

**«ЭкоИсламикБанк» ЖАКтын банктык кызмат көрсөтүүлөрдү сунуштоо процессинде келип чыккан керектөөчүлөрдүн кайрылууларын кароо
ТАРТИБИНЕН КӨЧҮРМӨ**

1. Жалпы жоболор

1. «ЭкоИсламикБанк» ЖАКтын банктык кызмат көрсөтүүлөрдү сунуштоо процессинде келип чыккан керектөөчүлөрдүн кайрылууларын кароо тартиби (мындан ары текст боюнча – Тартип) керектөөчүлөр тарабынан «ЭкоИсламикБанк» ЖАКка (мындан ары текст боюнча – Банк) кайрылууларды берүүнүн жана кароонун негизги шарттарын жана тартибин аныктайт, ошондой эле Банк менен керектөөчүлөрдүн ортосунда буга байланыштуу келип чыккан мамилелерди жөнгө салат.

2. Бул Тартип Кыргыз Республикасынын мыйзамдарына, анын ичинде Кыргыз Республикасынын «Банктар жана банк иштери жөнүндө» мыйзамына; КРУБдун «Банктык кызмат көрсөтүүлөрдү сунуштоо жана керектөөчүлөрдүн кайрылууларын кароо тартибине карата минималдуу талаптар жөнүндө» жобосуна ылайык иштелип чыккан.

3. Керектөөчүлөрдүн кайрылууларын кароонун негизги максаттары болуп төмөнкүлөр саналат:

- Банктын керектөөчүлөрүн (кардарларын) тейлөө сапатын жакшыртуу;
- Банктын керектөөчүлөр менен иштөөсүн жакшыртуу;
- Банктын керектөөчүлөрүнүн кайрылуусуна негиз болгон бузууларды жана алардын кесепеттерин жоюу, ошондой эле мындай кырдаалдардын кайра кайталанышына жол бербөө.

4. Бузууларды жана алардын кесепеттерин жоюу Банк тарабынан Банктын башкаруу органдарынын керектөөчүлөрдүн кайрылууларынын маңызын, алардын негиздүүлүгүн жана укук ченемдүүлүгүн ар тараптуу жана толук кароого негизделген тиешелүү чечимдерди кабыл алуусу аркылуу ишке ашырылат.

5. Керектөөчүлөрдүн кайрылууларын кароодо Банк төмөнкү негизги принциптерди жетекчиликке алат:

- мыйзамдуулук, чынчылдык, ак ниеттүүлүк, ачыктык, акылга сыярлуулук, адилеттүүлүк, социалдык жоопкерчилик;
- керектөөчүлөрдүн укуктарын жана мыйзамдуу кызыкчылыктарын урматтоо жана камсыз кылуу, аларга өнөктөш катары мамиле кылуу;
- кайрылууларды кароо жана аларды кароонун жыйынтыктарын берүү милдеттүүлүгү;
- кайрылууларды өз убагында, объективдүү жана толук кароо;
- кайрылууларды кароодо керектөөчүлөрдүн теңдиги;
- банктык сырды түзгөн маалыматтардын сакталышын жана жарыяланбашын камсыз кылуу.

6. Керектөөчүлөрдүн кайрылууларын кароо Банк тарабынан акысыз ишке ашырылат. Банк керектөөчүлөрдү ага кайрылуу мүмкүнчүлүгүнөн ажыратууга же кандайдыр бир жол менен чектөөгө укуксуз. Банктын кайрылууларды кабыл алуудан баш тартуусуна жол берилбейт.

7. Банкта Кайрылууларды кароо тартибинин, ошондой эле Даттануулар жана сунуштар китебинин жана Башкарманын мүчөлөрү жана филиалдардын башкаруучулары/директорлору тарабынан Банктын керектөөчүлөрүн (кардарларын) кабыл алуу графигинин бар экендиги жөнүндө маалымат керектөөчүлөр үчүн көрүнүктүү жана жеткиликтүү жерге (маалыматтык такталар ж.б.) жайгаштырылат. Электрондук версиясы Банктын расмий интернет-сайтында жайгаштырылган (www.ecoislamicbank.kg, www.eib.kg). Керектөөчүнүн талабы боюнча Банк ага кайрылууларды кароонун белгиленген тартибин жана алар боюнча чечим кабыл алуу мөөнөттөрүн түшүндүрүүгө милдеттүү.

2. Терминдер жана аныктамалар

8. Бул Жободо төмөнкү терминдер жана аныктамалар колдонулат:

Банктык кызмат көрсөтүүлөр – Кыргыз Республикасынын мыйзамдарына ылайык Банк тарабынан ишке ашырылуучу жана сунушталуучу операциялар жана кызмат көрсөтүүлөр;

Керектөөчү – банктык кызмат көрсөтүүлөрдү пайдаланган, пайдаланып жаткан же пайдаланууну көздөгөн ар кандай жеке жак (анын ичинде жеке ишкер);

Кайрылуу – керектөөчүнүн Банкка оозеки же жазуу жүзүндөгү даттануусу жана арызы (талаш), анда анын укуктарынын бузулушу жана/же калыбына келтирилиши жөнүндө, ченемдик укуктук актылардын талаптарынын бузулушу жөнүндө билдирүүлөр, ошондой эле банктык кызмат көрсөтүүлөрдү сунуштоонун сапаты боюнча билдирүүлөр, анын ичинде келишимдин шарттарын өзгөртүү жөнүндө билдирүүлөр камтылган. Кайрылуулар оозеки да, жазуу жүзүндө да болушу мүмкүн;

Банктын жооптуу кызматкери – Банктын башкы кеңсесинин же филиалынын кызматкери, ал керектөөчүлөрдүн кайрылууларын кабыл алуу, каттоо, алар менен байланышуу, жазуу жүзүндөгү кайрылуулар (даттануулар) боюнча отчетторду даярдоо үчүн жооптуу жана керектөөчүлөрдүн колмо-кол келип түшкөн, Башкарманын мүчөлөрү/филиалдардын башкаруучулары тарабынан жеке кабыл алууда же Даттануулар жана сунуштар китеби аркылуу келип түшкөн жазуу жүзүндөгү кайрылууларын (даттанууларын) кабыл алуу үчүн жооптуу.

Башкы кеңсенин/филиалдын жооптуу кызматкери келип түшкөн кайрылууларды тиешелүү түзүмдүк бөлүмдөргө жана Башкарманын мүчөлөрүнө/филиалдын башкаруучусуна кароо жана чечим кабыл алуу үчүн өз убагында берет.

Жооптуу кызматкер Башкарманын төрагасынын/филиалдын башкаруучусунун (директорунун) буйругу менен дайындалат.

