

ПРОЦЕДУРА РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ КАРТ ДОСТУПА К ЭЛЕКТРОННОМУ КОШЕЛЬКУ «О!ДЕНЬГИ»

Процедура рассмотрения обращений пользователей карт доступа к электронному кошельку «О!Деньги» (далее Процедура) ОсОО «Грин Телеком Сервис» (далее Оператор) разработана в целях защиты прав и законных интересов потребителей и определяет порядок приема, регистрации, учета и рассмотрения жалоб, предложений, поступающих от клиентов ОПЕРАТОРА, а также устанавливает основные принципы контроля за приемом, исполнения и осуществления обратной связи с клиентами ОПЕРАТОРА по поступившим от них жалобам, предложениям.

Процедура разработана в соответствии требованиями законодательства Кыргызской Республики (далее КР), нормативных правовых актов (далее НПА) Национального Банка Кыргызской Республики (далее НБКР).

Взаимоотношения ОПЕРАТОРА с пользователями строятся в соответствии с законодательством КР и НПА НБКР, включая работу с клиентами, в том числе претензионную работу, которая осуществляется 24/7,

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. При предоставлении услуг и рассмотрении обращений потребителей ОПЕРАТОР руководствуется следующими основными принципами:

- законность, честность, добросовестность, прозрачность, разумность, справедливость, социальная ответственность;
- уважение и обеспечение прав и законных интересов потребителей, партнерское отношение к ним;
- обязательность рассмотрения обращений и предоставление результатов их рассмотрения;
- своевременность, объективность и полнота рассмотрения обращений;
- равенство потребителей при рассмотрении обращений;
- обеспечение сохранности и неразглашение сведений, составляющих банковскую тайну.

1.2. Процедура не рассматривает:

- обращения клиентов ОПЕРАТОР, связанные с вопросами карт доступа к электронному кошельку «О!Деньги»;
- запросы от государственных органов, не связанные с жалобами клиентов по обслуживанию;
- запросы, касающиеся судебно-правовых разбирательств.

1.3. Рассмотрение обращений потребителей осуществляется бесплатно. ОПЕРАТОР не вправе лишать или каким-либо образом ограничивать потребителей в возможности обращаться в ОПЕРАТОР. Отказ в принятии обращений не допускается.

1.4. По требованию потребителя ОПЕРАТОР обязано разъяснить ему установленный порядок рассмотрения обращений.

1.5. Обращение потребителя рассматривается в ОПЕРАТОР в порядке, установленном Процедурой. ОПЕРАТОР обязано обеспечить объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений и по его результатам информировать заявителей в установленном порядке.

1.6. Обращения потребителей могут быть как устными (по телефону и личном приеме), так и письменными, поступившими нарочно, почтовой связью, на электронную почту ОПЕРАТОР или изложенные в книге жалоб и предложений.

1.7. 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 ОПЕРАТОР) и дата обращения.

1.8. Письменное обращение потребителя, в которой не указаны личные и контактные данные, а также почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, признается анонимным и рассмотрению не подлежит.

1.9. Письменное обращение потребителя, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу работника ОПЕРАТОР, а также членов его семьи, может быть оставлено без рассмотрения.

1.10. Номер телефона ОПЕРАТОР, по которому можно обратиться потребителю, должен быть размещен на информационных стендах и официальном сайте (если имеется) ОПЕРАТОРА.

1.11. В период обслуживания карт доступа к электронному кошельку «О!Деньги» ОПЕРАТОР по устному или письменному запросу Потребителя в течение трех рабочих дней со дня получения запроса, безвозмездно (предоставляет ему устную или письменную информацию).

2. ПОРЯДОК ПРИЕМА, РЕГИСТРАЦИИ И РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

2.1. В головном офисе и филиалах ОПЕРАТОР (при наличии) назначаются ответственные работники по работе с обращениями потребителей.

2.2. В целях непрерывности и оперативности работы с потребителями ОПЕРАТОР обязан обеспечить возможность их обращений в любом своем офисе.

2.3. Обращения потребителей принимаются в ОПЕРАТОР по следующим каналам связи:

- по почте (входящая корреспонденция);
- в виде сообщения через форму обратной связи на сайте ОПЕРАТОР;
- через Колл-центр (телефон, и иные утвержденные каналы связи);
- через книгу жалоб и предложений.

- 2.4. Любой территориальный офис ОПЕРАТОР, кроме головного и филиала, после принятия обращения потребителя передает его ответственному работнику головного офиса или филиала ОПЕРАТОР для регистрации и рассмотрения в установленном порядке.
- 2.5. Письменное обращение потребителя, поступившее нарочно, почтовой связью или на электронную почту ОПЕРАТОР, либо принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации в течение одного рабочего дня (кроме анонимных).
- 2.6. Все письменные обращения потребителей без исключения должны регистрироваться в журнале учета обращений потребителей, в котором указывается фамилия, имя, отчество потребителя, его почтовый адрес (адрес проживания) и контактные данные, дата получения, краткое описание сути обращения, информация о принятом решении и иные сведения в соответствии с процедурой рассмотрения обращений.
- 2.7. Журнал учета обращений потребителей должен быть пронумерован, прошнурован, заверен подписью и скреплен печатью ОПЕРАТОРА. Допускается ведение журнала в электронной форме при условии обеспечения полной конфиденциальности и сохранности сведений. Журнал хранится не менее 5 лет.
- 2.8. Ответственный работник ОПЕРАТОРА ежедневно в конце дня снимает информацию из книги жалоб и предложений (если жалобы поступили), регистрирует на следующий день и передает на рассмотрение руководства и осуществляет контроль над своевременной подготовкой ответа потребителю.
- 2.9. В случае поступления обращения по электронной почте ОПЕРАТОР не позднее следующего рабочего дня направляет на адрес электронной почты потребителя подтверждение о получении обращения либо потребитель извещается по телефону.
- 2.10. Все поступившие письменные обращения потребителей первоначально рассматриваются руководителем, иным уполномоченным членом исполнительного органа ОПЕРАТОР или руководителем филиала ОПЕРАТОР.
- 2.11. Ответственный работник или иной работник ОПЕРАТОР предоставляет потребителю устные консультации по телефону, при необходимости соединяет его по телефону с другими работниками ОПЕРАТОР по компетентности, оказывает содействие в составлении письменного обращения и осуществляет иные функции, предусмотренные процедурой рассмотрения обращений.
- 2.12. В случае если изложенный в устном обращении потребителя 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.
- 2.13. При устном обращении по телефону, после предварительного уведомления потребителя, может быть проведена аудиозапись беседы для использования при рассмотрении обращения.
- 2.14. Если вопрос, изложенный в устном обращении, не может быть рассмотрен в оперативном порядке и требует дополнительного изучения, потребителю предлагается изложить обращение в письменной форме с приложением подтверждающих документов в случае необходимости.

