



«УТВЕРЖДЕНО»
решением Правления
ЗАО Банка «Арванд»
Протокол №48
от «11» мая 2021 г.

СТАНДАРТНАЯ ОПЕРАЦИОННАЯ ПРОЦЕДУРА
по работе с обращениями физических и юридических лиц

СОП-082:2021
(редакция- 01)

Худжанд – 2021г.

1. Общие положения

1.1. Стандартная операционная процедура по работе с обращениями физических и юридических лиц в ЗАО Банке «Арванд» (далее по тексту – Процедура) разработана на основании Закона Республики Таджикистан «Об обращении физических и юридических лиц», Инструкции №242 НБТ «О требованиях к опубликованию информации кредитными финансовыми организациями», Порядке Правительства РТ о «Делопроизводстве и статистическом учете по обращениям физических и юридических лиц» и других нормативных правовых актов РТ.

1.2. Данный документ регулирует порядок рассмотрения обращения физических и юридических лиц (далее по тексту – Обращение), которые были отправлены в Банк.

1.3. Цель документа – своевременный анализ входящих ходатайств и предоставление ответа по результатам рассмотрения обращений с учетом их особенностей и содержания.

1.4. Требования настоящего документа должны знать Председатель Банка (заместитель Председателя), директора департаментов и филиалов Банк, административные ассистенты, операторы Контактного центра и другие ответственные сотрудники.

1.5. Настоящая процедура, изменения и дополнения к нему утверждаются решением Правления Банка.

1.6. Термины и сокращения:

Банк - ЗАО Банк «Арванд»;

Руководство Банка – Председатель Банка, заместитель Председателя Банка, директора филиалов;

Цифровая электронная подпись – реквизиты электронного документа, предусмотренные для защиты электронного документа от подделки, которая получена в результате криптографического преобразования информации с использованием закрытого ключа подписи и позволяющий идентифицировать принадлежность подписи владельцу сертификата подписи и проверить отсутствие искажения информации в электронном документе.

2. Виды обращений физических и юридических лиц

2.1. К обращению физических и юридических лиц входят **предложения**, заявления и жалобы:

➤ **Предложения** – обращения, которые направлены на улучшение деятельности Банка.

➤ **Заявления** – обращения, направленные организациям для устранения ставший им известным о нарушении законодательства, или просьба о реализации прав, свобод и законных интересов граждан.

➤ **жалоба** – заявления, по которым требуют восстановлении прав и свобод граждан, нарушенных действием, бездействием или решениями Банка, также его должностными лицами.

2.2. Жалобы и заявления могут подать заявители, их уполномоченные лица, также иное лицо или организация, которые осуществляют защиту прав граждан. Жалобы и заявления в пользу несовершеннолетних и недееспособных лиц подают их законные представители.

2.3. В случае несогласия заявителя с принятым решением Банка по предыдущему заявлению/жалобе, он может обратиться в Банк с повторной жалобой.

2.4. Повторные жалобы или заявления, которые не содержат новых доводов или вновь открывшихся обстоятельств, не рассматриваются, если существуют результаты полной проверки и заявителю направлен ответ по установленному порядку.

3. Требования относительно обращений и порядок их рассмотрения

3.1. Обращения физических и юридических лиц подаются в индивидуальном или коллективном порядке в устной, письменной или электронной форме.

3.2. Личный приём

3.2.1. Прием физических и юридических лиц руководством Банка проводится в рабочие дни, согласно утвержденному графику.

3.2.2. Устные запросы заявителей регистрируются в ходе личного приёма в день обращения.

3.2.3. В случае, если изложенные в устном обращении обстоятельства не требуют дополнительной проверки, ответ заявителям, предоставляется устно.

3.2.4. В случае, если требуется дополнительная проверка, устное обращение отмечается как письменное обращение, и заинтересованные лица будут уведомлены о результатах их рассмотрения в установленном порядке.

3.2.5. Порядок рассмотрения обращений, содержащих информацию о готовности совершить преступление или совершенном преступлении, предусмотрено в Положении «О горячей линии» в области противодействия мошенничеству, хищениям, злоупотреблениям, подкупам и коррупции» и в других внутренних нормативных документах Банка.

