

**Выписка из Положения о приеме и рассмотрении жалоб и предложений от клиентов
ОАО «Оптима Банк» для размещения на официальном сайте Банка**

Глава 1. Общие положения

1. Положение о приеме и рассмотрении жалоб и предложений клиентов ОАО «Оптима Банк» (далее по тексту – Положение) разработано в соответствии с законодательством Кыргызской Республики, Положением о минимальных требованиях к порядку предоставления финансовых услуг и рассмотрения обращений потребителей и другими нормативно-правовыми актами Национального Банка Кыргызской Республики (далее – НБКР) и внутренними нормативными документами ОАО «Оптима Банк» (далее по тексту - Банк).
2. Целью настоящего Положения является развитие взаимоотношений с клиентами Банка, координации работы с жалобами/предложениями от клиентов Банка, осуществления анализа, оценки качества обслуживания и степени удовлетворенности клиентов, а также улучшения качества продаж банковских продуктов.
3. Основными задачами настоящего Положения являются:
 - 3.1. определение порядка работы при поступлении жалоб/предложений от клиентов;
 - 3.2. определение условий и порядка осуществления обратной связи с клиентами Банка;
 - 3.3. определение порядка взаимодействия между подразделениями Банка при поступлении жалоб/предложений.
4. Настоящее Положение является обязательным для исполнения всеми подразделениями Банка при работе с жалобами/предложениями, поступающими от клиентов Банка.
5. Настоящее Положение не регулирует порядок разрешения споров и проведения расследований по претензиям держателей платежных карт и порядок разрешения ситуаций, вызванных возникновением претензий со стороны плательщиков по факту осуществленного платежа через платежную систему «Optima Pay». Детально порядок рассмотрения обращений клиентов по данным диспутным ситуациям регламентирован в Процедура по рассмотрению диспутов по карточным операциям в ОАО «Оптима Банк» и Процедура по работе с диспутами по платежной системе «OptimaPay» в ОАО «Оптима Банк».
6. Настоящее Положение не регулирует следующие виды обращений/запросов:
 - 6.1. обращения клиентов Банка, связанные с вопросами реструктуризации ссудной задолженности, рефинансирования, а также с вопросами кредитования с нестандартными условиями;
 - 6.2. запросы от государственных органов, не связанные с жалобами клиентов по обслуживанию;
 - 6.3. запросы, касающиеся судебно-правовых разбирательств банк-клиент/банк-банк/клиент-клиент.

**Глава 3. Информирование о способах приема жалоб и принципы рассмотрения
обращений**

26. Жалобы/предложения могут быть письменными и устными.
27. Устные жалобы/предложения могут поступить:
 - 27.1. Через Контакт-центр Банка (по телефонному звонку и через официальные текстовые каналы связи).
 - 27.2. При личном приеме.
 - 27.3. По электронной почте «nash_dirizher@optimabank.kg».
 - 27.4. Через форму «Отзывы и Жалобы» на странице официального сайта Банка.

28. Письменные жалобы/предложения могут поступить:
- 28.1. Через книгу жалоб и предложений.
 - 28.2. Нарочно, почтовой связью (входящая корреспонденция).
29. Клиент вправе обратиться в Банк с просьбой о личном приеме руководителем Банка или руководителем филиала. Прием клиентов осуществляется в рабочие часы Банка согласно графика приема посетителей, размещенном на инфо стендах и сайте Банка.
30. Личный прием клиентов проводится также ответственным работником на постоянной основе. Личный прием клиента осуществляется в зоне, доступной для клиентов.
31. Выписка с информацией о порядке приема, рассмотрения и решения жалоб/подготовки ответов по предложениям размещается на официальном сайте Банка Приложение 5 и в каждом отделении Банка на информационном стенде.
32. Директора филиалов/Заведующие сберкасс должны обеспечить размещение в отделениях Банка выписки с информацией о наличии настоящего Положения и книги жалоб и предложений на видном и доступном для обозрения клиентов месте.
33. При рассмотрении обращений клиентов Банк руководствуется следующими основными принципами:
- 33.1. Законность, честность, добросовестность, прозрачность, разумность, справедливость, социальная ответственность.
 - 33.2. Уважение и обеспечение прав и законных интересов клиентов, партнерское отношение к ним.
 - 33.3. Обязательность рассмотрения обращений и предоставление результатов их рассмотрения.
 - 33.4. Своевременность, объективность и полнота рассмотрения обращений.
 - 33.5. Рассмотрение обращений клиентов на принципах паритета (равенства клиентов).
 - 33.6. Обеспечение сохранности и неразглашение сведений, составляющих банковскую тайну.
34. Рассмотрение жалоб/предложений клиентов осуществляется бесплатно. Клиент не может быть ограничен в возможности обратиться в Банк с жалобой/предложением. Отказ в принятии жалоб/предложений не допускается.

