



**УТВЕРЖДЕНО**

**Правлением  
ОАО «Халык Банк Кыргызстан»  
Протокол №66-4 от «03» ноября 2022 г.**

**ПРОЦЕДУРА РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ  
В ОАО «ХАЛЫК БАНК КЫРГЫЗСТАН»**

## Оглавление

Раздел 1. Общие положения .....	4
<a href="#">Раздел 2. Основные термины, определения и сокращения .....</a>	5
<a href="#">Раздел 3. Общие требования по работе с обращениями .....</a>	6
<a href="#">Раздел 4. Порядок рассмотрения письменных обращений .....</a>	7
<a href="#">Раздел 5. Порядок рассмотрения устных обращений .....</a>	8
<a href="#">Раздел 6. Порядок учета обращений и предоставления отчетности.....</a>	8
<a href="#">Раздел 7. Заключительные положения .....</a>	10
Приложение 1_Отчет о письменных жалобах потребителей.....	11
Приложение 2_Отчет об обращениях в ОАО «Халык Банк Кыргызстан» .....	13

## 1. Общие положения

1.1. Настоящая Процедура рассмотрения обращений в ОАО «Халык Банк Кыргызстан» (далее - Процедура) определяет порядок приема, регистрации, учета и рассмотрения обращений, поступающих от клиентов ОАО «Халык Банк Кыргызстан» (далее – Банк).

1.2. Процедура разработана в соответствии с законодательством Кыргызской Республики и внутренними нормативными документами Банка (далее – ВНД).

1.3. Основными целями настоящей Процедуры являются:

- 1) выработка и унификация процедур по предоставлению ответов на обращения заявителей;
- 2) обеспечение работников структурных подразделений Банка, задействованных в процедуре подготовки ответов на обращения заявителей, методологическим руководством по порядку рассмотрения обращений физических (в том числе индивидуальных предпринимателей) и юридических лиц с момента регистрации документа в системе электронного документооборота до момента предоставления ответа заявителю;
- 3) установление требований по срокам регистрации и подготовки ответов на обращения клиентов;
- 4) ознакомление работников структурных подразделений Головного банка и филиалов с требованиями по работе с обращениями заявителей;
- 5) классификация обращений клиентов;
- 6) закрепление единого подхода к учету и рассмотрению обращений;
- 7) совершенствование деятельности Банка на основании анализа рассмотрения обращений;
- 8) поддержание лояльности клиентов Банка;
- 9) поддержание корпоративных ценностей и репутации Банка.

1.4. При рассмотрении обращений Банк руководствуется следующими основными принципами:

- 1) законность, честность, добросовестность, прозрачность, разумность, справедливость, социальная ответственность;
- 2) уважение и обеспечение прав и законных интересов клиентов, партнерское отношение к ним;
- 3) обязательность рассмотрения обращений и предоставление результатов их рассмотрения;
- 4) своевременность, объективность и полнота рассмотрения обращений;
- 5) равенство клиентов при рассмотрении обращений;
- 6) обеспечение сохранности и неразглашение сведений, составляющих банковскую тайну.

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

1.6. По требованию клиента Банк обязан разъяснить ему установленный настоящей Процедурой порядок рассмотрения обращений.

1.7. Соблюдение норм настоящей Процедуры обязательно для всех структурных подразделений Головного банка и филиалов, задействованных в работе с обращениями заявителей.

1.8. За нарушение норм и требований, установленных настоящей Процедурой и/или законодательством, виновные лица несут ответственность, установленную внутренними нормативными документами Банка и законодательством Кыргызской Республики.

## 2. Основные термины, определения и сокращения

2.1. В настоящей Процедура используются следующие основные термины и определения:

- 1) **анонимное обращение** – обращение, в котором не указаны личные и контактные данные, а также почтовый адрес заявителя, по которому должен быть направлен ответ;
- 2) **благодарность** – положительная оценка деятельности Банка/работников Банка;
- 3) **жалоба** – требование лица о восстановлении или защите нарушенных прав, свобод или законных интересов его или других лиц, об устранении неправомерных действий или бездействия Банка, его работников.

