

Утверждена
решением Правления
ЗАО «ЭкоИсламикБанк»
от «18» января 2018 года,
протокол № 5

ПОРЯДОК
рассмотрения обращений потребителей, возникающих в процессе
предоставления финансовых услуг ЗАО «ЭкоИсламикБанк»

1. Общие положения

- 1.1. Настоящий порядок описывает и устанавливает последовательность рассмотрения обращений потребителей, возникающих в процессе предоставления финансовых услуг ЗАО «ЭкоИсламикБанк» (далее по тексту – Банк).
- 1.2. Для целей настоящего порядка используются следующие понятия:
 - 1.2.1 Финансовые услуги – услуги, предоставляемые Банком в соответствии с законодательством Кыргызской Республики, Уставом и другими локальными нормативными актами Банка;
 - 1.2.2 Потребитель финансовых услуг – любое физическое лицо (в том числе индивидуальный предприниматель), пользующееся или намеревающееся воспользоваться финансовыми услугами (далее по тексту – потребитель или заявитель);
 - 1.2.3 Книга жалоб и предложений – специальная книга для фиксации жалоб и предложений потребителей для их последующего рассмотрения в установленном порядке;
 - 1.2.4 Обращение – заявление, предложение, жалоба потребителя в Банк по поводу финансовой услуги. Их обращения могут быть как устными (по телефону и личном приёме), так и письменными, поступившими нарочно, почтовой связью, на электронную почту Банка или изложенные в Книге жалоб и предложений;
 - 1.2.5 Ответственный работник Банка – работник в Головном офисе Банка, назначенный приказом председателя Правления, или работник в филиале, назначенный приказом управляющего филиалом, ответственные за приём, регистрацию, а также рассмотрение обращений потребителей, и контакты с ними. В сберегательных кассах (далее по тексту – сберкасса) ответственный работник, назначенный заведующими сберкассами или лицом их замещающими.
- 1.3. При рассмотрении обращений потребителей Банк руководствуется следующими основными принципами:
 - 1.3.1 законность, честность, добросовестность, прозрачность, разумность, справедливость, социальная ответственность;
 - 1.3.2 уважение и обеспечение прав и законных интересов Потребителей, партнерское отношение к ним;
 - 1.3.3 обязательность рассмотрения обращений и предоставление результатов их рассмотрения;
 - 1.3.4 своевременность, объективность и полнота рассмотрения обращений;
 - 1.3.5 равенство потребителей при рассмотрении обращений;
 - 1.3.6 обеспечение сохранности и неразглашение сведений, составляющих банковскую тайну.

- 1.4. Банк не вправе лишать или каким-либо образом ограничивать потребителей в возможности обращаться к ним, отказ в принятии обращений не допускается.
- 1.5. Настоящий порядок разработан в соответствии с требованиями Положения «О минимальных требованиях к порядку предоставления финансовых услуг и рассмотрения обращения потребителей», утвержденного постановлением Правления Национального банка Кыргызской Республики № 35/10, от 24 июня 2015 года (в редакции постановления Правления Национального банка КР от 24 августа 2016 года № 35/3, 8 июня 2017 года № 2017-П-17/23-7)

2. Общие принципы рассмотрения обращений потребителей

- 2.1. Ответственный работник Головного офиса Банка регистрирует в журнале учета обращений потребителей финансовых услуг все поступившие письменные обращения потребителей, включая записи из Книги жалоб и предложений, передает их на рассмотрение председателю Правления Банка и осуществляет контроль над своевременной подготовкой ответа потребителю. Банк ведёт статистическую базу данных по всем обращениям потребителей для собственных аналитических целей и представления отчетности в Национальный банк Кыргызской Республики (далее по тексту – НБКР).
- 2.2. Все поступившие и зарегистрированные письменные обращения потребителей рассматриваются в Головном офисе Банка председателем Правления Банка (по подчинённости подразделения Банка и исходя из содержания обращения), в филиалах управляющим филиалом. Порядок их поэтапного рассмотрения установлен соответствующей процедурой.
- 2.3. В целях непрерывности и оперативности работы с потребителями Банк предоставляет возможность их обращений в любом своем структурном подразделении и в любой форме, указанной в п.1.2.4.
- 2.4. В Головном офисе, филиалах и сберкассах Банка все поступающие письменные жалобы потребителей на неправомерные (с их точки зрения) действия работников Банка или предложения по улучшению деятельности Банка (далее по тексту – заявления) регистрируются в специальном электронном журнале (*приложение 1*) как входящие документы, подлежащие контролю.
- 2.5. Ответственный работник Головного офиса Банка осуществляет сбор и обработку информации, предоставленные ответственными работниками филиалов и сберкасс, согласно процедуре, описанной в разделе 3 настоящего порядка, составляет сводную таблицу по ним и предоставляет в виде отчета в НБКР.
- 2.6. Ответственный работник Головного офиса Банка и ответственные в филиалах ведут учёт поступивших заявлений и фактические сроки их рассмотрения, докладывая об их прохождении своему руководству не реже одного раза в месяц.
- 2.7. Срок рассмотрения заявления (от получения Банком до даты регистрации ответа заявителю) не должен превышать 30 календарных дней. Контроль исполнения осуществляется по месту поступления заявления. Все сопутствующие документы хранятся там же.
- 2.8. Журнал учета обращений потребителей ведётся в электронной форме. При этом предусмотрены меры сохранности сведений. Журнал и документы, зарегистрированные в нём, хранятся не менее 5 лет. Документы по результатам рассмотренных жалоб и заявлений потребителей хранятся не менее 3-х лет.

