

Приложение №1  
к постановлению Правления  
«Об одобрении Правил рассмотрения обращений клиентов,  
возникающих в процессе предоставления банковских услуг в  
АО «Жилстройсбербанк Казахстана»  
№280 от 25.11.2014г.

Утверждены  
решением Совета Директоров  
АО «Жилстройсбербанк Казахстана»  
№19 от 25.12.2014 года

**Правила рассмотрения обращений клиентов, возникающих в процессе предоставления  
банковских услуг в АО «Жилстройсбербанк Казахстана»**

*(с учетом изменений и дополнений, утвержденные решением Совета директоров от  
28.01.2016г. (протокол №2)*

*(По всему тексту Правил аббревиатуру «СЭДО» заменить на аббревиатуру «СЭД»)*

<b>Глава</b>	<b>Содержание</b>	<b>Страница</b>
Глава 1	Общие положения	Стр.1-2
Глава 2	Прием и регистрация обращений	Стр.2-3
Глава 3	Порядок рассмотрения обращений	Стр.3-5
Глава 4	Анализ, мониторинг и контроль за процессом рассмотрения обращений, а также порядок и процедуры ведения классификатора по поступившим обращениям	Стр.5-6
Глава 5	Заключительные положения	Стр.7

## 1. Общие положения

1. Настоящие Правила рассмотрения обращений клиентов, возникающих в процессе предоставления банковских услуг в АО «Жилстройсбербанк Казахстана» (далее – Правила) регламентируют порядок рассмотрения обращений клиентов, возникающих в процессе предоставления банковских услуг.

2. Настоящие Правила разработаны в соответствии с положениями действующего законодательства Республики Казахстан о порядке рассмотрения обращений физических и юридических лиц, в том числе нормативных правовых актов уполномоченного органа, внутренних документов АО «Жилстройсбербанк Казахстана» (далее – Банк) по документированию в Банке, а также с учетом требований международных стандартов ИСО 9001.

3. Правила содержат порядок, определяющий:

1) процедуры ведения делопроизводства по жалобам (заявлениям) клиентов, включая прием, первоначальную обработку, регистрацию обращений, поступающих в Банк, и ответов на обращения клиентов;

2) структурное подразделение Банка, ответственное за регистрацию, рассмотрение и анализ обращений клиентов;

3) процедуры доведения (передачи) поступивших обращений руководящим работникам Банка для определения Ответственного подразделения, которому будет поручено осуществлять рассмотрение обращений клиентов и подготовку ответа на них, наложения соответствующей резолюции;

4) сроки своевременной обработки обращений клиентов и подготовки ответов на обращения клиентов;

5) порядок взаимодействия структурных подразделений Банка при рассмотрении обращений клиентов и подготовке ответов на обращения клиентов;

6) порядок организации личного приема клиентов руководством Банка;

7) порядок и процедуры ведения классификатора поступивших обращений клиентов Банка;

8) процедуры анализа проблем в процессах предоставления банковских услуг, вытекающих из обращений клиентов;

9) порядок принятия, реализации и мониторинга исполнения корректирующих и предупреждающих мер по итогам рассмотрения обращений клиентов.

4. Основные понятия, обозначения и сокращения, используемые в Правилах:

1) Обращение - направленное в Банк или к должностному лицу Банка индивидуальное или коллективное письменное, устное либо в форме электронного документа, заверенного электронной цифровой подписью, предложение, заявление, жалоба, запрос или отклик;

2) Анонимное обращение - обращение, по которому невозможно установить авторство, отсутствует подпись, в том числе электронная цифровая подпись, почтовый адрес Клиента;

3) Жалоба - требование клиента о восстановлении или защите нарушенных прав, свобод или законных интересов, об устранении неправомерных действий или бездействия Банка, а также отмене незаконных решений Банка;

4) Обоснованная жалоба - подкрепленная фактами жалоба, анализ предмета которой устанавливает нарушение нормативных правовых актов, внутренних документов Банка;

5) Необоснованная жалоба - не подкрепленная фактами жалоба, анализ предмета которой устанавливает качество и условия обслуживания соответствующими требованиям нормативных правовых актов, внутренних документов Банка;

6) Регистрация обращения - фиксация в учетном информационном документе кратких данных по содержанию обращения и присвоение регистрационного номера каждому поступившему обращению;

7) Клиент - физическое лицо, или его представитель, подающие обращение;

8) Обратная связь - мнения, комментарии или выражение интереса клиентов к продуктам Банка или процессу;

9) Несоответствие - невыполнение Банком требований НПА РК и ВДБ;

10) Уполномоченное лицо - Члены Правления и иные лица, уполномоченные Руководством Банка на подписание ответов на обращения Клиентов.