3.3. Требования к письменным обращениям:

3.3.1. Физическое лицо в своем письменном обращении должно указать фамилию, имя, отчество, адрес места жительства, проставить дату и свою подпись.

3.3.2. В обращении юридического лица должны быть указаны полное название юридического лица, почтовый адрес места расположения, дата, исходящий номер и суть обращения. Обращение должно быть подписано должностным или уполномоченным лицом.

3.3.3. Письменные обращения представляются в Банк посредством услуг почтовой связи, при личном приёме, через курьера или путём записи своего сообщения в книге заявлений.

3.3.4. Письменное обращение регистрируется административным ассистентом в день его поступления и направляется руководству Банка.

3.3.5. В письменное обращение Руководство Банка проставляют резолюцию с указанием ответственного исполнителя и сроки исполнения.

3.3.6. Ответственный в рассмотрев обращение, с учетом характера и содержания, составляет ответное письмо. Ответ на обращения подписывается руководством Банка.

3.3.7. Результат рассмотрения обращения заносится административным ассистентом в журнал статистического учета, и ответное письмо отправляется заявителю.

3.4. Требования к обращениям физических и юридических лиц посредством электронной почты или Интернет:

3.4.1. Запросы физических и юридических лиц, поступающих через электронную почту или Интернет, должны содержать фамилию, имя, отчество физического лица, полное имя юридического лица, адрес электронной почты заявителей, цифровую электронную подпись, зарегистрированную в установленном законодательством порядке.

3.4.2. Запросы физических и юридических лиц, которые поступили через электронную почту или Интернет, регистрируются в день их поступления и о результатах рассмотрения заинтересованные лица будут уведомлены согласно установленному порядку.

3.5. На письменные или устные обращения, в которых содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью или имуществу, обращение остается без ответа. Об этом сообщается заявителю о недопустимости злоупотребления правом обращения или в порядке, установленном законодательством Республики Таджикистан, подается жалоба в компетентные органы.

3.6. Расходы, понесенные Банком при проверке обращений, содержащих заведомо ложные сведения, может быть взыскано с физического или юридического лица по решению суда.

3.7. Жалобы и заявления, поступившие согласно установленному порядку, подлежат обязательному рассмотрению. Отказ в приёме заявлений и жалоб запрещается.

4. Срок рассмотрения обращений

4.1. Обращения физических и юридических лиц рассматриваются в течение 30 (тридцати) дней со дня их поступления. Обращения, не требующие дополнительного изучения и исследования, рассматриваются не позже 15 (пятнадцати) рабочих дней со дня поступления обращения.

4.2. В случае, если рассмотрение заявления или жалобы требует проведения специальной проверки, дополнительных материалов или других мер, срок его Председатель Банка ли его заместители могут в порядке исключения продлить срок его разрешения, но не более 30 (тридцати) дней, о чем информируют заявителя. Общий срок рассмотрения жалобы не может быть более 60 (шестидесяти) дней.

5. Порядок статистического учета обращений

5.1. Обращения, поступающие в Банк, принимаются на учет в журнале статистического учета в Приложениях 1, 2, 3 и 4 и в централизованном порядке.

5.2. Индекс регистрации состоит из первой буквы фамилии автора и порядкового номера поступившего обращения. Картотеки составляются в алфавитном порядке в соответствии с фамилией или именем юридического лица, от которых поступило обращение.

5.3. Повторным обращениям физических и юридических лиц, при их поступлении присваивается очередной порядковый индекс и в соответствующей графе контрольного регистрационного листа указывается регистрационный индекс первого обращения. На правом верхнем углу повторного обращения и контрольного регистрационного листа ставится знак «повторное», и по нему поднимаются все предыдущая переписка. Обращения одного и того же физического или юридического лица по одному и тому же вопросу, которые направлены по разным адресам и поступили для рассмотрения, учитываются за индексом регистрации первого обращения с добавлением порядкового номера с дробью.

5.4. Отправленные обращения физических и юридических лиц, требующие разъяснения результатов рассмотрения обращения, подлежат особому контролю. Контроль завершается только после его рассмотрения и применения всех мер по решению обращения. Председатель Банка (заместитель Председателя), руководители филиалов и другие ответственные лица, ответственные за своевременное и правильное рассмотрение обращений физических и юридических лиц, принимают решение о прекращении контроля за обращениями физических и юридических лиц.