Маркетинг бөлүмү телефон аркылуу оозеки кайрылууларды, ошондой эле онлайн-чаттар жана Банктын интернет-сайты аркылуу келип түшкөн жазуу жүзүндөгү кайрылууларды кабыл алуу жана кайрылууларды каттоо жана андан ары ушул Тартипке ылайык берүү үчүн башкы кеңсенин/филиалдын жооптуу кызматкерине өз убагында берүү үчүн жоопкерчилик тартат.

Аманат кассасынын башчысы керектөөчүлөрдүн Даттануулар жана сунуштар китеби аркылуу, оозеки же колмо-кол түздөн-түз аманат кассасына келип түшкөн кайрылууларын кабыл алуу жана башкы кеңсенин/филиалдын (караштуулугуна жараша) жооптуу кызматкерине кароо жана чечим кабыл алуу үчүн өз убагында берүү үчүн жоопкерчилик тартат.

Даттануулар жана сунуштар китеби – Банк тарабынан белгиленген тартипте андан ары кароо үчүн керектөөчүлөрдүн даттанууларын жана сунуштарын каттоого арналган атайын китеп.

Суроо-талап – керектөөчү тарабынан Банкка берилген, Даттануунун же Арыздын белгилерине кирбеген жана анын максаты кардардын өзүн кызыктырган кандайдыр бир маалыматты алуу болуп саналган ар кандай башка жазуу жүзүндөгү кайрылуу.

3. Керектөөчүлөрдүн кайрылууларына карата талаптар жана аларды кабыл алуу (алуу) тартиби

9. Банк кайрылууларды мамлекеттик (кыргыз) жана расмий (орус) тилдеринде же башка тилде төмөнкү түрлөрдө кароого кабыл алат:

- оозеки түрдө (телефон аркылуу же Башкарманын мүчөлөрүнүн/филиалдардын башкаруучуларынын (директорлорунун) жеке кабыл алуусунда);
- жазуу жүзүндө (керектөөчүнүн колмо-кол, почта байланышы аркылуу же Даттануулар жана сунуштар китеби аркылуу кайрылуусу);
- электрондук түрдө (Банктын электрондук почтасы (office@ecoislamicbank.kg), Банктын интернет-сайты (www.ecoislamicbank.kg, www.eib.kg), онлайн-чаттар (Instagram, WhatsApp, Youtube, Telegram, Facebook ж.б.), Банктын мобилдик колдонмосу аркылуу).

10. Керектөөчүлөрдүн кайрылуулары, түрүнө карабастан, төмөнкү маалыматтарды камтышы керек: керектөөчүнүн фамилиясы, аты, атасынын аты; дареги, байланыш маалыматтары жана кайрылуунун маңызынын баяндалышы, керектөөчүнүн жеке колу (Банктын электрондук почтасына келип түшкөндөрдөн тышкары) жана кайрылган күнү. Кайрылууга кайрылуунун маңызын тастыктаган документтердин көчүрмөлөрү тиркелиши мүмкүн.

11. Керектөөчүнүн жеке жана байланыш маалыматтары, ошондой эле жооп жөнөтүлө турган почта дареги көрсөтүлбөгөн жазуу жүзүндөгү кайрылуусу анонимдүү деп таанылат жана кароого жатпайт.

12. Керектөөчүнүн жазуу жүзүндөгү кайрылуусунда Банктын кызматкеринин, ошондой эле анын үй-бүлө мүчөлөрүнүн өмүрүнө, ден соолугуна жана мүлкүнө карата уятсыз же кемсинткен сөздөр, коркутуулар камтылган болсо, ал кароосуз калтырылышы мүмкүн.

13. Керектөөчүлөр менен үзгүлтүксүз жана ыкчам иштөө максатында Банк аларга өзүнүн каалаган түзүмдүк бөлүмүнө жана ушул Тартиптин 9-пунктунда көрсөтүлгөн каалаган формада кайрылууга мүмкүнчүлүк берет.

3.1. Керектөөчүлөрдүн оозеки түрдөгү кайрылуулары

14. Жооптуу кызматкер же Банктын башка кызматкери, анын ичинде филиалдар жана аманат кассалары керектөөчүгө телефон аркылуу оозеки консультацияларды берет, зарыл болгон учурда белгилүү бир маселе боюнча компетенттүү болгон Банктын башка кызматкеринин телефонун билдирет же аны менен байланыштырат. Телефон аркылуу оозеки кайрылууда, керектөөчүгө алдын ала билдирүүдөн кийин, кайрылууну кароодо пайдалануу үчүн сүйлөшүүнүн аудио жазуусу жүргүзүлүшү мүмкүн.

15. Банктын Башкармасынын төрагасы жана мүчөлөрү, ошондой эле филиалдардын башкаруучулары/директорлору бекитилген графикке ылайык керектөөчүлөрдү жеке кабыл алууну жүргүзүшөт.

Жеке кабыл алууда керектөөчү инсандыгын тастыктаган документти көрсөтүшү керек. Жеке кабыл алуу учурунда керектөөчү тарабынан кол коюлган жолугушуунун протоколу жүргүзүлөт, же керектөөчүгө милдеттүү түрдө билдирүүдөн кийин жолугушуунун аудио- же видео жазуусу жүргүзүлөт.

Банкта керектөөчүлөрдү жеке кабыл алуу кардарлар үчүн жеткиликтүү болгон аймакта (коомдук кабылдама) жүргүзүлөт.

16. Эгерде керектөөчүнүн оозеки кайрылуусунда баяндалган маселе кошумча изилдөөнү же кошумча текшерүүнү талап кылбаса, чечим ошол жерде кабыл алынышы мүмкүн жана кайрылууга жооп ыкчам түрдө берилиши мүмкүн: оозеки түрдө, телефон аркылуу же жеке кабыл алуу учурунда.

Эгерде оозеки кайрылууда баяндалган маселени ыкчам тартипте кароого мүмкүн болбосо жана кошумча изилдөөнү талап кылса, керектөөчүгө кайрылууну жазуу жүзүндө баяндоо сунушталат же керектөөчүлөрдүн чалууларын кабыл алуу үчүн жооптуу адам ушул Тартиптин 10-пунктуна ылайык керектөөчүдөн маалыматтарды тактайт, аудиожазма тиркелген Кайрылуу формасындагы маалыматтарды толтурат (1-тиркеме) жана кайрылуу келип түшкөн күндөн тартып бир күндүн ичинде кайрылууну каттоо үчүн Банктын башкы кеңсесинин жооптуу адамына Битрикс24 корпоративдик порталы аркылуу Кайрылууларды эсепке алуу журналына жөнөтөт.