11) НПА РК - нормативные правовые акты Республики Казахстан;

12) Комитет - Комитет по банковским продуктам и процессам Банка;

13) Филиал - Филиалы Банка, включая Центры обслуживания;

14) РКК - регистрационно-контрольная карточка, созданная в СЭДО;

15) СЭДО - система электронного документооборота;

16) ИОС - инструменты обратной связи;

17) Ответственное подразделение - подразделение ситуационного мониторинга; *(подпункт 17) пункта 4 изложен в редакции решения Совета директоров от 28.01.2016г. (протокол №2))*

18) ВДБ - внутренний документ Банка;

19) КЦ - контакт-центр Банка;

20) CRM – программное обеспечение Oracle Siebel CRM, предназначенное для ведения базы данных и регистрации обращений клиентов по операционной деятельности (по депозитам и кредитам); *(подпункт 20) пункта 4 изложен в редакции решения Совета директоров от 28.01.2016г. (протокол №2))*

21) Классификатор – система классификации поступающих обращений по затрагиваемым областям деятельности Банка, на подклассы и пункты. Классификатор не имеет постоянной формы и подлежит корректировке по мере выявления и исключения проблемных областей в деятельности Банка, явившихся основанием для поступления обращения.

22) SMR - сервис просмотра и прослушивания записей разговоров; *(пункт 4 дополнено подпунктом 22) решением Совета директоров от 28.01.2016г. (протокол №2))*

23) ВРМ – программное обеспечение, предназначенное для ввода данных по клиентам, осуществления операций по депозитам и кредитам и регистрации обращений клиентов по операционной деятельности (по депозитам и кредитам). *(пункт 4 дополнено подпунктом 23) решением Совета директоров от 28.01.2016г. (протокол №2))*

## **Глава 2. Прием и регистрация обращений**

5. В целях получения обратной связи от Клиентов используются следующие каналы связи и технические средства:

1) письменные обращения, поступившие нарочно, почтовой связью, на электронную почту и интернет-ресурс Банка;

2) устные обращения, поступившие по телефону и при непосредственном посещении Клиентом Банка.

Прием (изъятие) обращений из соответствующих ИОС, в случае их наличия, производится на ежедневной основе.

6. Регистрация обращений (устных, письменных, на интернет-ресурсы, в книгу отзывов и предложений) в зависимости от типа обращения производится централизованно в системе СЭД, ВРМ, CRM, при этом обращения должны содержать необходимые реквизиты: - фамилия, имя, по желанию отчество, почтовый и/или электронный адрес, дата. Обращение должно быть подписано Клиентом либо заверено его электронной цифровой подписью (при наличии) либо третьим лицом (уполномоченное лицо при наличии соответствующей доверенности).

В случае поступления в Филиалы обращений Клиентов на имя руководства Филиалов, обращения Клиентов регистрируются в СЭД делопроизводителем Филиала.

В случае поступления в Филиалы обращений Клиентов на имя руководства Банка/руководителей подразделений Банка, либо если в грифе «Копия:» указаны вышеуказанные лица, то обращения Клиентов направляются в Управление документационного обеспечения и контроля по внутренней почте для регистрации в СЭД.

Нумерация по регистрации обращений Клиентов в СЭД по Банку/Филиалам присваивается единая/сквозная.