- 2.15. Не допускается поручение рассмотрения обращения работнику ОПЕРАТОР, действия или бездействие которого обжалуются.
- 2.16. Ответ ОПЕРАТОР потребителю по результатам рассмотрения обращения дается на языке обращения - государственном или официальном языке КР.
- 2.17. В случае если в ОПЕРАТОР письменно обратились несколько потребителей (коллективное обращение), то ответ направляется на тот адрес, который указан в обращении первым, если иное не указано в самом обращении.
- 2.18. Письменные обращения потребителей, поступившие в ОПЕРАТОР должны быть рассмотрены в срок не позднее тридцати календарных дней с предоставлением ответа в письменном виде. Документы по результатам рассмотренных жалоб и заявлений (споров) клиентов должны храниться в установленном порядке не менее трех лет.
- 2.19. Ответ на письменное обращение потребителя подписывается руководителем или уполномоченным членом исполнительного органа ОПЕРАТОР, или руководителем филиала ОПЕРАТОР, и должен содержать четкое обоснование относительно удовлетворения (полного или частичного), отказа в удовлетворении обращения или разъяснение прав и обязанностей потребителя. Ответ должен содержать информацию об ответственном исполнителе и его контактные данные. При необходимости к ответу прилагаются копии документов.
- 2.20. В случае обоснованности и правомерности обращения потребителя ОПЕРАТОР принимает меры по устранению нарушений, восстановлению прав и законных интересов потребителя либо принятию иных соответствующих мер.
- 2.21. В случае если в обращении содержатся вопросы, рассмотрение которых не входит в законную компетенцию ОПЕРАТОР, потребителю дается разъяснение о том, куда и в каком порядке ему следует обратиться.
- 2.22. 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.
- 2.23. Руководитель или иные уполномоченные члены исполнительного органа ОПЕРАТОР, а также руководители филиалов ОПЕРАТОР обязаны проводить личный прием потребителей в соответствии с утвержденным графиком (по предварительной записи за день до приема клиента), размещенным на официальном сайте (при наличии) и на информационных стендах ОПЕРАТОР. При личном приеме ведется протокол встречи, подписываемый потребителем, либо после обязательного уведомления потребителя осуществляется аудио- или видеозапись встречи.
- 2.24. Личный прием потребителей проводится также ответственным работником ОПЕРАТОР на постоянной основе. Личный прием потребителей в ОПЕРАТОР осуществляется в зоне, доступной для потребителей, как правило, в специально отведенном помещении (общественная приемная) в рабочие часы ОПЕРАТОР, по предварительной записи за день до приема клиента.
- 2.25. При личном приеме потребитель предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

3. КОНТРОЛЬ ПРИЕМА, РЕГИСТРАЦИИ И РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

3.1. В целях предупреждения возникновения нарушений прав и законных интересов потребителей, повышения качества предоставляемых услуг, а также улучшения организации работы с обращениями потребителей, ОПЕРАТОР обязано обеспечить надлежащий внутренний контроль за порядком рассмотрения обращений, а также на постоянной основе:

- проводить мониторинг, анализ и обобщение обращений потребителей для выявления и устранения причин, которые явились основанием для обращений;
- вырабатывать рекомендации по улучшению организации работы с обращениями потребителей;
- разрабатывать для руководства ОПЕРАТОР предложения о принятии необходимых мер по устранению выявленных нарушений и превентивных мерах по недопущению таких нарушений в деятельности ОПЕРАТОР.

4. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

4.1. Ответственность за выполнение настоящей Процедуры несет каждый сотрудник ОПЕРАТОР в рамках своих служебных обязанностей и полномочий.

4.2. Исполнительное руководство и работники ОПЕРАТОР обязаны сотрудничать и оказывать уполномоченному структурному подразделению НБКР необходимое содействие и помощь в рассмотрении обращений потребителей. Отказ в предоставлении информации, предоставление недостоверной или неполной информации либо иное нарушение требований настоящей Процедуры влечет ответственность ОПЕРАТОР и его должностных лиц в соответствии с законодательством КР и НПА НБКР.

Все что предусмотрено условиями настоящего документа, включая условия для приостановки сервиса и отправки уведомлений участникам процесса в том числе, но не ограничиваясь определяются в Публичной оферте об использовании платежной системы «О!Деньги», где также предусмотрены условия для приостановления сервиса и отправки уведомления процесса в случае выявления рисков/нештатных ситуаций/несанкционированных операция, а также в соответствии с законодательством КР.