

**Выписка из Положения о приеме и рассмотрении обращений клиентов
ОАО «Дос-Кредобанк» для размещения на официальном сайте Банка**

Глава 1. Общие положения

1. Настоящее Положение о приеме и рассмотрении жалоб и предложений от клиентов ОАО «Дос-Кредобанк» (далее – Положение и Банк) является внутренним нормативным документом Банка и определяет порядок приема, регистрации, учета и рассмотрения жалоб/предложений, поступающих от клиентов Банка, а также устанавливает основные принципы осуществления контроля за приемом, исполнением и осуществлением обратной связи с клиентами Банка по поступившим от них жалобам/предложениям.
6. Положение не рассматривает:
 - a. обращения клиентов Банка, связанные с вопросами реструктуризации ссудной задолженности, рефинансирования, а также с вопросами кредитования с нестандартными условиями;
 - b. запросы от государственных органов, не связанные с жалобами клиентов по обслуживанию;
 - c. запросы, касающиеся судебно-правовых разбирательств банк-клиент/банк-банк/клиент-клиент.
7. Обращения (претензии, жалобы и предложения) клиентов, поданные в установленном порядке, подлежат обязательному рассмотрению, отказ в приеме не допускается. Рассмотрение жалоб/предложений клиентов осуществляется бесплатно. Также не допускается мораторий (временное ограничение) на прием и/или рассмотрение обращений (претензии, жалоб и запросов).
9. Банк обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений и по его результатам информирует клиентов в установленном настоящим Положением порядке.
11. 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.
12. Клиент вправе обратиться в Банк с просьбой о личном приеме руководителем Банка или руководителем филиала. Прием клиентов осуществляется в рабочие часы Банка, по предварительной записи за день до приема клиента.

Глава 4. Порядок приема и регистрации жалоб и предложений

16. Жалобы/предложения принимаются в Банке по нижеследующим каналам связи:
 - По почте (входящая корреспонденция);
 - По электронной почте (help@doscredobank.kg);
 - В виде сообщения через форму обратной связи сайта Банка;
 - Через Колл-центр (телефон, и иные утвержденные каналы связи);
 - Через книги жалоб и предложений в отделениях.
17. Во всех жалобах/предложениях клиентов, независимо от формы, в обязательном порядке должны указываться ФИО, адрес, контактные данные, а также изложена суть обращения. В письменных обращениях предоставляется личная подпись потребителя (кроме поступивших на электронную почту) и дата обращения. В письменных обращениях проставляется личная подпись клиента и дата обращения.
20. 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.

21. В случае, если клиент оставил сообщение по электронной почте help@doscredobank.kg, либо через форму обратной связи на веб-сайте Банка без указания полных контактных данных, Call-центр 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 (пяти) рабочих дней, обращение признается анонимным и не подлежит регистрации и рассмотрению.
22. 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.
23. 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. Если вопрос, изложенный в устном обращении, не может быть рассмотрен в оперативном порядке и требует дополнительного изучения (либо если клиент сообщает о своем желании оставить жалобу/предложение с целью получения письменного ответа от Банка), то его жалоба/предложение оформляются специалистом Call-центра согласно порядку, предусмотренному настоящим Положением, либо клиенту предлагается изложить обращение в письменной форме с приложением подтверждающих документов в случае необходимости.
24. Все полученные от клиентов Банка жалобы/предложения подлежат обязательной регистрации и рассмотрению, кроме анонимных жалоб/предложений (жалобы/предложения без указания ФИО, номера телефона, адреса и/или других контактных данных для направления ответа клиенту).

Глава 7. Распространение информации о порядке рассмотрения и решения жалоб и подготовки ответов по предложениям

32. Информация о порядке приема, рассмотрения и решения жалоб/подготовки ответов по предложениям является доступной на официальном сайте Банка и в каждом отделении банка на видном месте.

Глава 8. Сроки рассмотрения и решения жалоб и подготовки ответов по предложениям

33. 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.
34. 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.
35. Ответ клиенту по результатам рассмотрения жалобы/предложения дается на языке обращения - государственном или официальном языке Кыргызской Республики.
36. 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.
37. В случае обоснованности и правомерности жалобы клиента Банк принимает меры по устранению нарушений, восстановлению прав и законных интересов клиента либо принимает иные соответствующие меры.
38. 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 ему следует обратиться.

39. 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.