При приеме обращений Клиентов по операционной деятельности (по депозитам и кредитам) в ВРМ, CRM нумерация зарегистрированных обращений в рамках каждого филиала производится автоматически. *(пункт 6 изложен в редакции решения Совета директоров от 28.01.2016г. (протокол №2))*

7. По всем ИОС предусмотрены меры по обеспечению сохранности и полноты доведения обращений до Уполномоченных лиц, в частности:

1) книги отзывов и предложений, функционирующие в Филиалах и размещаемые в Клиентских залах в доступных для Клиентов местах, заверяются печатью Филиала и нумеруются;

2) почтово-курьерские доставки – на обращении проставляется штамп подразделения документационного обеспечения и контроля/делопроизводителя Филиала и входящий номер;

3) внешний сайт Банка – обращения Клиентов, поступающие на внешний сайт, автоматически передаются и регистрируются в СЭД. Обращения, поступившие в выходные/праздничные дни, подлежат регистрации в СЭД следующим рабочим днем; *(подпункт 3) пункта 7 изложен в редакции решения Совета директоров от 28.01.2016г. (протокол №2))*

4) электронная почта Банка – обращения Клиентов, поступающие на электронную почту, регистрируются Управлением документационного обеспечения и контроля;

5) устные обращения Клиентов по телефону – регистрируются в системе SMR, запись телефонных разговоров с Клиентом производится с его согласия при уведомлении об этом в начале разговора (с условием на сбор и обработку персональных данных при записи телефонных разговоров), аудиозапись разговора с Клиентом хранится в системе в течение 3

(трех) месяцев. В случаях, когда требуется изучение и анализ вопросов, содержащихся в обращениях Клиентов, поступивших на единый номер КЦ и телефон доверия, аудиообращения незамедлительно направляются в Управление документационного обеспечения и контроля по внутренней почте для регистрации в СЭД; *(подпункт 5) пункта 7 изложен в редакции решения Совета директоров от 28.01.2016г. (протокол №2))*

б) устные обращения при непосредственном посещении Клиентом Банка рассматриваются подразделением Банка, обслуживающим Клиентов в порядке и на условиях, предусмотренных настоящими Правилами и внутренними документами Банка по документированию.

8. В целях информирования Клиентов о каналах и возможностях подачи обращений, в Клиентских залах Филиалов, на внешнем сайте Банка, в рекламных материалах и других средствах коммуникаций размещается информация об ИОС.

В Клиентских залах Филиалов и ЦО в доступных для Клиентов местах размещается информация для Клиентов о системе работы с обращениями Клиентов со следующим содержанием:

- 1) полные координаты Банка (единый номер КЦ, веб-сайт, адрес, Ф.И.О лица, на имя которого подается обращение);
- 2) обязательная информация, требуемая для указания Клиентом;
- 3) инструменты обратной связи;
- 4) сроки рассмотрения обращений Клиентов.

### **Глава 3. Порядок рассмотрения обращений**

9. При обнаружении несоответствия на основании устного обращения Клиента (при личном посещении Клиента) работниками подразделения Банка, обслуживающего Клиентов, незамедлительно осуществляются действия по устранению несоответствия, и если есть такая возможность, то ответ на устное обращение Клиента предоставляется сразу в пределах компетенции данных работников.

В случае, если несоответствие (претензия/ жалоба/вопрос/запрос) от Клиента не может быть разрешено незамедлительно, работник подразделения Банка, обслуживающего Клиентов, обязан предложить Клиенту изложить обращение в письменной форме (собственноручно) либо со слов Клиента работником подразделения Банка, обслуживающего Клиентов, составляется обращение.

В случаях, когда обращение составляется работником подразделения Банка, обслуживающего Клиентов, Клиенту необходимо в обращении произвести запись «с моих слов записано верно» и поставить подпись, после чего обращение регистрируется в СЭД в порядке, предусмотренном Главой 2 настоящих Правил, для дальнейшего рассмотрения в установленном порядке.

Клиенту выдается талон с указанием даты и времени, фамилии и инициалов лица, принявшего обращение. *(пункт 9 изложен в редакции решения Совета директоров от 28.01.2016г. (протокол №2))*

9-1. При регистрации обращений Клиентов по операционной деятельности (по депозитам и кредитам) в BPM, CRM, результатом рассмотрения обращений Клиентов является проведение бухгалтерских операций, заключение договора банковского займа, заключение дополнительного соглашения к договорам о жилищных строительных сбережениях, банковского займа, залога недвижимости и жилищных строительных сбережений, решение уполномоченного органа филиала/Банка, доведенное до сведения клиента в установленном ВДБ порядке. *(глава 3 дополнено пунктом 9-1 решением Совета директоров от 28.01.2016г. (протокол №2))*

10. КЦ рассматривает обращения, поступившие на единый номер КЦ и телефон доверия, а также на внешний сайт, которые не требуют изучения и анализа. Ответы на такие обращения предоставляются ответственным работником КЦ в пределах его полномочий.