- 2.9. Ответственные лица в сберкассах Банка также регистрируют все письменные обращения потребителей в журнале (*приложение 1*), включая записи из Книги жалоб и предложений, согласно установленной процедуре, и передают ответственному работнику Головного офиса или филиала Банка (по подчинённости) для регистрации и рассмотрения в установленном порядке.
- 2.10. Ответственный работник или иной работник Банка предоставляет потребителю устные консультации по телефону, при необходимости сообщает телефон другого работника Банка, компетентного в конкретном вопросе.
- 2.11. Книга жалоб и предложений имеется в каждом обособленном подразделении Банка (Головной офис, филиал, сберкасса), находится в доступном для обозрения потребителей месте и выдаётся по первому их требованию. Книга жалоб и предложений должна быть пронумерована, прошнурована, заверена подписью и скреплена печатью Банка.
- 2.12. Информация из Книги жалоб и предложений подлежат регистрации в журнале ответственным работником Головного офиса, филиалов и сберкасс Банка следующим рабочим днём, и направляется на рассмотрение руководства в порядке, установленном процедурой.
- 2.13. 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.
- 2.14. Письменное обращение потребителя, в которой не указаны личные и контактные данные, а также почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, признаётся анонимным и рассмотрению не подлежит.
- 2.15. 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.
- 2.16. Председатель и члены Правления Банка, а также управляющие филиалами проводят личный прием потребителей в соответствии с утвержденным графиком, размещенным на корпоративном веб-сайте Банка (www.ecoislamicbank.kg) и на информационных стендах Банка. При личном приеме потребитель предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Во время личного приема ведется протокол встречи, подписываемый потребителем, либо после обязательного уведомления потребителя осуществляется аудио- или видеозапись встречи. Личный прием потребителей в Банке осуществляется в зоне, доступной для клиентов (общественная приемная).
- 2.17. При устном обращении потребителя по телефону к любому работнику Банка, этот работник обязан сообщить потребителю номер телефона ответственного лица (либо соединить с ним). После предварительного уведомления потребителя, может быть проведена аудиозапись беседы для использования при рассмотрении обращения.
- 2.18. 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.
- 2.19. 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.
- 2.20. Письменное обращение потребителя, поступившее нарочно, почтовой связью или на электронную почту Банка, либо принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации ответственным работником Банка в течении одного дня.
 - 2.21. В случае поступления обращения на электронную почту Банка, указанной на официальном сайте, ответственный работник Банка, не позднее следующего рабочего дня направляет на адрес электронной почты потребителя подтверждение о получении обращения, либо потребитель извещается по телефону. Далее письмо передается на регистрацию и на рассмотрение руководству согласно процедуре, приведенной в разделе 3 настоящего порядка.
 - 2.22. В Банке не допускается поручение рассмотрения обращения работнику, действия или бездействие которого обжалуются.
 - 2.23. Обращение потребителя, поступившее в Банк, рассматривается в течение десяти рабочих дней со дня его регистрации, если иное, в порядке исключения, не указано в резолюции руководителя. В случае если для рассмотрения обращения потребителя необходимо проведение дополнительной проверки или принятия других мер, срок рассмотрения может быть продлен председателем Правления или иным уполномоченным членом Правления Банка, управляющим филиалом на десять рабочих дней, о чём сообщается потребителю.
 - 2.24. Ответ на письменное обращение потребителя подписывается председателем Правления или уполномоченным членом Правления Банка, на уровне филиалов управляющим филиалом, 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. Ответ Банка потребителю по результатам рассмотрения обращения дается на языке обращения.
 - 2.25. 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.
 - 2.26. В случае обоснованности и правомерности обращения потребителя Банк принимает меры по устранению нарушений, восстановлению прав и законных интересов потребителя либо принятию иных соответствующих мер.
 - 2.27. 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.
 - 2.28. 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.
 - 2.29. В целях предупреждения возникновения нарушений прав и законных интересов потребителей, повышения качества предоставляемых услуг, а также улучшения организации работы с обращениями потребителей, в Банке установлен внутренний контроль за порядком рассмотрения обращений, для чего на постоянной основе.
 - 2.30. Все зарегистрированные обращения потребителей в Банк являются контрольными. Снятие с контроля осуществляется на основании письменного или устного ответа

