срок обращение рассматривается на основании имеющихся документов.
- iii. В случае, если текст обращения не поддается прочтению, то лицо, рассматривающее данное обращение, приглашает Потребителя (если фамилия и почтовый адрес Потребителя поддаются прочтению) для уточнения и выяснения сути и доводов обращения. Если лицу, рассматривающему обращение, не удастся связаться с Потребителем, дальнейшее рассмотрение обращения прекращается, о чем сообщается Потребителю в письменной форме по указанным контактным данным.
- iv. В ходе рассмотрения обращения, поступившего на электронную почту, уполномоченный сотрудник, вправе уточнять суть обращения путем электронной переписки с Потребителем.
- v. В случае рассмотрения электронного обращения, помимо электронного ответа также направляется Потребителю письменный ответ. Ответ передается по почте либо лично.

- vi. На повторные обращения Потребителей (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.
- vii. Сотрудники Банка в пределах своей компетенции обязаны:
 - своевременно представлять документы и информацию, затребованную уполномоченным сотрудником Банка по полученному обращению Потребителя;
 - систематически анализировать обращения Потребителей для выявления и устранения причин, которые явились основанием соответствующего нарушения.
- viii. Рассмотрение обращений Потребителей считается законченным, когда разрешены поставленные в них вопросы и об этом сообщено Потребителю.
- ix. Письменный ответ на обращение подписывает член Правления, уполномоченный за рассмотрение обращений Потребителей/начальник структурного подразделения /Директор филиала. При этом, ответ по результатам рассмотрения обращения дается на языке обращения - государственном или официальном языке Кыргызской Республики.
- x. По окончании рассмотрения обращения Потребителя в электронном «Журнале учета обращений» (столбец 12 Приложения) проставляется соответствующая отметка об этом.

d. Сроки рассмотрения обращения Банком

- i. Письменное (в том числе электронное) обращение подлежит обязательной регистрации в течение одного дня с момента поступления в Банк.
- ii. Срок рассмотрения письменных обращений Потребителей и подготовка ответов на них – не более 10 (десяти) рабочих дней со дня регистрации письменного обращения. В случае получения жалобы (предложения, заявления), требующей дополнительного изучения, проверки (экспертизы), истребования дополнительных материалов либо принятия других мер, общий срок рассмотрения обращения составляет не более 30 календарных дней, о чем сообщается Потребителю в письменной форме (или по электронной почте при ее наличии у Потребителя)¹.

e. Принятие Банком решения по обращению

- i. По итогам обращения принимается одно из следующих решений:
 - о полном удовлетворении обращения;
 - о частичном удовлетворении обращения;
 - об отказе в удовлетворении обращения;
 - о предоставлении разъяснений;
 - и пр.
 - ii. Решение по обращению должно быть мотивированным, со ссылкой на конкретные нормативные - правовые акты.
 - iii. Вместе с сообщением о результатах рассмотрения обращения Потребителю возвращаются поступившие от него подлинные документы (при их наличии), за исключением самого обращения.
-