В случаях, когда требуется изучение и анализ вопросов, содержащихся в обращениях Клиентов, поступивших на внешний сайт Банка, обращения перенаправляются для рассмотрения и подготовки ответа в Ответственное подразделение. *(пункт 10 изложен в редакции решения Совета директоров от 28.01.2016г. (протокол №2))*

11. Управлением документационного обеспечения и контроля обращения, поступившие на электронную почту, регистрируются в СЭД и по РКК направляются на рассмотрение руководству Банка. *(пункт 11 изложен в редакции решения Совета директоров от 28.01.2016г. (протокол №2))*

12. Руководство Банка проводит личный прием физических лиц не реже одного раза в месяц согласно графику приема, утвержденному Руководством Банка.

Запись на прием и регистрацию в журнале регистрации приема физических лиц производит секретарь.

Прием проводится по месту работы в установленные и доведенные до сведения физических лиц дни и часы.

13. Структурным подразделением Банка, ответственным за ведение делопроизводства по письменным обращениям Клиентов, является подразделение документационного обеспечения и контроля/делопроизводитель Филиала.

14. При регистрации обращений в СЭД, обращение в обязательном порядке направляется руководству Банка для определения ответственного лица (структурного подразделения), которому поручено осуществить обработку и подготовку ответа на обращение клиента, и наложения соответствующей резолюции.

Обращения Клиентов по вопросам, связанным с проблемными займами (внесудебной и судебной процедурами), рассматриваются подразделением по работе с проблемными займами. *(пункт 14 изложен в редакции решения Совета директоров от 28.01.2016г. (протокол №2))*

14-1. При поступлении в Филиалы обращений, содержание которых направлено на действия либо бездействия работников Банка, имеющие прямой и/или косвенный характер нарушения законодательства Республики Казахстан, ВДБ, обращений с грифом «Копия:», в адрес руководства Банка, регистрируются в установленном порядке и направляются на рассмотрение в Ответственное подразделение. *(глава 3 дополнено пунктом 14-1 решением Совета директоров от 28.01.2016г. (протокол №2))*

15. Ответственное подразделение после получения обращения по СЭД с резолюцией Уполномоченного лица Банка регистрирует обращение в Журнале регистрации обращений.

Ответственное подразделение обеспечивает полноту и достоверность информации, а также защиту от последующих корректировок записей. *(пункт 15 изложен в редакции решения Совета директоров от 28.01.2016г. (протокол №2))*

16. Исполнение обращений подлежит обязательному контролю. Обращения, для рассмотрения которых не требуется получение информации от иных субъектов, должностных лиц либо проверка с выездом на место, рассматривается и по нему принимается решение в течение пятнадцати календарных дней со дня поступления в Банк/Филиал.

Обращение физического лица, для рассмотрения которого требуется получение информации от иных субъектов, должностных лиц либо проверка с выездом на место, рассматривается и по нему принимается решение в течение тридцати календарных дней со дня поступления в Банк /Филиале.

В тех случаях, когда необходимо проведение дополнительного изучения или проверки, срок рассмотрения может быть продлен дополнительно руководством Банка (Филиала), но не более чем на тридцать календарных дней, о чем сообщается заявителю в течение трех календарных дней с момента продления срока рассмотрения.

17. Рассмотрение обращений прекращается, если в повторных обращениях не приводятся новые доводы или вновь открывшиеся обстоятельства, а в материалах предыдущего обращения имеются исчерпывающие материалы проверок и заявителям в установленном порядке давались ответы.

