

Публичная оферта

стандартов качества обслуживания АО КБ «Хлынов»

Стандарты распространяются на все категории Клиентов и действуют во всех офисах Банка. В качестве Стандартов Банком приняты следующие обязательства:

- 1. После того, как вы взяли талон на обслуживание в нашем офисе, вас пригласят для решения вопроса в течение 15 минут.**
- 2. Если вы позвонили в наш Контакт-центр, мы ответим вам в течение 1 минуты.**
- 3. Мы ответим на ваше официальное обращение в банк в течение 120 часов.**
- 4. Людей с ограниченными возможностями мы обслуживаем в наших офисах в первую очередь.**

Для Стандарта 2 время ответа оператора Контакт-центра рассчитано при 100% укомплектованности штата и отсутствии сбоев программного обеспечения. В противном случае время ответа может превысить 1 (одну) минуту, и это не будет считаться нарушением Стандарта.

Для Стандарта 3 в расчет не принимаются выходные и праздничные дни. Также Стандарт 3 не распространяется на случаи, когда требуется заведомо больше 120 часов на рассмотрение:

- опротестование операций (неуспешные, мошеннические операции);
- несогласие с транзакцией (операции, по которым денежные средства захолдированы (холд в течение 30 дней);
- операции в банкомате (требуется инкассация банкомата);
- согласован возврат страховой премии (через 30 дней с момента обращения меняется ставка по кредиту, после этого Клиент подписывает новый график);
- юридические вопросы (претензионные);

- обращения, требующие рассмотрения вопроса на тарифном комитете, а также другими внутренними коллегиальными и/или единоличными органами и подразделениями Банка;
- запрос поставщику услуг на отмену платежа и возврат денежных средств;
- обращения, по которым ожидается реакция Клиента (необходим визит в офис, дополнительная информация, документы);
- обращения, требующие дополнительного рассмотрения/согласования, запроса информации у сторонних организаций;
- обращения с требованием закрытия счета (счет закрывается в течение 45 дней) и иные случаи.

Для трансляции в публичном пространстве (размещение в офисах, на сайте Банка, в СМИ и т.д.) Стандарты для целей оптимального восприятия широкой аудиторией могут получать иные формулировки, не изменяющие при этом общий смысл Стандартов.

В случае доказанного нарушения Стандартов Клиент получает от Банка:

- по Стандартам 2, 3, 4 – 100 (сто) рублей путем зачисления средств на баланс мобильного телефона за каждый доказанный инцидент.

В случае доказанного нарушения Стандарта 1 сумма зависит от общего времени ожидания Клиента с момента получения им талона на обслуживание в офисе до приглашения для решения вопроса:

- ожидание более 15 и до 30 минут включительно – 100 (сто) рублей путем зачисления средств на баланс мобильного телефона за каждый доказанный инцидент;
- ожидание более 30 и до 45 минут включительно – 200 (двести) рублей путем зачисления средств на баланс мобильного телефона за каждый доказанный инцидент;

- ожидание более 45 минут – 300 (триста) рублей путем зачисления средств на баланс мобильного телефона за каждый доказанный инцидент.

Нарушение Стандарта считается доказанным, если в совокупности соблюдены следующие условия:

- Клиент обратился по предполагаемому нарушению Стандарта через любой действующий официальный канал связи с Банком и представил, в случае необходимости, подтверждающие документы;
- Банком принято решение о выплате Клиенту. О принятом положительном решении о выплате Клиент уведомляется по телефону специалистом Контакт-центра или отдела управления качеством клиентского сервиса Банка.