Аманат кассасынын башчысы кошумча изилдөөнү талап кылган же жогорку деңгээлдеги компетенцияга тиешелүү маселелер боюнча кайрылууну тариздегенден кийин, керектөөчүдөн маселени жазуу жүзүндө баяндоону суранышы керек (10-пунктту эске алуу менен) жана кайрылуунун туура таризделишин текшергенден кийин аны башкы кеңсенин/филиалдын жооптуу адамына жөнөтүшү керек.

17. Керектөөчү кайрыла ала турган Банктын телефон номери, ошондой эле Башкарманын мүчөлөрүнүн/филиалдардын башкаруучуларынын жеке кабыл алуу графиги маалыматтык такталарга жана Банктын расмий сайтына (www.ecoislamicbank.kg, www.eib.kg) жайгаштырылат.

3.2. Керектөөчүлөрдүн жазуу жүзүндөгү жана электрондук түрдөгү кайрылуулары

18. Жазуу жүзүндөгү кайрылуулар керектөөчү тарабынан даттануунун же суроо-талаптын маңызын көрсөтүү менен эркин формада таризделет, керектөөчү же анын ыйгарым укуктуу өкүлү тарабынан кол коюлат жана Банктын каалаган бөлүмүнө берилет.

Эгерде кайрылуу Банктын аманат кассасына берилсе, анда ал дароо аманат кассасынын башчысы тарабынан аманат кассасынын караштуулугуна жараша Банктын башкы кеңсесине же филиалына жөнөтүлүшү керек.

19. Эгерде кайрылуу расмий сайтта же маалыматтык тактада көрсөтүлгөн электрондук почтага же Банктын мобилдик колдонмосуна келип түшсө, башкы кеңсенин жооптуу кызматкери кайрылууну Кайрылууларды эсепке алуу журналына каттайт жана кийинки иш күндөн кечиктирбестен керектөөчүнүн электрондук почта дарегине (же телефон аркылуу кабарлайт) кайрылуунун алынгандыгы жөнүндө тастыктоону жөнөтөт.

Кайрылууну ушул Тартиптин талаптарына ылайык Башкарманын төрагасына/Башкарманын мүчөсүнө кароого берет. Филиалга келип түшкөн керектөөчүлөрдүн жазуу жүзүндөгү кайрылуулары филиалдын жооптуу адамы тарабынан Кайрылууларды эсепке алуу журналына катталат жана кийинки

иш күндөн кечиктирбестен ушул Тартиптин талаптарына ылайык филиалдын башкаруучусуна (директоруна) кароого берилет.

3.3. Даттануулар жана сунуштар китеби

20. Даттануулар жана сунуштар китеби Банктын ар бир өзүнчө түзүмдүк бөлүмүндө (башкы кеңсе, филиал, аманат кассасы) болушу керек. Даттануулар жана сунуштар китеби (2-тиркеме) көрсөтүлүүчү кызматтардын сапатын контролдоонун куралы болуп саналат жана тейлөөдөгү бузууларга тез арада жооп кайтарууга арналган.

21. Даттануулар жана сунуштар китеби номерленген, шнурга тизип бекитилген болушу керек, ошондой эле:

- башкы кеңседе Башкарманын төрагасынын колу коюлуп жана Банктын мөөрү менен бекитилиши керек,

- филиалдарда филиалдын башкаруучусунун/директорунун колу коюлуп жана филиалдын мөөрү менен бекитилиши керек,

- аманат кассаларында, аманат кассасынын караштуулугуна жараша, Башкарманын төрагасынын/филиалдын башкаруучусунун колу коюлуп жана тиешелүү мөөр менен бекитилиши керек.

22. Даттануулар жана сунуштар китеби керектөөчүлөр үчүн көрүнүктүү жерде болушу керек жана керектөөчүнүн (кардардын) биринчи талабы боюнча берилиши керек, мында керектөөчү (кардар) өзүнүн талабына комментарий берүүгө милдеттүү эмес.

23. Банктын башкы кеңсесинен Даттануулар жана сунуштар китебинин болушу жана келип түшкөн кайрылуулар (даттануулар) боюнча өз убагында чара көрүү үчүн Башкарманын төрагасы, филиалдарда – башкаруучу/директор, аманат кассаларында, караштуулугуна жараша – Башкарманын төрагасы же филиалдын башкаруучусу (директору) жооптуу адам болуп саналат.

24. Даттануулар жана сунуштар китебинин сакталышы, келип түшкөн кайрылууларды (даттанууларды) өз убагында каттоо жана кароо үчүн башкы кеңсенин/филиалдын жооптуу кызматкери, аманат кассаларында – кассанын башчысы жооптуу адам болуп саналат (каттоо функциясынан тышкары).

25. Банктын кызматкерлерине төмөнкүлөргө тыюу салынат:

- керектөөчүлөр (кардарлар) үчүн арналган Даттануулар жана сунуштар китебине даттанууларды, сунуштарды, комментарийлерди калтырууга;

- өзүнүн аброюн бекемдөө максатында керектөөчүлөрдү (кардарларды, тааныштарды) атайылап жалган, мактоо, оң пикирлерди жазууга түртүүгө.

26. Башкы кеңсенин/филиалдын жооптуу кызматкери, аманат кассасынын башчысы күн сайын күндүн аягында Даттануулар жана сунуштар китебинен маалыматты алып, ушул Тартипте белгиленген тартипте өз компетенциясынын чегинде аракеттерди жасашат.

4. Керектөөчүлөрдүн кайрылууларын каттоо тартиби

27. Банктын башкы кеңсесинен жана филиалдарынан келип түшкөн бардык оозеки, жазуу жүзүндөгү жана электрондук кайрылуулар (даттануулар) көзөмөлгө алынуучу кириш документтер катары Кайрылууларды эсепке алуу журналына катталууга тийиш.

Керектөөчүлөрдүн кайрылууларын эсепке алуу журналы толук купуялуулукту жана маалыматтардын сакталышын сактоо менен электрондук түрдө жүргүзүлөт. Кайрылууларды эсепке алуу журналынын түзүмү ушул Тартипке 3-тиркемеде көрсөтүлгөн. Журнал кеминде 5 (беш) жыл сакталат.

28. Аманат кассасына келип түшкөн керектөөчүлөрдүн бардык жазуу жүзүндөгү кайрылуулары, анын ичинде Даттануулар жана сунуштар китебинен, кийинки күнү сканерленген түрдө аманат кассасынын караштуулугуна жараша башкы кеңсенин/филиалдын жооптуу кызматкерине Битрикс24 корпоративдик порталы аркылуу каттоого жана белгиленген тартипте кароого жөнөтүлөт.

