

**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:
  - 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.
  - 6.4. 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).
7. Банк обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений и по его результатам информирует клиентов в установленном настоящим Положением порядке.
8. 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.
9. 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 3. Порядок приема и регистрации жалоб и предложений**

14. Жалобы/предложения принимаются в Банке по нижеследующим каналам связи:
  - По почте (входящая корреспонденция);
  - По электронной почте ([help@doscredobank.kg](mailto: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.
15. 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.

17. 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.
18. 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.
19. В случае, если клиент оставил сообщение по электронной почте [help@doscredobank.kg](mailto: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.
- 20.4.3. 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.
- 20.4.4. 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.
- 20.4.5. 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 5. Распространение информации о порядке рассмотрения и решения жалоб и подготовки ответов по предложениям**

27. 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 6. Порядок рассмотрения жалоб и предложений**

37. 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.
38. Срок предоставления ответа клиентам филиалами/подразделениями Головного офиса претензию/запрос/жалобу не должен превышать 7 (семь) 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.
39. В случае если для рассмотрения жалобы клиента необходимо проведение специальной проверки, истребование дополнительных материалов либо принятие других мер, срок рассмотрения может быть продлен руководителем Банка или руководителем филиала на 10 (десять) рабочих дней, о чем сообщается клиенту.
40. Ответ клиенту по результатам рассмотрения жалобы/предложения дается на языке обращения - государственном или официальном языке Кыргызской Республики.

41. В случае обоснованности и правомерности жалобы клиента Банк принимает меры по устранению нарушений, восстановлению прав и законных интересов клиента либо принимает иные соответствующие меры.
42. 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.
43. 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.