**Необоснованная жалоба** – претензия, в которой указаны факты, не подтвержденные ответственным работником Отдела качества сервиса, исполнителем, в результате анализа представленных аргументов клиента, подавшего жалобу, и проведения соответствующих проверок.

**Обоснованная жалоба** – претензия, в которой указаны факты, подтвержденные ответственным работником Отдела качества сервиса, исполнителем в результате анализа представленных аргументов клиента, подавшего жалобу, и проведения соответствующих проверок;

- 4) **заявитель** – физическое (в том числе индивидуальный предприниматель) или юридическое лицо, обратившееся в Банк с обращением;
- 5) **исполнитель** – координатор качества сервиса; директор филиала, в адрес которого поступило обращение; руководитель структурного подразделения Головного банка, в компетенцию которого входит решение вопросов, затронутых в обращении, в случае, если обращение не привязано к конкретному филиалу;
- 6) **клиент** – физическое (в том числе индивидуальный предприниматель) или юридическое лицо, являющееся потребителем банковских услуг либо намеревающееся воспользоваться банковскими услугами;
- 7) **Книга/Ящик жалоб и предложений** – специальная (-ый) книга/ящик для фиксации жалоб и предложений клиентов для их последующего рассмотрения в установленном порядке.
- 8) **Контакт-центр (далее – КЦ)** – служба круглосуточного информационно-консультативного оперативного обслуживания клиентов Банка по запросам, поступающим посредством различных видов удаленных клиентских вызовов, в том числе: входящих телефонных звонков, электронной почты, социальных сетей, онлайн-чатов и др.;
- 9) **обращение** - письменное, устное либо в форме электронного документа предложение, заявление, жалоба, запрос или отклик клиента в Банк;
- 10) **ответственный работник ОКС** - работник Отдела качества сервиса, ответственный за прием, регистрацию и рассмотрение обращений клиентов, и контакты с клиентами, в том числе личный прием заявителей Ответственный работник ОКС осуществляет контроль над своевременной подготовкой ответа заявителю.
- 11) **Отдел качества сервиса (далее - ОКС)** – структурное подразделение Банка, ответственное за координацию работы с обращениями, разработку правил и процедур рассмотрения обращений.
- 12) **CRM (Customer Relationship Management)** – это модуль BPM-системы, в котором реализована система управления взаимоотношениями с клиентами, помогающая контролировать все каналы коммуникаций с клиентами, пространство для регистрации обращений клиентов и их решений (система электронного документооборота).