29. Керектөөчүнүн бардык байланыш маалыматтары жана керектүү маалымат болгон учурда, электрондук почтага, расмий сайтка, онлайн-чаттарга, Банктын мобилдик колдонмосуна келип түшкөн (алынган), ошондой эле аманат кассаларынан келип түшкөн керектөөчүнүн бардык кайрылуулары жооптуу кызматкер тарабынан бир күндүн ичинде катталат.

Башкы кеңсенин/филиалдын жооптуу кызматкери келип түшкөн бардык кайрылууларды жана арыздарды (даттанууларды) эсепке алат, журналга аларды кароонун иш жүзүндөгү мөөнөттөрүн киргизет, ошондой эле керектөөчүгө жоопту өз убагында даярдоону көзөмөлдөйт.

30. Банктын башкы кеңсенин/филиалдын жооптуу кызматкери керектөөчүлөрдүн кайрылууларын Кайрылууларды эсепке алуу журналына каттагандан кийин, аларды кайрылуунун мазмунуна жараша Банктын Башкармасынын төрагасына же түзүмдүк бөлүмгө көзөмөл жүргүзгөн Башкарманын мүчөсүнө же филиалдын башкаруучусуна кароого берет.

Кайрылууну кароону аракеттерине же аракетсиздигине даттанылып жаткан Банктын кызматкерине тапшырууга жол берилбейт.

Керектөөчүлөрдүн бардык катталган кайрылуулары контролдук болуп саналат.

5. Керектөөчүлөрдүн кайрылууларына жооп даярдоо тартиби

31. Банкка келип түшкөн керектөөчүнүн жазуу жүзүндөгү же электрондук кайрылуусу, эгерде жетекчинин резолюциясында башкасы көрсөтүлбөсө, катталган күндөн тартып он жумуш күндүн ичинде каралат.

32. Эгерде керектөөчүнүн кайрылуусун кароо үчүн кошумча текшерүү жүргүзүү же башка чараларды көрүү зарыл болсо, кароо мөөнөтү Башкарманын төрагасы/Башкарманын мүчөсү/филиалдын башкаруучусу тарабынан узартылышы мүмкүн. Керектөөчүлөрдүн кайрылууларын кароонун жалпы мөөнөтү кайрылуу алынган (келип түшкөн) учурдан тартып 30 (отуз) календардык күндөн ашпоого тийиш.

33. Керектөөчүнүн кайрылуусун кароодо, берилген маалымат жетишсиз болгон учурда, Банк керектөөчүдөн (кардардан) кошумча документтерди жана маалыматтарды (төлөм тапшырмаларын, көчүрмөлөрдү ж.б.) сурап алууга укуктуу, аларга ал кайрылууда шилтеме кылат жана алар кайрылуунун негиздүүлүгүн тастыктайт.

34. Кайрылууну кароонун жыйынтыктары жөнүндө керектөөчүгө берилген жооп кардар тарабынан баяндалган ар бир жүйөгө негизделген билдирүүнү камтышы керек. Кардардын кайрылуусунда баяндалган фактылар тастыкталган учурда, жоопто алар боюнча кандай чаралар көрүлгөндүгү көрсөтүлүшү керек.

35. Керектөөчүнүн жазуу жүзүндөгү же электрондук кайрылуусуна берилген жоопко Банктын Башкармасынын төрагасы/Башкарманын мүчөсү, филиалдарда – башкаруучу/директор кол коёт жана кайрылууну канааттандыруу (толук же жарым-жартылай), канааттандыруудан баш тартуу же керектөөчүнүн укуктарын жана милдеттерин түшүндүрүү боюнча кабыл алынган чечимдин так негиздемесин камтышы керек. Жооп жооптуу аткаруучу жана анын байланыш маалыматтары жөнүндө маалыматты камтышы керек.

36. Банктын керектөөчүгө кайрылууну кароонун жыйынтыктары боюнча берген жообу кайрылуунун тилинде берилет. Керектөөчүгө жооп кайрылууда көрсөтүлгөн байланыш каналы аркылуу жөнөтүлөт: Банкка барганда – колмо-кол, почта байланышы аркылуу – кайрылууда көрсөтүлгөн реквизиттер боюнча, Даттануулар жана сунуштар китеби аркылуу, электрондук почта аркылуу, онлайн-чаттар аркылуу, мобилдик колдонмо аркылуу.

37. Эгерде Банкка бир нече керектөөчү жазуу жүзүндө кайрылса (жамааттык кайрылуу), анда жооп кайрылууда башкасы көрсөтүлбөсө, кайрылууда биринчи көрсөтүлгөн дарекке жөнөтүлөт.

38. Эгерде кайрылууда Банктын мыйзамдуу компетенциясына кирбеген маселелер камтылса, керектөөчүгө кайда жана кандай тартипте кайрылуу керектиги жөнүндө түшүндүрмө берилет.

39. Керектөөчүлөрдүн жаңы жүйөлөрдү же жагдайларды келтирбеген кайталанган кайрылуулары, эгерде мурунку кайрылуулар боюнча толук жооптор берилген жана бардык зарыл чаралар көрүлгөн болсо, кароосуз калтырылышы мүмкүн.

40. Башкы кеңсенин/филиалдын жооптуу кызматкери Кайрылууларды эсепке алуу журналына жооптун берилгендиги жөнүндө жазуу киргизет. Жооптун бир нускасы кийинчерээк талдоо жүргүзүү, мониторинг жүргүзүү жана керектөөчүлөрдүн кайрылууларын жалпылоо үчүн керектөөчүлөрдүн кайрылуулары боюнча папкага милдеттүү түрдө тиркелет.

41. Керектөөчүнүн кайрылуусун көзөмөлдөн алып салуу башкы кеңсенин/филиалдын жооптуу кызматкери тарабынан керектөөчүгө берилген жазуу жүзүндөгү же оозеки жооптун негизинде, же керектөөчүнүн (арыз ээсинин) Банкка карата дооматы жок экендигин анык тастыктаган арыздын көчүрмөсүндөгү тиешелүү жазуунун негизинде жүргүзүлөт.

Керектөөчүгө берилген жооптун негизинде башкы кеңсенин/филиалдын жооптуу кызматкери Кайрылууларды эсепке алуу журналына тиешелүү белгини коёт.

42. Башкы кеңседен филиалдарга кароого берилген кайрылуулар филиалда гана эмес, Банктын башкы кеңсесинен да көзөмөлдөн алынууга тийиш.

43. Керектөөчүнүн кайрылуусу негиздүү жана укук ченемдүү болгон учурда, Банк бузууларды жоюу, керектөөчүнүн укуктарын жана мыйзамдуу кызыкчылыктарын калыбына келтирүү же башка тиешелүү чараларды көрүү боюнча чараларды көрөт.