Не подлежат рассмотрению следующие обращения:

1) анонимное обращение, за исключением случаев, когда в таком обращении содержатся сведения о готовящихся или совершенных преступлениях либо об угрозе государственной или общественной безопасности и которое подлежит немедленному перенаправлению в государственные органы в соответствии с их компетенцией;

Анонимные обращения подлежат анализу в целях улучшения качества обслуживания и принятия соответствующих корректирующих мер.

2) обращение, в котором не изложена суть вопроса.

Если условия, послужившие основанием для оставления обращения без рассмотрения, в последующем были устранены, Банк обязуется рассмотреть указанное обращение в соответствующем порядке. *(пункт 17 изложен в редакции решения Совета директоров от 28.01.2016г. (протокол №2))*

18. Ответственное подразделение обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, и готовит ответ Клиенту. В случае необходимости, данное подразделение с установлением сроков исполнения запрашивает полную информацию и пояснения у других подразделений, в том числе Филиалов Банка по фактам/вопросам, изложенным в обращении и/либо выявленным в ходе анализа рассмотрения обращения, с приложением копий подтверждающих документов (при необходимости).

Пояснения должны содержать ответы на все поставленные вопросы в обращении Клиента, в том числе обоснование на действия/бездействия работника, предложение по решению/урегулированию ситуации.

Ответственность за полноту, качество и своевременность предоставления пояснений/информации возлагаются на директоров Филиалов, руководителей подразделений Банка.

Результаты рассмотрения обращения оформляются в виде информации на имя Уполномоченного лица, назначившего его для работы, с указанием причин возникновения обращения, статуса жалобы с приложением информации о Клиенте. *(пункт 18 изложен в редакции решения Совета директоров от 28.01.2016г. (протокол №2))*

19. По результатам анализа причины возникновения обращения Ответственное подразделение устанавливает статус жалобы:

- необоснованная жалоба;
- обоснованная жалоба.

При содержании нескольких вопросов (проблем, фактов) в одном обращении Клиента, статус устанавливается по каждому вопросу отдельно. Жалоба признается обоснованной, в случае наличия хотя бы одного пункта (вопроса), оцененного как «обоснованный».

20. На любое обращение независимо от формы его поступления, за исключением анонимных, должен быть подготовлен ответ.

В случае невозможности установить почтовый адрес Клиента, доведение до Клиента результатов рассмотрения обращения производится одним из возможных способов информирования (по телефону, на электронный адрес, при личной встрече и т.д.) с фиксацией способа информирования Клиента в Журнале регистрации обращений.

21. Письменный ответ Клиенту о результатах рассмотрения обращения дается на языке обращения и содержит обоснованные и мотивированные доводы на каждую изложенную Клиентом просьбу, требование, ходатайство, рекомендацию и иной вопрос со ссылкой на соответствующие требования законодательства Республики Казахстан, внутренних документов Банка, договоров, имеющих отношение к рассматриваемому вопросу, а также на фактические обстоятельства рассматриваемого вопроса с разъяснением его права на обжалование принятого решения.

22. В случае поступления обращений (претензий /жалоб) Клиентов, связанных с нарушением требований законодательства Республики Казахстан, ВДБ, ответ готовится в

соответствии с ВДБ, регулирующим порядок управления комплаенс - риском в Банке. *(пункт 22 изложен в редакции решения Совета директоров от 28.01.2016г. (протокол №2))*

23. После согласования Главным COMPLAINT-контролером ответ Клиенту подписывается Уполномоченным лицом Банка.

24. На электронный адрес Клиента ответ направляется работником Ответственного подразделения после согласования текста ответа с Уполномоченным лицом.

25. При наличии нарушений ВДБ со стороны Филиалов, Ответственное подразделение доводит до соответствующего Филиала, а также подразделению ЦА, координирующему работу Филиалов, результаты рассмотрения обращения и ответ Клиенту.

26. Письменный ответ на обращение регистрируется и отправляется подразделением документационного обеспечения и контроля/делопроизводителем в установленном порядке.

27. Обращения клиентов с предложениями об улучшении условий обслуживания в Банке, Банк принимает для сведения и анализа и направляет Клиенту письмо с благодарностью.

#### **Глава 4. Анализ, мониторинг и контроль за процессом рассмотрения обращений, а также порядок и процедуры ведения классификатора по поступившим обращениям.**

28. Одновременно с решением индивидуального вопроса Клиента, каждое обращение также анализируется Ответственным подразделением на предмет наличия системных проблем в процессе обслуживания клиентов.