### 3. Общие требования по работе с обращениями

- 3.1. Банк обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений и по его результатам информирует заявителей в установленном порядке.
- 3.2. Обращения клиентов могут быть как устными (по телефону и в ходе личного приема), так и письменными (поступившие нарочно, почтовой связью, на электронную почту Банка, принятые в ходе личного приема, изложенные в Книге жалоб и предложений, оставленные в Ящике жалоб и предложений, в социальных сетях, на WhatsApp номер КЦ и на официальном сайте Банка).
- 3.3. Все письменные обращения (кроме анонимных и обращений с благодарностью), поступившие в Банк, в течение 1 (одного) рабочего дня регистрируются в CRM:
- 3.3.1. в случае поступления обращения через филиалы/сберегательные/выездные кассы, КЦ и официальный сайт Банка- ответственным работником ОКС с обязательным уведомлением куратора ОКС, работника Управления безопасности;
- 3.3.2. в случае поступления обращения в Головной банк нарочно, почтовой связью или по электронной почте - ответственным работником Отдела делопроизводства, с последующим направлением посредством CRM в ОКС.
- 3.4. Оригиналы письменных обращений, поступивших на бумажном носителе, после их регистрации хранятся в Отделе делопроизводства.
- 3.5. Во всех обращениях заявителей независимо от формы в обязательном порядке должны указываться фамилия, имя, отчество потребителя, адрес, контактные данные и изложена суть обращения. В письменных обращениях обязательно должно быть наличие личной подписи клиента (кроме сообщений, полученных по электронной почте, WhatsApp номеру, через социальные сети, официальный сайт) и даты обращения.
- 3.6. Каждое письменное обращение в соответствии с требованиями настоящей Процедуры должно быть первоначально рассмотрено куратором блока, в компетенцию которого входит решение затронутых в обращении вопросов, и на каждое такое обращение заявителю должен быть предоставлен ответ.
- 3.7. В случае поступления обращения по электронной почте ответственный работник ОКС не позднее следующего рабочего дня направляет на адрес электронной почты заявителя подтверждение о получении обращения либо заявитель извещается по телефону.
- 3.8. Обращение клиента, поступившее в Банк, рассматривается в срок не позднее 10 (десяти) рабочих дней со дня регистрации в CRM. В случае если для рассмотрения обращения необходимо проведение дополнительной проверки или принятие других мер, срок рассмотрения может быть продлен по согласованию с ОКС до 30 (тридцати) календарных дней, о чем сообщается заявителю по указанным в обращении контактам в письменной/устной форме в течение трех календарных дней со дня продления срока рассмотрения.
- 3.9. Ответ Банка по результатам рассмотрения обращения предоставляется на языке обращения - государственном или официальном языке Кыргызской Республики.
- 3.10. В случае обоснованности и правомерности обращения Банк принимает меры по устранению нарушений, восстановлению прав и законных интересов клиента либо принятию иных соответствующих мер.
- 3.11. В случае, если в обращении содержатся вопросы, рассмотрение которых не входит в законную компетенцию Банка, заявителю разъясняется, куда и в каком порядке ему следует обратиться.
- 3.12. Не допускается поручение рассмотрения обращения работнику Банка, действия или бездействие которого обжалуются.

3.13. Повторные обращения, 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.

3.14. Письменное обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу работника Банка, а также членов его семьи, может быть оставлено без рассмотрения.

3.15. Обращения с благодарностью, если помимо благодарности в письменном обращении не содержатся рекомендации, требования, ходатайства, просьбы, принимаются к сведению без предоставления письменного ответа.

3.16. Документы по результатам рассмотренных обращений клиентов должны храниться в установленном порядке не менее 5 (пяти) лет.

#### **4. Порядок рассмотрения письменных обращений**

4.1. Все письменные обращения, поступившие в филиал/сберегательную/выездную кассу<sup>1</sup> (оригинал обращения с предварительной отправкой его сканированного варианта, а также устные обращения претензионного характера, переложённые в формат электронной почты) передаются в ОКС координатором качества сервиса филиала, куда поступило обращение.

4.2. В каждом филиале, сберегательной и выездной кассе имеется Книга жалоб и предложений, которая размещается на видном и доступном для обозрения месте и предъявляется клиенту по первому требованию. Книга жалоб и предложений пронумеровывается, прошнуровывается, заверяется подписью Председателя Правления/куратором блока ОКС и скрепляется печатью Банка.

4.3. В каждом филиале и сберегательной кассе также имеется Ящик жалоб и предложений, размещаемый на видном месте, куда клиент может положить листок с обращением. Ящик жалоб и предложений закрыт на замок, к которому имеет доступ работник филиала, сберегательной кассы, в функции которого входит прием обращений.

4.4. Работник филиала/выездной кассы/заведующий сберегательной кассы, в функции которого входит прием обращений, ежедневно в конце дня снимает информацию из Книги жалоб и предложений, и Ящика жалоб и предложений для последующей передачи координатору качества сервиса филиала, куда поступило обращение.

4.5. Все обращения, зарегистрированные и рассмотренные в соответствии с пунктами 3.3., 3.6. настоящей Процедуры, направляются куратором блока для подготовки ответа исполнителям.

4.6. Ответ на письменное обращение должен содержать четкое обоснование относительно удовлетворения (полного или частичного), отказа в удовлетворении обращения или разъяснение прав и обязанностей клиента. Ответ должен содержать информацию об ответственном исполнителе и его контактные данные. При необходимости к ответу прилагаются заверенные копии документов.