Керектөөчүнүн кайрылуусу боюнча жүргүзүлгөн иштин жыйынтыгы боюнча жана Банктын кызматкеринин күнөөсү болгон учурда, ага Кыргыз Республикасынын мыйзамдарында жана Банктын ички ченемдик документтеринде каралган тартиптик таасир этүү чаралары колдонулушу мүмкүн.

44. Керектөөчүлөрдүн кайрылуулары жана каралган кайрылуулардын (даттануулардын, арыздардын, талаштардын) жыйынтыктары боюнча документтер башкы кеңсенин/филиалдын жооптуу кызматкеринде Банкта белгиленген тартипте кеминде үч жыл сакталат.

6. Ички контроль жана отчеттуулук

45. Башкы кеңсенин/филиалдын жооптуу кызматкери келип түшкөн кайрылууларды жана аларды кароонун иш жүзүндөгү мөөнөттөрүн эсепке алат, алардын жүрүшү жөнүндө Башкарманын төрагасына/мүчөсүнө же филиалдын башкаруучусуна (директоруна) айына кеминде бир жолу билдирип турат.

Банктын керектөөчүлөрүн тейлөө сапатын мындан ары жакшыртууга багытталган талдоо, контролдоо жана сунуштарды иштеп чыгуу максатында филиалдардын башкаруучулары/директорлору квартал сайын 10-числого чейин филиалдын жана ага караштуу аманат кассаларынын Даттануулар жана сунуштар китебиндеги бардык жазууларды текшерет.

46. Кайрылууларды (даттанууларды, арыздарды) кароо боюнча иштердин абалына контролду Банктын башкы кеңсесинин жооптуу кызматкери жүзөгө ашырат.

Банктын башкы кеңсесинин жооптуу кызматкери өзүнүн аналитикалык максаттары үчүн жана Банктын жетекчилигине жалпыланган маалыматтарды берүү үчүн керектөөчүлөрдүн бардык кайрылуулары боюнча статистикалык маалымат базасын жүргүзүүгө, ошондой эле жарым жылдык негизде КРУБга керектөөчүлөрдүн жазуу жүзүндөгү даттануулары жөнүндө отчетту (4-тиркеме) берүүгө милдеттүү.

47. Филиалдардын жооптуу кызматкерлери ай сайын, отчеттук айдан кийинки айдын биринчи жумуш күнү башкы кеңсенин жооптуу кызматкерине Керектөөчүлөрдүн кайрылууларын эсепке алуунун электрондук журналын жөнөтүшөт.

Банктын башкы кеңсесинин жооптуу кызматкери филиалдардын жана аманат кассаларынын берилген маалыматынын негизинде керектөөчүлөрдүн кайрылууларын чогултууну жана иштеп чыгууну жүзөгө ашырат жана алар боюнча жыйынды таблицаны (башкы кеңсеге кайрылууларды кошуу менен) Тобокелдиктерди башкаруу кызматына жана Комплаенс-контроль кызматына берүү үчүн түзөт.

48. Тобокелдиктерди башкаруу кызматы берилген маалыматтын негизинде операциялык тобокелдиктерге талдоо жүргүзөт, ошондой эле ай сайын КРУБга Операциялык тобокелдик окуялары жөнүндө отчеттун алкагында (бул отчеттун 4-бөлүмү) керектөөчүлөрдүн кайрылуулары (даттануулары) жөнүндө жыйынды маалыматтарды (5-тиркеме) берет. Отчетко Тобокелдиктерди башкаруу кызматынын жетекчисинин колу коюлат.

49. Керектөөчүлөрдүн укуктарын жана мыйзамдуу кызыкчылыктарын бузуулардын келип чыгышын алдын алуу, көрсөтүлүүчү кызматтардын сапатын жогорулатуу, ошондой эле керектөөчүлөрдүн кайрылуулары менен иштөөнү уюштурууну жакшыртуу максатында Комплаенс контролдун башкармалыгы кайрылууларды кароо тартибине тийиштүү ички контролду жүргүзөт, ошондой эле туруктуу негизде:

- кайрылууларга негиз болгон себептерди аныктоо жана четтетүү үчүн керектөөчүлөрдүн кайрылууларына мониторинг, талдоо жана жалпылоо жүргүзөт;
- керектөөчүлөрдүн кайрылуулары менен иштөөнү уюштурууну жакшыртуу боюнча сунуштарды иштеп чыгат;
- Банктын жетекчилиги үчүн аныкталган бузууларды жоюу жана Банктын ишинде мындай бузууларга жол бербөө боюнча зарыл чараларды көрүү жөнүндө сунуштарды иштеп чыгат.

7. Жоопкерчилик

50. Башкарманын төрагасы/филиалдардын башкаруучулары (директорлору) Банка келип түшкөн кайрылуулар менен ишти туура уюштуруу, өз убагында эсепке алуу, талдоо жана кайрылууларды кароо жол-жобосуна байланыштуу кийинки иш-чаралар үчүн жеке жоопкерчилик тартышат.

51. Филиалдардын башкаруучулары (директорлору)/түзүмдүк бөлүмдөрдүн башчылары (жетекчилери) керектөөчүлөрдүн оозеки жана жазуу жүзүндөгү кайрылууларын кароонун туура уюштурулушу жана тийиштүү процесси жана аларды керектөөчүгө, ошондой эле кайрылууга берилген акыркы жоопту башкы кеңсенин/филиалдын жооптуу кызматкерине жеткирүү үчүн жоопкерчилик тартышат.

52. Банктын башкы кеңсесинин жооптуу кызматкери Банк Башкармасынын төрагасына/Башкарманын кураторлук кылган мүчөсүнө, ошондой эле Тобокелдиктерди башкаруу кызматына жана Кыргыз Республикасынын Улуттук банкына керектөөчүлөрдүн кайрылуулары боюнча өз убагында жана толук отчет берүү үчүн жоопкерчилик тартат.

53. Комплаенс-контроль кызматы кардарлардын даттанууларын (арыздарын) кароо боюнча Банктын ишин уюштурууга контролдукту жүзөгө ашыруу үчүн жоопкерчилик тартат.

54. Банктын кызматкерлери ушул Тартиптин аткарылбаганы же талаптагыдай эмес аткарылганы үчүн Кыргыз Республикасынын мыйзамдарына жана Банктын ички ченемдик документтерине ылайык жоопкерчиликке тартылышат.

Иштеп чыгууга жооптуу адамдар:

Методология бөлүмүнүн башчысы (колу) Головченко С.А.

Жалпы бөлүмдүн башчысы (колу) Думанаева Ч.И.