5.5. На обращения физических и юридических лиц отвечают руководители и другие уполномоченные должностные лица Банка. Ответ можно дать в письменной, электронной форме, посредством телефонной (мобильной) или устной форме. В случае выдачи устного и электронного ответа на контрольные регистрационные листы делается соответствующая запись. Ответный индекс состоит из регистрационного индекса и номера дела (по реестру) и к нему подшивается переписка по данному вопросу. Обращения физических и юридических лиц считаются разрешенными в том случае, если рассмотрены все поставленные в них вопросы и приняты необходимые меры, на них даны исчерпывающие ответы в соответствии с действующим законодательством. Краткое содержание ответа пишется по обращению, а также дата и его номер фиксируется в журнале статистического учета. Рассмотренные обращения вместе с принадлежащей им корреспонденцией хранятся в архиве Банка в установленном порядке.

5.6. Руководители или по их поручению другие должностные лица банка, в целях своевременного выявления и устранения нарушений прав и охраняемых законом интересов граждан, систематически анализируют и обобщают обращения физических и юридических лиц и изложенные в них практические соображения. Материалы для анализа и обобщения готовят административный ассистент/оператор Контактного центра по обращениям физических и юридических лиц, оформляют их в форме аналитических данных и ежегодно до 10 января представляют руководству Банка годовые отчеты.

5.7. Обращения физических и юридических лиц должны быть возвращены после их разрешения административному ассистенту/оператору Контактного центра

со всеми принадлежащими им материалами. Каждое обращение после окончательного решения и исполнения должно иметь надпись «на дело». Документы по делам помещаются в хронологическом или алфавитном порядке. Каждое обращение и все документы, связанные с его разрешением, составляют самостоятельную группу по делу. В случае получения повторных обращений или получения дополнительных документов они проверяются на те же группы документов, их полноту. После разрешения обращений физических и юридических лиц право подшивки материалов по ним осуществляется двумя способами – подшивка данных материалов в реестр дел: сбор каждого материала в отдельной папке.

5.8. Банк сохраняет обращения и использует их в качестве справки или для других целей. Ответственность за хранение документов физических и юридических лиц возлагается на руководителей банка и ответственного лица, на которого возложены эти обязанности. Сроки хранения документов по обращениям физических и юридических лиц определяются в соответствии с утвержденным реестром документов. Как правило, 5-летний срок хранения обращений физических и юридических лиц определяется экспертно-проверочной комиссией Банка, то есть по истечении 5-летнего срока хранения обращений. документы пересматриваются, определяется окончательный срок их хранения или выносится решение об их уничтожении.

5.9. Дела, которые сохраняются на постоянной основе, а также долгосрочной основе (более 10 лет), сдаются в архив Банка после одного года окончания работ по ним. Дела, которые сохраняются временно (до 10 лет), передаются в архив по усмотрению председателя Банка.

6. Способы связи для приема обращений и работы по ним

Физические и юридические лица могут пользоваться любым удобным для них средством связи:

- 1) ящик для просьб и предложений;
- 2) книга посланий;
- 3) горячая линия;
- 4) часы приёма;
- 5) участие в проверках (а также при выявлении у клиентов потребностей на новые продукты/услуги);
- 6) проверка Тайного покупателя (Mystery Shopping);
- 7) web-сайт и электронная почта Банка.

I. Ящик для просьб и предложений

- а) Ящик помещается в структурных подразделениях Банка на видном месте.
- б) Обращающиеся записывают свое сообщение и запускают в ящик просьб и предложений.

в) Административные ассистенты филиалов в присутствии специалиста по рискам или юриста еженедельно извлекают листки из ящика, и регистрируют их в журнале статистического учета и представляют руководителю филиала для

рассмотрения. После рассмотрения обращений их копии с ответом и за подписью руководителя филиала в электронном виде направляются оператору Контактного центра Головного офиса.

г) К сведению заявителя - автора сообщения доводятся результаты рассмотрения сообщения (в случае наличия в сообщении сведений о клиенте, в том числе номер телефона, адрес).

д) Срок рассмотрения сообщений составляет 15 (пятнадцать) рабочих дней с момента приема сообщения.