29. По итогам анализа каждого обращения Ответственным подразделением проводится работа по классификации обращений согласно классификатора. Классификатор состоит из двух основных подклассов: 1) «категория проблем»; 2) «причины проблем». Перечень пунктов в подклассах является не постоянным и может корректироваться в зависимости от поступающих обращений и затрагиваемых вопросов и областей деятельности Банка. Подразделение на пункты в рамках подклассов классификатора производится из общего объема поступивших обращений. Классификатор составляется в произвольной форме Ответственным подразделением, с учетом основных подклассов, на основе анализа и сбора обращений и корректируется по мере необходимости. Классификатор утверждается курирующим руководителем по форме, предоставленной руководителем Ответственного подразделения.

В последующем по итогам проведенной классификации обращений, выносится поручение либо рекомендация по устранению установленных проблем или потенциальных проблем. Поручение дается по тем вопросам, по которым не требуется внесение изменений во внутренние процессы и условия продуктов. Поручение оформляется в виде служебной записки за подписью Уполномоченного лица.

При наличии системных проблем, для решения которых требуется внесение изменений в процедуры и продукты Банка, оформляется рекомендация на Комитет.

Ведение классификатора поступивших обращений Клиентов Банка осуществляет Ответственное подразделение.

30. Ответственное подразделение в сроки и порядке, предусмотренные ВДБ, устанавливающими сроки предоставления управленческой отчетности, выносит на Комитет сводный развернутый отчет по анализу обращений и рекомендации по внесению изменений в процессы и продукты Банка.

31. Рекомендации по итогам анализа обращений обсуждаются на очном заседании Комитета. Решения Комитета оформляются в виде поручений Комитета и направляются подразделениям, ответственным за их исполнение. Мониторинг их исполнения осуществляется Секретарем Комитета в установленном порядке.

32. Отчёт по обращениям граждан, краткий анализ жалоб выносится на рассмотрение уполномоченных органов Банка в сроки и порядке, предусмотренные ВДБ, регулирующие организацию системы отчетности в Банке. *(пункт 32 изложен в редакции решения Совета директоров от 28.01.2016г. (протокол №2))*

~~33. Ежеквартально в рамках отчета по качеству обслуживания Ответственным подразделением выносятся на Правление Банка информация об обращениях, сроках их рассмотрения, принятых/исполненных мерах по решению вопросов клиентов, мерах ответственности к работникам Банка, допустившим нарушения требований ВДБ. (пункт 33 исключен решением Совета директоров от 28.01.2016г. (протокол №2))~~

34. Принятые решения Правлением Банка оформляются в виде поручений Правления Банка и направляются в подразделения, ответственные за их исполнение. Мониторинг исполнения поручений Правления Банка осуществляется Секретарем Правления Банка в установленном порядке. По результатам анализа полученной информации Правление Банка обеспечивает принятие корректирующих мер, направленных на обеспечение эффективности работы по рассмотрению обращений Клиентов, возникающих в процессе предоставления банковских услуг.

По итогам проведенной работы Правление Банка подготавливает информацию Комитету по вопросам стратегического планирования Совета директоров и Совету директоров Банка для рассмотрения и выдачи рекомендаций Совету директоров Банка.

35. Контроль за сроками рассмотрения обращений в оперативном порядке осуществляется подразделением документационного обеспечения и контроля на еженедельной основе в порядке, установленном ВДБ по документированию.

36. В порядке и сроки, установленные ВДБ по управлению комплаенс-риском в Банке, Ответственное подразделение предоставляет в подразделение комплаенс-контроля соответствующий отчет по обращениям клиентов, возникающих в процессе предоставления банковских услуг. В свою очередь, указанная информация по обращениям предоставляется подразделением комплаенс-контроля Совету директоров Банка в рамках управленческой отчетности, с вынесением рекомендаций, при необходимости.

## **Глава 5. Заключительные положения**

37. Положения настоящих Правил являются обязательными для исполнения и соблюдения всеми структурными подразделениями и работниками Банка.