«ЭкоИсламикБанк» ЖАКтын банктык кызмат көрсөтүүлөрдү
сунуштоо процессинде келип чыккан
керектөөчүлөрдүн кайрылууларын кароо тартибине
1-тиркеме

КЕРЕКТӨӨЧҮНҮН (КАРДАРДЫН) КАЙРЫЛУУСУ № _____
(керектөөчү тарабынан өз колу менен толтурулат)

Кардардын аты-жөнү/аталышы _____

Дареги (почта индексин көрсөтүү менен) _____

Паспорттук маалыматтар (же инсандыгын тастыктаган башка документтин маалыматтары)

сериясы _____ № _____ берилген күнү _____ ким тарабынан берилген _____

Телефону _____ E-mail _____

Кайрылууну кабыл алган Банктын бөлүмү _____

(филиалдын аталышы,

аманат кассасынын номери, башкы кеңсенин түзүмдүк бөлүмүнүн аталышы)

Кайрылуунун мазмуну _____

Жеке жолугушууну өткөрүү зарылчылыгы: _____

(бар/жок)

Кардардын аты-жөнү _____ Колу _____ Күнү « _____ » 20__ ж.

Банк керектөөчүлөрдүн анонимдүү кайрылууларын карабайт.

**ВЫПИСКА ИЗ ПОРЯДКА
рассмотрения обращений потребителей, возникающих в процессе
предоставления банковских услуг ЗАО «ЭкоИсламикБанк»**

2. Общие положения

1. Порядок рассмотрения обращений потребителей, возникающих в процессе предоставления банковских услуг ЗАО «ЭкоИсламикБанк» (далее по тексту – Порядок) определяет основные условия и порядок предъявления потребителями и рассмотрения ЗАО «ЭкоИсламикБанк» (далее по тексту – Банк) обращений, а также регулирует отношения, возникшие в связи с этим между Банком и потребителями.

2. Настоящий Порядок разработан в соответствии с законодательством Кыргызской Республики, в том числе Законом Кыргызской Республики «О банках и банковской деятельности»; Положением НБКР «О минимальных требованиях к порядку предоставления банковских услуг и рассмотрении обращений потребителей».

3. Основными целями рассмотрения обращений потребителей являются:

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

4. 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.

5. При рассмотрении обращений потребителей Банк руководствуется следующими основными принципами:

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

6. Рассмотрение обращений потребителей осуществляется Банком бесплатно. Банк не вправе лишать или каким-либо образом ограничивать потребителей в возможности обращаться к нему. Отказ Банком в принятии обращений не допускается.

7. Информация о наличии в Банке Порядка рассмотрения обращений, а также Книги жалоб и предложений и графика приема потребителей (клиентов) Банка членами Правления и управляющими/директорами филиалов размещается на видном и доступном для обозрения потребителей месте (информационные стенды и т.п.). Электронная версия размещена на официальном интернет-сайте Банка (www.ecoislamicbank.kg, www.eib.kg). По требованию потребителя Банк обязан разъяснить ему установленный порядок рассмотрения обращений и сроки принятия по ним решения.

2. Термины и определения

8. В настоящем Положении используются следующие термины и определения:

Банковские услуги – операции и услуги, осуществляемые и предоставляемые Банком в соответствии с законодательством Кыргызской Республики;

Потребитель – любое физическое лицо (в том числе индивидуальный предприниматель), пользовавшееся, пользующее или намеревающееся воспользоваться банковскими услугами;

Обращение – устная или письменная жалоба и заявление (спор) потребителя в Банк, содержащее сообщения о нарушении и/или восстановлении его прав, о нарушении требований нормативных

правовых актов, а также сообщения по поводу качества предоставления банковских услуг, в том числе об изменении условий договора. Обращения могут быть как устными, так и письменными;

Ответственный работник Банка – работник в головном офисе или филиале Банка, ответственный за приём, регистрацию обращений потребителей, контакты с ними, подготовку отчетов по письменным обращениям (жалобам) и несет ответственность за прием письменных обращений (жалоб) потребителей, поступивших нарочно, при личном приеме членами Правления/управляющими филиалами или через Книгу жалоб и предложений.

Ответственный работник головного офиса/филиала своевременно предоставлять поступившие обращения в соответствующие структурные подразделения и членам Правления/управляющему филиала для рассмотрения и принятия решений.

Ответственный работник назначается приказом председателя Правления/Управляющим (директором) филиала.

Отдел маркетинга несет ответственность за прием устных обращений по телефону, а также за письменные обращения, поступившие по online чатам и интернет-сайту Банка и своевременное предоставление обращений ответственному работнику головного офиса/филиала для регистрации и дальнейшей передачи в соответствии с настоящим Порядком.

Заведующий сберегательной кассой несет ответственность за прием и своевременное предоставление обращений потребителей, поступивших непосредственно в сберегательную кассу через Книгу жалоб и предложений, устно или нарочно, ответственному работнику головного офиса/филиала (в зависимости от подведомственности) для рассмотрения и принятия решений.

Книга жалоб и предложений – специальная книга для фиксации жалоб и предложений потребителей для их последующего рассмотрения в установленном Банком порядке.

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. Требования к обращению потребителей и порядок их приема (получения)

9. Банк принимает к рассмотрению обращения на государственном (кыргызском) и официальном (русском) языках или ином другом в следующих видах:

– в устной форме (по телефону или при личном приеме членов Правления /управляющих(директоров) филиалов);

– в письменной форме (обращения потребителя нарочно, через почтовую связь, или Книгу жалоб и предложений);

– в электронном виде (через электронную почту Банка (office@ecoislamicbank.kg), интернет-сайт Банка (www.ecoislamicbank.kg, www.eib.kg), online-чаты (Instagram, WhatsApp, youtube, Telegram, Facebook и др.), мобильное приложение Банка.

10. Обращения потребителей независимо от формы должны содержать следующую информацию: фамилия, имя, отчество потребителя; адрес, контактные данные и изложения сути обращения, проставляется личная подпись потребителя (кроме поступивших на электронную почту Банка) и дата обращения. К обращению могут быть приложены копии документов, подтверждающие суть обращения.

11. 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.

12. 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.

13. В целях непрерывности и оперативности работы с потребителями Банк предоставляет им возможность обращения в любом своем структурном подразделении и в любой форме, указанной в п.9 настоящего Порядка.

3.1. Обращения потребителей в устной форме

14. Ответственный работник или иной работник Банка, включая филиалы и сберегательные кассы, предоставляет потребителю устные консультации по телефону, при необходимости сообщает телефон другого работника Банка, компетентного в конкретном вопросе либо соединяет с ним. При устном

обращении по телефону, после предварительного уведомления потребителя, может быть произведена аудиозапись беседы для использования при рассмотрении обращения.

15. Председатель и члены Правления Банка, а также управляющие/директора филиалами проводят личный прием потребителей в соответствии с утвержденным графиком.