- заявителю, либо соответствующей записи на копии заявления, реально подтверждающих отсутствие претензий заявителя к Банку.
- 2.31. Заявления, переданные из Головного офиса Банка на рассмотрение филиалам, подлежат снятию с контроля не только в филиале, но и в общем отделе Головного офиса Банка.
- 2.32. Для закрытия контроля, как минимум, требуется: не нарушая установленных сроков, прислать в общий отдел копию заявления с завизированным управляющим филиалом коротким пояснением на ней о выполненных действиях по устранению негативной ситуации и достигнутых положительных результатах. На основании этого в общем отделе делается соответствующая отметка в журнале регистрации входящих документов.
- 2.33. Мониторинг, анализ и обобщение обращений потребителей в Головном офисе Банка проводится ответственным работником Банка, для выявления и устранения причин, которые явились основанием для обращений.
- 2.34. Ответственным работником Банка вырабатываются рекомендации в виде служебной записки или заключения по улучшению организации работы с обращениями потребителей.
- 2.35. Разрабатываются ответственным работником Банка, для председателя Правления Банка предложения о принятии необходимых мер по устранению выявленных системных нарушений и превентивных мер по недопущению таких нарушений в деятельности Банка.
- 2.36. Информация о наличии в Банке Порядка рассмотрения обращений, а также Книги жалоб и предложений размещается на видном и доступном для обозрения потребителей месте (информационные стенды и т.п.). Электронная версия размещена на корпоративном веб-сайте Банка (www.ecoislamicbank.kg). По требованию потребителя Банк обязан разъяснить ему установленный порядок рассмотрения обращений.

3. Процедура рассмотрения письменных обращений

Наименование лица / должности	Описание действий
Потребитель (заявитель)	3.1. Подаёт письменное обращение (заявление) в Головной офис или филиал Банка
Сотрудник общего отдела Головного офиса или ответственный работник филиала Банка	3.2. При наличии всех контактных данных: фамилии, имени, отчества заявителя, адреса, его телефона, даты и изложения сути обращения принимает заявление, регистрирует его в журнале (приложение 1), делает отметку о приёме документа на копии, возвращает копию заявителю. При отсутствии контактных данных требует от заявителя внесения их в заявление.
Потребитель (заявитель)	3.3. Подаёт письменное обращение (заявление) в сберкассу Банка
Заведующий сберкассой	3.4. При наличии всех контактных данных: фамилии, имени, отчества заявителя, адреса, его телефона, даты и изложения сути обращения принимает заявление. При отсутствии контактных данных требует от заявителя внесения их в заявление. Проводит регистрацию в журнале. Делает на копии отметку о приёме документа (надписью, как правило,

	<p>внизу первого листа текстом «Принято», дата, личная подпись и штамп), возвращает копию заявителю. Сообщает заявителю о том, что его заявление в конце рабочего дня будет передано в Головной офис или филиал Банка по подчинённости сберкасссы.</p> <p>3.5. В конце рабочего дня передаёт зарегистрированную отсканированную копию заявления по электронной почте в Головной офис или филиал Банка по подчинённости сберкасссы.</p>
Потребитель (заявитель)	3.6. Подаёт письменное обращение (заявление) в Головной офис или филиал Банка по электронной почте, указанной на сайте Банка (www.ecoislamicbank.kg).
Сотрудник общего отдела Головного офиса или ответственный работник филиала Банка	3.7. При наличии всех необходимых контактных данных заявителя печатает и регистрирует заявление, сообщает заявителю (по электронной почте или телефону) о приёме документа к рассмотрению руководством. Принимает меры, обеспечивающие полноту контактных данных, и передает на рассмотрение руководству Банка/филиала. В Журнале ставит на контроль данное заявление, с указанием сроков исполнения (пункты 2.7, 2.24), а после осуществляет снятие с контроля согласно пунктам 2.30, 2.32 настоящего порядка.
Потребитель (заявитель)	3.8. Обращается с заявлением через Книгу жалоб и предложений в Головном офисе, филиале, сберкассе Банка.
Сотрудник общего отдела Головного офиса или ответственный работник филиала, заведующий сберкассой Банка	3.9. В конце каждого рабочего дня переносит записи из Книги жалоб и предложений в журнал №5 (приложение 1). Производит действия согласно пункту 3.7 данной процедуры. Снимает ксерокопию заявления, или при технической невозможности ксерокопирования готовит служебную записку на имя председателя Правления или управляющего филиалом Банка (по подчинённости) с изложением сути вопроса и необходимыми контактными данными заявителя и осуществляет регистрацию. Служебная записка регистрируется в журнале (приложен.1). Не подлежит рассмотрению информация, в которой отсутствуют контактные данные заявителя или не ясно изложена суть обращения (отсутствует конкретика).
Сотрудник общего отдела Головного офиса или ответственный работник филиала Банка	3.10. Зарегистрированное обращение (заявление, служебную записку) передаёт на рассмотрение руководителю – по подчинённости подразделения: в Головном офисе – председателю Правления (заместителю), в филиале – управляющему филиалом.
Руководитель – председатель Правления / управляющий филиалом (или лицо его замещающее)	3.11. Рассмотрев обращение (заявление), накладывает визу исполнителям. Передаёт подразделению, зарегистрировавшему его.
Сотрудник общего отдела Головного	3.12. Вносит резолюцию в журнал и доводит текст резолюции исполнителям. В Головном офисе посредством электронной