4.7. В случае, если в Банк письменно обратились несколько клиентов (коллективное обращение), то ответ направляется на тот адрес, который указан в обращении первым, если иное не указано в самом обращении.

4.6. Ответ на письменное обращение, согласованный с ОКС:

---

<sup>1</sup> Все письменные обращения (оригинал и сканированная копия), поступившие в сберегательную/выездную кассу, передаются заведующим сберегательной кассой/работником выездной кассой координатору качества сервиса филиала, к которому относится данная сберегательная/выездная касса

- подписывается куратором блока, в компетенцию которого входит решение вопросов, затронутых в обращении, или директором филиала;
- регистрируется должным образом согласно Инструкции по делопроизводству в ОАО «Халык Банк Кыргызстан»;
- направляется: по почте заказным письмом с уведомлением, через курьерскую связь или путем вручения под подпись на втором экземпляре лично в руки при явке заявителя в Банк.

## **5. Порядок рассмотрения устных обращений**

- 5.1. Обращения информационного характера, поступающие в КЦ (по телефону), обрабатываются работниками КЦ без регистрации в CRM и Журнале учета обращений.
- 5.2. Обращения, поступившие в Банк в устной форме (работнику КЦ или при личном приеме заявителя), рассматриваются незамедлительно, и при возможности ответ предоставляется сразу: в устной форме, по телефону или в ходе личного приема с обязательным последующим уведомлением о статусе рассмотрения обращения ответственного работника ОКС.
- 5.3. При устном обращении по телефону, после предварительного уведомления клиента, может быть проведена аудиозапись беседы для использования при рассмотрении обращения.
- 5.4. Если вопрос, изложенный в устном обращении или в ходе личного приема, не может быть рассмотрен в оперативном порядке и требует дополнительного изучения, клиенту предлагается изложить обращение в письменной форме с предоставлением информации о необходимых процедурах для получения ответа и сроках рассмотрения таких обращений.
- 5.5. Председатель Правления Банка, члены Правления Банка и директора филиалов проводят личный прием клиентов в соответствии с утвержденным графиком, размещенным на официальном сайте и на информационных стендах Банка. При личном приеме осуществляется аудио- или видеозапись встречи, при этом клиент предварительно уведомляется о записи встречи. Запись встречи хранится у ответственного работника ОКС и подлежит воспроизведению по обращению клиента, участвовавшего при личном приеме.
- 5.6. При личном приеме клиент предъявляет документ, удостоверяющий его личность. В случае отсутствия документа личный прием переносится на другой рабочий день.

## **6. Порядок учета обращений и предоставления отчетности**

- 6.1. Ответственный работник ОКС регистрирует все письменные обращения в электронном Журнале учета обращений, в котором указывается фамилия, имя, отчество заявителя, его почтовый адрес (адрес проживания) и контактные данные, дата получения, наименование филиала/сберегательной/выездной кассы Банка, куда поступило обращение, краткое описание сути обращения, информация о принятом решении, дата отправки ответа и иные сведения при необходимости.
- 6.2. Доступ к электронному Журналу учета обращений имеет руководитель ОКС, ответственный работник ОКС, а в случае его отсутствия заменяющий работник. Электронный Журнал учета обращений хранится не менее 5 (пяти) лет.
- 6.3. ОКС ведет статистическую базу данных по обращениям для аналитических целей и представления отчетности в Национальный банк Кыргызской Республики (далее – НБКР).
- 6.4. В целях предупреждения возникновения нарушений прав и законных интересов клиентов, повышения качества предоставляемых услуг, а также улучшения организации

работы с обращениями, ОКС обеспечивает надлежащий внутренний контроль за порядком рассмотрения обращений, а также на постоянной основе:

- проводит мониторинг, анализ и обобщение обращений для выявления и устранения причин, которые явились основанием для обращений;
- вырабатывает рекомендации по улучшению организации работы с обращениями клиентов;
- разрабатывает для руководства Банка предложения о принятии необходимых мер по устранению выявленных нарушений и превентивных мерах по недопущению таких нарушений в деятельности Банка.