При личном приеме потребитель должен предъявить 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).

16. В случае, если изложенный в устном обращении потребителя вопрос не требует дополнительного изучения или проведения дополнительной проверки, решение может быть принято на месте и 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 либо ответственный за прием звонков потребителей, уточняет у потребителя сведения согласно п. 10 настоящего Порядка, заполняет сведения в форме Обращения (Приложение 1) с прикреплением аудиозаписи и в течение одного дня со дня поступления обращения направляет по корпоративному portalу Битрикс24 ответственному лицу головного офиса Банка для регистрации обращения Журнале учета обращений.

Заведующий сберегательной кассы после оформления обращения по вопросам, требующим дополнительного изучения или относящихся к компетенции более высокого уровня, должен попросить потребителя изложить вопрос в письменной форме (с учетом п.10) и после проверки правильности оформления обращения направить его ответственному лицу головного офиса/филиала.

17. Номер телефона Банка, по которому можно обратиться потребителю, а также график личного приема членами Правления/управляющими филиалов размещается на информационных стендах и официальном сайте Банка (www.ecoislamicbank.kg, www.eib.kg).

3.2. Обращения потребителей в письменной форме и в электронном виде

18. Письменные обращения оформляются потребителем в произвольной форме, с указанием сути жалобы или запроса, подписываются потребителем или его уполномоченным представителем и предоставляются в любое подразделение Банка.

В случае, если обращение было предоставлено в сберегательную кассу Банка, то оно немедленно должно быть отправлено заведующим сберегательной кассы в головной офис или филиал Банка, в зависимости от подведомственности сберегательной кассы.

19. В случае поступления обращения на электронную почту, указанную на официальном сайте или информационном стенде, или на мобильное приложение Банка, ответственный работник головного офиса, регистрирует обращение в Журнале учета обращений и не позднее следующего рабочего дня направляет на адрес электронной почты потребителя (либо извещает по телефону) подтверждение о получении обращения. Передает обращение на рассмотрение председателю Правления/члену Правления в соответствии с требованиями настоящего Порядка.

Письменные обращения потребителей, поступившие в филиал, регистрируются ответственным лицом филиала в Журнале учета обращений и не позднее следующего рабочего дня передаются на рассмотрение управляющему (директору) филиала в соответствии с требованиями настоящего Порядка.

3.3. Книга жалоб и предложений

20. Книга жалоб и предложений должна находиться в каждом обособленном структурном подразделении Банка (головной офис, филиал, сберегательная касса). Книга жалоб и предложений (Приложение 2) является инструментом контроля качества предоставляемых услуг и предназначена для быстрого реагирования на нарушения в обслуживании.

21. Книга жалоб и предложений должна быть пронумерована, прошнурована, а также:
– в головном офисе заверена подписью председателя Правления и скреплена печатью Банка,
- в филиалах заверена подписью управляющего/директора филиала и скреплена печатью филиала,
- в сберегательных кассах, в зависимости от подведомственности сберегательной кассы, заверена подписью председателя Правления/управляющего филиала и скреплена соответствующей печатью.

22. Книга жалоб и предложений должна находиться в доступном для обозрения потребителей месте и предоставляется потребителю (клиенту) по первому его требованию, при этом потребитель (клиент) не обязан комментировать свое требование.

23. В головном офисе Банка ответственным лицом за наличие Книги жалоб и предложений и своевременное принятие мер по поступившим обращениям (жалобам) является председатель Правления, в филиалах – управляющий/директор, в сберегательных кассах, в зависимости от подведомственности, - председатель Правления или управляющий (директор) филиала.

24. Ответственным лицом за сохранность Книги жалоб и предложений, своевременную регистрацию и рассмотрение поступивших обращений (жалоб) является ответственный работник головного офиса/филиала, в сберегательных кассах – заведующий кассой (за исключением функции регистрации).

25. Работникам Банка запрещается:

- оставлять жалобы, предложения, комментарии в Книге жалоб и предложений, предназначенной для потребителей (клиентов);

- целенаправленно подводить потребителей (клиентов, знакомых) к записи заведомо ложных, хвалебных, положительных отзывов с целью укрепить свою репутацию.

26. Ответственный работник головного офиса/филиала, заведующий сберегательной кассой ежедневно в конце дня снимает информацию из Книги жалоб и предложений и производят действия в соответствии с их компетенцией в порядке, установленном настоящим Порядком.

4. Порядок регистрации обращений потребителей

27. В головном офисе и филиалах Банка все поступающие устные, письменные и электронные обращения (жалобы) потребителей подлежат регистрации в Журнале учета обращений как входящие документы, подлежащие контролю.

Журнал учета обращений потребителей ведётся в электронной форме, с соблюдением полной конфиденциальности и сохранности сведений. Структура Журнала учета обращений указана в Приложении 3 к настоящему Порядку. Журнал хранится не менее 5 (пять) лет.

28. Все письменные обращения потребителей, поступившие в сберегательную кассу, в том числе из Книги жалоб и предложений, на следующий день передаются в сканированном виде ответственному работнику головного офиса/филиала, в зависимости от подведомственности сберегательной кассы, по корпоративному portalу Битрикс24 для регистрации и рассмотрения в установленном порядке.

29. Все обращения потребителя, поступившие (полученные) на электронную почту, официальный сайт, online-чаты, мобильное приложение Банка, также поступившие от сберегательных касс, при наличии всех контактных данных потребителя и необходимой информации регистрируются ответственным работником головного офиса/филиала в течении одного дня.

Ответственный работник головного офиса/филиала ведет учёт всех поступивших обращений и заявлений (жалоб) потребителей, вносит в журнал фактические сроки их рассмотрения, а также осуществляет контроль за своевременной подготовкой ответа потребителю.

30. Ответственный работник головного офиса Банка/филиала после регистрации обращений потребителей в Журнале учета обращений передает их на рассмотрение председателю Правления Банка либо члену Правления, курирующему структурное подразделение исходя из содержания обращения либо управляющему филиалом.

Не допускается поручение рассмотрения обращения работнику Банка, действия или бездействие которого обжалуются.

Все зарегистрированные обращения потребителей являются контрольными.

5. Порядок подготовки ответа на обращения потребителей

31. Письменное или электронное обращение потребителя, поступившее в Банк, рассматривается в течение десяти рабочих дней со дня его регистрации, если иное не указано в резолюции руководителя.

32. В случае, если для рассмотрения обращения потребителя необходимо проведение дополнительной проверки или принятия других мер, срок рассмотрения может быть продлен председателем Правления/членом Правления/управляющим филиалом. Общий срок рассмотрения

обращений потребителей не должен превышать 30 (тридцати) календарных дней с момента получения (поступления) обращения.

