

**Выписка из Процедуры рассмотрения обращений потребителей
в Закрытом акционерном обществе «Коммерческий Банк КСБ» для размещения
на официальном сайте Банка**

Глава 1. Общие положения

1. Процедура рассмотрения обращений потребителей в ЗАО «Коммерческий Банк КСБ» (далее — Процедура и Банк) разработана в соответствии с действующим законодательством Кыргызской Республики, в том числе нормативными правовыми актами Национального банка Кыргызской Республики, и внутренними нормативными документами Банка в целях защиты прав и законных интересов потребителей банковских услуг.
2. Обращения потребителей могут быть поданы в форме претензии, жалобы, предложения, заявления или запроса. Все обращения, поданные в установленном Процедурой порядке, подлежат обязательному рассмотрению.
3. Рассмотрение обращений потребителей осуществляется бесплатно (кроме заявлений по спорным транзакциям по карточным операциям, порядок работы с которыми установлен отдельной процедурой Банка). Банк не вправе лишать или каким-либо образом ограничивать потребителей в возможности обращаться к нему. Отказ в принятии обращений не допускается.
4. При рассмотрении обращений Банк руководствуется принципами законности, честности, добросовестности, прозрачности, справедливости, уважения прав потребителей, своевременности, объективности и полноты рассмотрения, равенства потребителей, а также обеспечения сохранности и неразглашения сведений, составляющих банковскую тайну.
5. По требованию потребителя Банк обязан разъяснить ему установленный порядок рассмотрения обращений.

Глава 2. Каналы приема обращений

6. Обращения принимаются Банком по следующим каналам связи:
 - нарочно (лично) в любом офисе Банка (Головной офис, филиалы, сберегательные кассы);
 - почтовой связью (входящая корреспонденция);
 - по электронной почте contact-center@ksbc.kg;
 - через онлайн-чат на официальном сайте Банка;
 - через официальные аккаунты Банка в социальных сетях и мессенджерах;
 - по телефону Контакт-центра Банка;
 - через Книгу жалоб и предложений в офисах Банка;
 - в ходе личного приема руководством Банка.

Глава 3. Требования к оформлению обращений

7. Во всех обращениях потребителей независимо от формы в обязательном порядке должны указываться фамилия, имя, отчество потребителя, адрес, контактные данные и изложена суть обращения. В письменных обращениях проставляется личная подпись потребителя (кроме поступивших на электронную почту Банка) и дата обращения.
8. Письменное обращение потребителя, в котором не указаны его фамилия и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, признается анонимным и рассмотрению не подлежит.
9. Обращение потребителя, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу сотрудника Банка, а также членов его семьи, может быть оставлено без ответа.
10. 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.

Глава 4. Порядок и сроки рассмотрения обращений

11. Письменное обращение потребителя, поступившее нарочно, почтовой связью или на электронную почту Банка, либо принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации в течение 1 (одного) рабочего дня.
12. Письменные обращения потребителей рассматриваются в срок не более 30 (тридцати) календарных дней со дня поступления с предоставлением ответа в письменном виде.
13. Жалобы на цифровые сервисы Банка, в том числе поступившие в письменной форме, рассматриваются в срок не более 5 (пяти) рабочих дней. В случае если для устранения нарушения необходим больший срок, Банк уведомляет клиента об этом в течение тех же 5 (пяти) рабочих дней с указанием обоснования и ожидаемого срока.
14. Устные обращения (по телефону, из мессенджеров, социальных сетей, официального сайта) регистрируются во внутреннем реестре Контакт-центра и рассматриваются в сроки от 3 (трех) рабочих дней до 30 (тридцати) календарных дней; ответ предоставляется по звонку или по каналу обращения. В случае если изложенный в устном обращении вопрос не требует дополнительного изучения или проведения дополнительной проверки, ответ на обращение может быть предоставлен оперативно.
15. При устном обращении по телефону, после предварительного уведомления потребителя о факте и цели записи, может быть проведена аудиозапись беседы для использования при рассмотрении обращения. Обработка и хранение аудиозаписи осуществляются с соблюдением требований законодательства Кыргызской Республики в сфере персональных данных, включая ограничения доступа и сроки хранения. Потребитель вправе отозвать согласие на запись в порядке, установленном законодательством.
16. При обращении потребителя о несанкционированных списаниях с банковской карты потребителю необходимо заполнить Заявление о спорной транзакции в офисе Банка. Порядок рассмотрения таких заявлений установлен Процедурой мониторинга и рассмотрения диспутных ситуаций по карточным операциям.

17. О принятых мерах Банк информирует потребителя тем же каналом, по которому поступила жалоба, если потребитель не указал иной способ информирования.

18. Потребитель вправе обращаться в Банк на государственном либо официальном языке Кыргызской Республики. Ответ по результатам рассмотрения обращения дается на языке обращения — государственном или официальном языке Кыргызской Республики.

Глава 5. Личный прием потребителей

19. Руководитель или иные уполномоченные члены исполнительного органа Банка, а также Директор филиала Банка проводят личный прием потребителей в соответствии с утвержденным графиком, размещенным на официальном сайте и/или на информационных стендах Банка.

20. Личный прием осуществляется в зоне, доступной для потребителей. При личном приеме потребитель предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

21. При личном приеме ведется протокол встречи, подписываемый потребителем, либо, после предварительного информирования потребителя о цели, сроке хранения и способе обработки данных, осуществляется аудио- или видеозапись встречи в соответствии с требованиями законодательства в сфере персональных данных. Потребитель вправе отозвать согласие на запись в порядке, установленном законодательством.

Глава 6. Результаты рассмотрения и ответ Банка

22. Ответ Банка потребителю должен содержать четкое обоснование относительно удовлетворения (полного или частичного), отказа в удовлетворении обращения или разъяснение прав и обязанностей потребителя, а также информацию об ответственном исполнителе и его контактные данные. При необходимости к ответу прилагаются копии документов.

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

24. В случае если в обращении содержатся вопросы, рассмотрение которых не входит в законную компетенцию Банка, потребителю дается письменное разъяснение о том, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

25. В случае если в Банк письменно поступило коллективное обращение, ответ направляется на тот адрес, который указан в обращении первым, если иное не указано в самом обращении.

Глава 7. Книга жалоб и предложений

26. В каждом офисе Банка в местах обслуживания клиентов находится Книга жалоб и предложений, в которой потребитель вправе зафиксировать свои замечания и предложения по улучшению или оптимизации банковских продуктов и процессов. Сведения о результатах рассмотрения жалоб и/или предложений, изложенных в Книге жалоб и предложений, вносятся не позднее последнего дня срока рассмотрения.

Глава 8. Конфиденциальность

27. Все участники процедуры рассмотрения обращений обязаны сохранять конфиденциальность сведений об обращении и личности потребителя. Обработка

персональных данных потребителей (включая данные, полученные через чат, мессенджеры, социальные сети и звонки) осуществляется в соответствии с законодательством Кыргызской Республики в сфере персональных данных.

28. Банк не гарантирует конфиденциальность представленной потребителем информации в Книге жалоб и предложений, так как данная книга доступна всем клиентам Банка, желающим зафиксировать свои обращения.

www.ksbc.kg
bank@ksbc.kg

☎ **2424** (бесплатно для звонков внутри КР)
☎ **+996 (705) 54 34 24** (для звонков за пределами КР)