е) Если на рассмотрение сообщений требуется более 15 (пятнадцать) дней, административный ассистент информирует клиента о предполагаемом дне получения результатов.

ё) административные ассистенты несут ответственность за изъятие, учет и рассмотрение по назначению.

ж) Отчет по сообщениям заявителей ежемесячно будет предоставляться операторам Контактного центра. Операторы Контактного центра предоставляют руководству в форме итогового отчета по системе обратной связи, который будет презентован на полугодовом и годовом общем собрании Банка. Также будет размещено на корпоративном портале Банка.

II. Книга посланий

а) Книга посланий в структурных подразделениях размещается на видном месте.

б) Заявитель в книге посланий записывает свое послание, указывает дату и ставит подпись.

в) Руководитель структурного подразделения проверяет книги каждую неделю. Если решение вопроса находится в его компетенции, то он отвечает на обращение в письменной форме и ставит дату и подпись. В случае, если решение вопросов не входит в компетенцию руководителя структурного подразделения, на сообщение отвечает через руководителя.

г) доводятся до сведения заявителя - автора сообщения, результаты его рассмотрения (при наличии в сообщении сведений о клиенте, включая номер телефона, адрес).

д) В начале каждого месяца системные администраторы направляют операторам Контактного центра Головного офиса копии листков в электронной форме.

е) Срок рассмотрения сообщений составляет 15 (пятнадцать) рабочих дней с момента приема сообщения.

ё) Если на рассмотрение сообщений требуется более 15 (пятнадцать) дней, административный ассистент информирует клиента о предполагаемом дне получения результатов.

ж) административные ассистенты несут ответственность за изъятие, учет и рассмотрение по определению.

з) Отчет по сообщениям заявителей ежемесячно будет предоставляться операторам Контактного центра. Операторы Контактного центра предоставляют

руководству в форме итогового отчета по системе обратной связи, который будет презентован на общем собрании Банка.

III. Горячая линия

а) Постояннодействующая линия для заявителей – это центр обработки телефонных звонков, посредством которого заявители имеют право высказать свои сообщения.

б) Операторы контактного центра принимают звонки ежедневно в рабочие дни с 8.00 до 17.00 (перерыв с 12.00 до 13.00).

в) Операторы должны ответить на телефонный звонок не позже 1 минуты, при беседе с заявителем соблюдать этику общения.

г) При поступлении жалобы, оператор Контактного центра связывается с соответствующими руководителями и сообщает о проблеме и определяет причину возникновения проблемы. После рассмотрения жалобы или сообщения, оператор Контактного центра обязательно уведомит заявителя о причине возникновения вопроса и его соответствующего решения.

д) Если на рассмотрение сообщений требуется много времени, административный ассистент информирует клиента о предполагаемом времени разрешения вопроса.

е) Операторы Контактного центра несут ответственность за учет сообщений и рассмотрение по назначению.

ё) Отчет о постояннодействующей связи представляется руководству в виде итогового отчета по системе обратной связи, который будет презентован на полугодовом и годовом общем собрании Банка.

IV. Часы приёма

а) Часы приёма устанавливаются по предварительному расписанию, в филиалах, на сайте Банка, Часы приема определяются по предварительному графику, в филиалах, на сайте банка, в информационном уголке структурных подразделений.

б) все заявки на встречу с представителями Банка будут предоставлены административному ассистенту филиала.

в) административные ассистенты отвечают за прием заявителей со стороны руководителей.

г) Количество встреч заявителя с руководителями и тема визита направляется в Контактный центр в электронном виде.

д) заявки на встречу принимаются по электронному обращению, телефону или визит в Банк оператором Контактного центра/административным ассистентом, заявитель будет извещен о времени и дне приема.

е) Отчет о количестве посетителей и причине их визита предоставляется руководству в форме итоговых отчетов по системе обратной связи, который будет презентован на полугодовом и годовом общем собрании Банка.

V. Проверка удовлетворенности клиентов

Основная задача: Определение потребности клиентов, уровень удовлетворенности клиентов от банковских продуктов и услуг. Проверка проводится один раз в год по следующему методу:

- а) количественная проверка;
- б) качественная проверка.

Вопросы анкеты составлены на основе 7 принципов защиты клиента.