33. При рассмотрении обращения потребителя, в случае недостаточности представленной информации, Банк имеет право запросить дополнительные документы и сведения у потребителя (клиента) (платежные поручения, выписки и др.) на которые он ссылается в обращении и которые подтверждают обоснованность обращения.

34. Ответ потребителю о результатах рассмотрения обращения должен содержать мотивированное сообщение на каждый изложенный клиентом довод. При подтверждении фактов, изложенных в обращении клиента, в ответе следует указывать, какие меры по ним приняты.

35. Ответ на письменное или электронное обращение потребителя подписывается председателем Правления/членом Правления Банка, в филиалах – управляющим/директором, и должен содержать четкое обоснование принятого решения 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.

36. Ответ Банка потребителю по результатам рассмотрения обращения дается на языке обращения. Ответ потребителю направляется по указанному в обращении каналу связи: нарочно - при посещении Банка, почтовой связью - по реквизитам, указанным в обращении, через книгу жалоб и предложений, по электронной почте, через online-чаты, мобильное приложение.

37. 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.

38. 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.

39. 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.

40. Ответственный работник головного офиса/филиала вносит в Журнал учета обращений запись о предоставлении ответа. Один экземпляр ответа в обязательном порядке подшивается в папку по обращениям потребителей, для последующего анализа, мониторинга и обобщения обращений потребителей.

41. Снятие обращения потребителя с контроля осуществляется ответственным работником головного офиса/филиала на основании письменного или устного ответа потребителю, либо соответствующей записи на копии заявления, реально подтверждающей отсутствие претензий потребителя (заявителя) к Банку.

На основании ответа потребителю ответственным работником в головном офисе/филиале делается соответствующая отметка в Журнале учета обращений.

42. Обращения, переданные из головного офиса на рассмотрение филиалам, подлежат снятию с контроля не только в филиале, но и в головном офисе Банка.

43. В случае обоснованности и правомерности обращения потребителя Банк принимает меры по устранению нарушений, восстановлению прав и законных интересов потребителя либо принятию иных соответствующих мер.

По результатам проведенной работы по обращению потребителя и при наличии вины работника Банка, к нему могут быть применены меры дисциплинарного воздействия, предусмотренные законодательством Кыргызской Республики и внутренними нормативными документами Банка.

44. Обращения потребителей и документы по результатам рассмотренных обращений (жалоб, заявлений, споров) потребителей хранятся у ответственного работника головного офиса/филиала в установленном в Банке порядке не менее трех лет.

6. Внутренний контроль и отчетность

45. Ответственный работник головного офиса/филиала ведут учёт поступивших обращений и фактические сроки их рассмотрения, докладывая об их прохождении председателю/члену Правления или управляющему (директору) филиала не реже одного раза в месяц.

В целях анализа, контроля и выработки предложений, направленных на дальнейшее улучшение качества обслуживания потребителей Банка, управляющие/директора филиалов, ежеквартально до 10

числа, проверяют все записи из Книги жалоб и предложений филиала и подведомственных сберегательных касс.

46. Контроль состояния дел по рассмотрению обращений (жалоб, заявлений), осуществляет ответственный работник головного офиса Банка.

Ответственный работник головного офиса Банка обязан вести статистическую базу данных по всем обращениям потребителей для собственных аналитических целей и предоставления обобщённых сведений руководству Банка, а также на полугодовой основе предоставляет в НБКР отчет о письменных жалобах потребителей (Приложение 4).

47. Ответственные работники филиалов ежемесячно, в первый рабочий день месяца следующего за отчётным месяцем, направляют ответственному работнику головного офиса электронный Журнал учета обращений потребителей.

Ответственный работник головного офиса Банка на основании предоставленной информации филиалов и сберегательных касс осуществляет сбор и обработку обращений потребителей и составляет сводную таблицу по ним (включая обращения в головной офис) для предоставления в Службу по управлению рисками и Службу комплаенс-контроля.

48. Служба по управлению рисками на основании предоставленной информации осуществляет анализ операционных рисков, а также на ежемесячной основе предоставляет в НБКР сводные данные об обращениях (жалобах) потребителей (Приложение 5) в рамках Отчета о событиях операционного риска (раздел 4 данного отчета). Отчет подписывается руководителем Службы по управлению рисками.

49. В целях предупреждения возникновения нарушений прав и законных интересов потребителей, повышения качества предоставляемых услуг, а также улучшения организации работы с обращениями потребителей, Управление комплаенс контроля проводит надлежащий внутренний контроль за порядком рассмотрения обращений, а также на постоянной основе:

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

7. Ответственность

50. Председатель Правления/Управляющие (директора) филиалов несут персональную ответственность за правильную организацию работы с обращениями, поступающими в Банк, своевременный учет, анализ и последующие мероприятия, связанные с процедурой рассмотрения обращений.

51. Управляющие (директора) филиалов/Начальники (руководители) структурных подразделений несут ответственность за правильную организацию работы и надлежащий процесс рассмотрения устных и письменных обращений потребителей и доведения их до сведения потребителя, а также ответственного работника головного офиса/филиала окончательного ответа на обращение.

52. Ответственный работник головного офиса Банка несет ответственность за предоставление своевременного и полного отчета по обращениям потребителей Председателю Правления Банка/курирующему члену Правления, а также Службе по управлению рисками и Национальному банку Кыргызской Республики.

53. Служба комплаенс - контроля несет ответственность за осуществление контроля за организацией работы Банка по рассмотрению жалоб (заявлений) клиентов.

54. Работники Банка за неисполнение или ненадлежащее исполнение настоящего Порядка несут ответственность в соответствии с законодательством Кыргызской Республики и внутренними нормативными документами Банка.

Ответственные за разработку:

Начальник Отдел методологии

Головченко С.А.

Начальник Общего отдела

Думанаева Ч.И.

Приложение 1
к Порядку рассмотрения обращений потребителей,
возникающих в процессе предоставления
банковских услуг ЗАО «ЭкоИсламикБанк»

ОБРАЩЕНИЕ ПОТРЕБИТЕЛЯ (КЛИЕНТА) № _____
(заполняется потребителем собственноручно)

ФИО/Наименование Клиента _____

Адрес (с указанием почтового индекса) _____

Паспортные данные (или данные другого документа, удостоверяющего личность)

серия _____ № _____ дата выдачи _____ кем выдан _____

Телефон _____ E-mail _____

Подразделение Банка, принявшее обращение _____
(наименование филиала,

номер сберегательной кассы, наименование структурного подразделения головного офиса)

Описание обращения _____

Необходимость в проведении личной встречи: _____
(есть/нет)

ФИО Клиента _____ Подпись _____ Дата «_____» 20__ г.

Анонимные обращения потребителей Банком не рассматриваются.