офиса или ответственный работник филиала Банка	почты, в филиалах – по принятой в нем технологии.
Исполнитель (исполнители), резолюции	<p>Лицо, указанное в резолюции первым – является основным исполнителем. Другие – передают ему напрямую свои предложения.</p> <p>3.13. Всесторонне рассматривает обращение, при необходимости привлекая специалистов, находит взаимоприемлемое решение (с учётом требований, изложенных в пункте 1.3. настоящего порядка).</p> <p>3.14. Варианты дальнейших действий:</p> <p>А) готовит письменный ответ заявителю, согласовывает его текст с руководителем, наложившим резолюцию.</p> <p>Б) согласовывает с руководителем устный ответ заявителю, как правило, излагая его в служебной записке.</p>
Руководитель, наложивший резолюцию	<p>А) При согласии с текстом подписывает ответ заявителю на фирменном бланке Головного офиса или филиала Банка, передаёт его основному исполнителю.</p> <p>Б) Проводит согласование устного ответа заявителю.</p>
Основной исполнитель	<p>А) Передаёт подписанный ответ работнику общего отдела или ответственному работнику филиала для регистрации</p> <p>Б) Сообщает устный ответ заявителю. На служебной записке проставляет дату состоявшегося разговора с заявителем и его оценку удовлетворённости ответом (полностью, частично, не удовлетворён в виду отказа или др. причин)</p>
Сотрудник общего отдела Головного офиса или ответственный работник филиала Банка	<p>А) Регистрирует в исходящем журнале письменный ответ заявителю в соответствии с принятой технологией. Снимает обращение с контроля – заполняет в журнале.</p> <p>3.15. Выполняет действия по доставке ответа заявителю</p> <p>Б) Снимает обращение с контроля – на основе данных служебной записки и т.п. (согласно пунктам 2.30, 2.32 настоящего порядка) заполняет в журнале.</p> <p>3.16. Архивирует служебную записку в соответствии с принятой технологией</p>

3.17. Порядок рассмотрения устных обращений изложен в пунктах 2.18., 2.19.

4. Требования к организации отчётности и составлению отчёта об обращении потребителей. Ответственность должностных лиц Банка

- 4.1. Учитывая, что журнал регистрации (приложение 1) сформирован в Excel, имеется возможность производить различные группировки информации из этого журнала – по потребности управляющих филиалами в соответствующем анализе.
- 4.2. Формирование ежемесячных отчетов об обращении потребителей, предоставляемых Правлению Банка и на их основе разработка полугодовых отчетов для предоставления в НБКР (приложение 2) производится в общем отделе Головного офиса Банка на основе ежемесячно присылаемых с мест журналов регистрации. Эти журналы ответственные работники филиалов присылают в электронном виде (Excel) в общий отдел в первый рабочий день месяца следующего за отчётным месяцем.

Сотрудник общего отдела во второй рабочий день предоставляет сводный отчет по всему Банку в службу по управлению рисками.

- 4.3. Согласно постановлению Правления НБКР от 24 августа 2016 года № 35/3 (в редакции от 8 июня 2017 года № 2017-П-17/23-7) предоставление недостоверной информации либо иное нарушение требований настоящего порядка влечет ответственность Банка и его должностных лиц в соответствии с законодательством Кыргызской Республики, нормативными правовыми актами НБКР и локальными нормативными актами Банка.

Согласовано:

Начальник управления обслуживания клиентов

М.Ж. Керимкулова

Руководитель службы по управлению рисками

А.А. Стрелкин

Начальник отдела маркетинга

Жолдошбек Мукай

Начальник отдела по координации филиалов
и сберегательных касс

Н.Э. Эсенбаев

Начальник юридического отдела

А.Б. Омуралиев

Секретарь-делопроизводитель общего отдела

Н.Ш. Адылгазиева

Разработчик: общий отдел (Адылгазиева Н.Ш.)