VI. Проверка «Тайный покупатель»

Основная задача: определение недостатков в вопросах стандартизации обслуживания клиентов, для достижения единого стиля и постоянного пользовательского подхода по улучшению качества обслуживания.

а) Проверка «Тайный покупатель» проводится на постоянной основе, один раз в год.

б) Для проведения проверки Банк приглашает беспристрастного третьего лица или группу лиц, не имеющих отношения к деятельности Банка.

в) Специалисты по маркетингу разрабатывают критерии оценки и список тестовых вопросов, предназначенных для определения необходимой и дополнительной информации, в соответствии с утвержденными стандартами качественного обслуживания в Банке.

Специалист по маркетингу проводит тренинги о фирменном стиле, качественном сервисном стандарте и критериях оценки, на постоянной основе в рамках учебной программы «Welcome» («Добро пожаловать»).

г) Для оценки деятельности структурных подразделений Банка, согласно ранее согласованному графику, третье лицо посещает представительства Банка и его конкурентов, а также позвонив в Контактный центр, анализирует работу операторов Контактного центра.

д) По результатам проведенной проверки, третье лицо отправляет отчет, который затем направляется руководству банка на рассмотрение.

е) Результаты проверки представляются отделом «Маркетинг и PR» в полугодовом и годовом общем собрании Банка.

VII. Электронные обращения

а) Операторы Контактного центра контролируют приём посланий через сайт www.arvand.tj и мессенджеров.

б) Послания, отправляемый по веб-сайту Банка, автоматически поступают на электронный адрес Контактного центра - call.center@arvand.tj.

в) Оператор Контактного центра, после приема сообщений отправляет их ответственному лицу. Ответственное лицо рассматривает обращения и отвечает на адрес отправителя в течение рабочего дня, и предоставляет ответ на сообщения операторам Контактного центра. На послания, полученные посредством мессенджеров, отвечают быстро (насколько это возможно).

г) Если ответ на сообщение требует больше времени, сотрудники будут собирать необходимую информацию в течение не более 3 (трех) рабочих дней и ответят на сообщение.

д) Если сообщение поступает в выходные или праздничные дни, то ответное сообщение отправляется в рабочий день следующий за выходным или праздничным днем.

е) Каждое принятое сообщение и ответ на него регистрируется оператором Контактного центра, который включает в отчет о системе обратной связи, который представляется полугодовому и годовому общему собранию Банка.

ЖУРНАЛ СТАТИСТИЧЕСКОГО УЧЕТА ПИСЬМЕННЫХ ОБРАЩЕНИЙ
ФИЗИЧЕСКИХ ЛИЦ

№	Дата поступления	ФИО	Адрес места жительства	Содержание обращения	Куда и кому было направлено на рассмотрение	Результаты рассмотрения и дата исполнения	Отметка о повторном обращении

ЖУРНАЛ СТАТИСТИЧЕСКОГО УЧЕТА ПИСЬМЕННЫХ ОБРАЩЕНИЙ
ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ

№	Дата и номер поступления	Полное название	Адрес места расположения	Исходящие дата и номер	Содержание обращения	Куда и кому было направлено на рассмотрение	Результаты рассмотрения и дата исполнения	Отметка о повторном обращении

ЖУРНАЛ СТАТИСТИЧЕСКОГО УЧЕТА ЭЛЕКТРОННЫХ ОБРАЩЕНИЙ

№	Дата и номер поступления	Фамилия, имя и отчество физического лица и полное название юридического лица	Адрес электронной почты заявителя	Содержание обращения	Куда и кому был направлен на рассмотрение	Результаты рассмотрения	Исходящие дата и номер, через какую электронную почту	Отметка о повторном обращении

**ЖУРНАЛ СТАТИСТИЧЕСКОГО УЧЕТА ОБРАЩЕНИЙ
ПО ТЕЛЕФОНУ (МОБИЛЬНОЙ СВЯЗИ)**

№	Номер телефона заявителя	Фамилия, имя и отчество физического лица и полное название юридического лица – заявителя	Адрес места жительства физического лица и место расположения юридического лица	Содержание обращения	Адрес электронной почты	Куда и кому был направлен на рассмотрение	Результаты рассмотрения	Исходящие дата и номер, номер телефона	Отметка о повторном обращении