Глава 4. Порядок приема и регистрации жалоб и предложений

36. Во всех жалобах/предложениях клиентов независимо от формы в обязательном порядке должны указываться фамилия, имя, отчество клиента, адрес, контактные данные и изложена суть обращения. В письменных обращениях проставляется личная подпись клиента и дата обращения.
37. Письменное обращение клиента, в котором не указаны личные и контактные данные, а также почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, признается анонимным и рассмотрению не подлежит.
38. В случае, если клиент оставил обращение по электронной почте «nash_dirizher@optimabank.kg», либо через форму «Отзывы и Жалобы» на странице официального сайта Банка без указания полных контактных данных, Банк направляет клиенту электронное письмо с просьбой указать контактные данные, и уведомляет о получении обращения и сроках его рассмотрения. Если клиент не отвечает в течение 5-ти рабочих дней, данное обращение признается анонимным, и не подлежит регистрации и рассмотрению.
39. Письменное обращение клиента, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу работника Банка, а также членов его семьи, может быть оставлено без рассмотрения.
40. В случае если в момент обращения в Банк или в Контакт-центр клиент в своей речи употреблял нецензурные либо оскорбительные выражения, угрожал жизни, здоровью

и имуществу работника Банка, а также членов его семьи, но в его письменном обращении текст изложен в спокойном тоне, обращение регистрации и рассмотрению не подлежит. При этом ответственный работник в качестве доказательств предоставляет аудиозапись, снимок экрана с перепиской из текстовых каналов связи либо запись с камеры видеонаблюдения с фактом неподобающего поведения со стороны клиента.

41. В случае если текст обращения не поддается прочтению (если фамилия и почтовый адрес заявителя не поддаются прочтению), то ответственный работник филиала созванивается с заявителем и/или приглашает заявителя для уточнения и выяснения сути и доводов обращения. Если ответственному работнику не удастся связаться с заявителем, дальнейшее рассмотрение обращения прекращается.

Глава 6. Порядок рассмотрения и подготовка ответов по обращениям

55. Жалоба/предложение аннулируются и не подлежат регистрации, в случае если:
- 55.1. От клиента получено заявление на имя руководителя Банка/филиала об отказе от жалобы/предложения;
- 55.2. Запрос об аннулировании поступил через Контакт-центр (Отдел контакт-центра, включая официальные мессенджеры Банка в социальных сетях). В данном случае запрос об аннулировании принимается исключительно с контактного номера, который указан при регистрации жалобы/предложения. В случае обращения с неизвестного номера для аннулирования жалобы/предложения необходимо запросить контактный номер, указанный при регистрации жалобы/предложения;
- 55.3. Клиент обращается с заявлением об аннулировании через почтовую связь (входящая корреспонденция), по электронной почте «nash_dirizher@optimabank.kg», через форму «Отзывы и Жалобы» на странице официального сайта Банка. При этом необходимо идентифицировать данные клиента по телефону и уточнить о действительности аннулирования.
56. На письменные жалобы/предложения ответ предоставляется в соответствии с указанным клиентом способом получения.
57. На устные жалобы/предложения ответ предоставляется в устной форме. В случае, если изложенный в устном обращении клиента 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.
60. Ответ клиенту по результатам рассмотрения жалобы/предложения дается на языке обращения - государственном или официальном языке Кыргызской Республики, в соответствии со способом получения, указанным клиентом в жалобе/предложении.
61. 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.
62. В случае обоснованности и правомерности жалобы клиента Банк принимает меры по устранению нарушений, восстановлению прав и законных интересов клиента либо принимает иные соответствующие меры.
63. В случае если в обращении содержатся вопросы, рассмотрение которых не входит в законную компетенцию Банка, клиенту дается разъяснение о том, куда и в каком порядке следует обратиться.
64. Повторные обращения клиентов, 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.

65. В случае отсутствия адреса для направления письменного ответа, ответ предоставляется в устном виде по контактному номеру телефона, указанному клиентом.
66. В случае если клиент оставил жалобу/предложение письменно и при этом указал способ получения ответа в устной форме, то ответ предоставляется ответственным работником по телефону.
67. В случае если клиент оставил жалобу/предложение письменно и при этом указал способ получения ответа по электронной почте, то ответ предоставляется ответственным сотрудником через электронную почту nash_dirizher@optimabank.kg.

Глава 7. Сроки рассмотрения обращений

77. Срок предоставления ответа клиентам филиалами/подразделениями Головного офиса составляет до 10 (десяти) рабочих дней со дня регистрации жалобы/предложения в Электронном реестре, за исключением жалоб, касающихся коррупционных или незаконных действий со стороны сотрудников Банка, требующих большого объема проверочных мероприятий, а также жалоб, связанных с выездом в служебную командировку.
78. В случае если для рассмотрения жалобы клиента необходимо проведение дополнительной проверки или принятия других мер, срок рассмотрения может быть продлен руководителем Банка или руководителем филиала на 10 (десять) рабочих дней, о чем сообщается клиенту.