6.5. Ответственный работник ОКС обязан **на полугодовой основе** предоставлять в уполномоченное структурное подразделение НБКР отчет о письменных жалобах клиентов, подписанный Председателем Правления, в соответствии с формой согласно Приложению 1 к настоящей процедуре до двадцатого числа месяца, следующего за отчетным полугодием.

6.6. Ответственный работник ОКС на **ежеквартальной основе** представляет Отчет об обращениях в Управление комплаенс-контроля в электронном виде в рамках Политики управления комплаенс – риском в ОАО «Халык Банк Кыргызстан» в соответствии с формой согласно Приложению 2 к настоящей процедуре до десятого числа месяца, следующего за отчетным кварталом.

6.7. Ответственный работник ОКС на **ежеквартальной основе** представляет в форме презентации сведения Правлению Банка об обращениях клиентов за прошедший квартал с указанием наименования клиента, сути обращения, сути предоставленного ответа и ФИО ответственного исполнителя до десятого числа месяца, следующего за отчетным кварталом.

6.8. Ответственный работник ОКС на **ежемесячной основе** предоставляет в Управление рисков информацию из электронного Журнала учета обращений за отчетный период в соответствии с формой согласно Приложению 2 к настоящей процедуре до третьего числа месяца, следующего за отчетным.

6.9. В целях соответствия требованиям НБКР, предъявляемым к качеству предоставления финансовых услуг, директорам филиалов и руководителям структурных подразделений Головного банка, курирующих фронт-офис филиалов Банка, необходимо на постоянной основе контролировать оформление зон обслуживания клиентов и обеспечить наличие информационного стенда или иного источника с необходимой информацией для клиентов:

- Информация об условиях и порядке кредитования (процентные ставки, комиссии, стоимость услуг третьих лиц, перечень документов для получения кредита, размер неустойки);
- Перечень внутренних нормативных документов Банка, регламентирующих процесс кредитования;
- Информация о других банковских услугах;
- Информация об изменении общих условий предоставления банковских услуг;
- Перечень прав клиента;
- Информация о процедуре рассмотрения обращений в ОАО «Халык Банк Кыргызстан», о Книге жалоб и предложений и иных способах подачи обращений;
- График личного приема руководства Банка;
- Номер телефона Контакт-центра, по которому можно оставить обращение;
- Актуальность информации, размещенной на информационном стенде, информации, опубликованной в качестве рекламы в средствах массовой информации, интернет-сайтах, раздаточных материалах и т.д.



6.10. Информация по обращениям и аналитический отчет о зарегистрированных жалобах анализируется Управлением комплаенс контроля и в рамках сводного отчета предоставляется не реже одного раза в полугодие – Совету директоров Банка.

## **7. Заключительные положения**

7.1. Все вопросы, касающиеся работы с обращениями клиентов Банка, не урегулированные настоящей Процедурой, регулируются иными ВНД и действующим законодательством Кыргызской Республики.

7.2. В случае внедрения новых процессов, связанных с рассмотрением обращений, а также по мере изменения законодательства Кыргызской Республики настоящая Процедура будет изменяться и дополняться, и если в результате изменения законодательства отдельные нормы настоящей Процедуры вступают в противоречие с законодательством, то до момента внесения изменений в настоящую Процедуру необходимо руководствоваться законодательством Кыргызской Республики и Процедурой в части, не противоречащей законодательству.

7.3. Изменения и дополнения, вносимые в приложения к настоящей Процедуре, утверждаются приказом Председателя Правления Банка.

**Начальник ОКС  
ОАО «Халык Банк Кыргызстан»**

**Матяш С.Ю.**



Абадская область																	
Нарынская область																	
Ошская область																	
Таласская область																	
Чуйская область																	
Иссык-Кульская область																	
Всего																	

Примечания: 1. В пустых ячейках указываются количественные показатели (сумма).

2. В случае если жалоба касается нескольких тем, она должна учитываться в каждой теме отдельно; при этом в последующей(-их) теме(-ах) она учитывается в скобках.

