

Процедура за подаване на възражения, решаване на спорове и определяне на обезщетения във връзка с жалби на потребители, свързани с предоставянето на кредити
(извлечение от Минимален стандарт за управление на клиентските оплаквания в Алианц Банк България АД)

Определение

„Клиентско оплакване/възражение“ е всеки израз на неудовлетворение от страна на клиента. Основните елементи на това понятие са (1) неудовлетворението на клиента, и (2) това, че клиентът го заявява пред компанията. Контакти с клиенти, които не отговарят едновременно и на двете условия, не се разглеждат като клиентски оплаквания.

Политика за управление на клиентските оплаквания

Алианц Банк България АД приема позицията, че клиентските оплаквания са съществена и отговорна част от клиентското обслужване и ефективното им управление води до подобрения в бизнеса.

Канали за улавяне на клиентското недоволство

1. Банката предоставя на клиентите си разнообразни канали, по които да съобщават на компанията за своето недоволство:
 - Форма в секция „Контакти и обслужване“ на www.allianz.bg;
 - Електронна поща cm@bank.allianz.bg;
 - По поща – на адреса на Алианц Банк България АД или на адреса на някоя от точките за продажби на банката;
 - Чрез личен контакт в офисите на компанията.
2. Оплакванията от клиенти се разглеждат по един и същ ред, независимо по кой от централизираните канали са приети.

Роли и отговорности

1. Всички служители и мениджъри в Алианц Банк България АД са длъжни да бъдат открити и да откликват на всеки израз на клиентско неудовлетворение, и да подпомагат клиентите при подаване на техните оплаквания.
2. „Алианц Банк България“ АД създава „Постоянна комисия по оплакванията“, чиито членове са на мениджърски позиции и участват по компетенции в процеса на разглеждане, разрешаване и подготвяне на отговор до клиентите със съдействието на специализиран мениджър „Оплаквания“ (МО).
3. Всички участници в процеса на управление на оплакванията спазват поверителността на клиентските данни и информация в съответствие с действащото в страната законодателство, корпоративните политики за защита на информацията, финансовата тайна, личните данни и наложените в компанията добри практики.

Процес на управление на клиентските оплаквания

1. Улавяне
 - Алианц Банк България АД използва вече построени на ниво група на Алианц в България разнообразни канали за улавяне на оплаквания и създава такава организация, че входящите през всички канали оплаквания да се събират в една защитена база данни.
2. Разглеждане и разрешаване

Оплакванията, които могат да бъдат разрешени в рамките на един работен ден, се разрешават от звеното, което ги е уловило. Всички останали оплаквания, независимо в коя точка на контакт са уловени, се насочват за проверка към Централно Управление на банката и се адресират до МО. МО преценява и насочва оплакванията към компетентното звено в Алианц Банк България АД за разглеждане, разрешаване и подготвяне на отговор до клиента.

3. Отговор до клиента

а) На всяко клиентско оплакване се отговаря.

б) При повтарящо се оплакване от един и същи клиент по един и същи повод, при което няма промяна във фактическата обстановка или присъщия риск, и на което компанията вече е отговорила, МО и ръководителят на звеното - собственик на оплакването, преценяват необходимостта от продължаване на кореспонденцията.

в) Алианц Банк България АД създава организация и полага усилия отговорът до клиента да се изпраща във възможно най-краткия срок, препоръчително в рамките на 5 работни дни от получаването. За сложните оплаквания, изискващи повече ресурси и координация между банкови звена, препоръчителният срок е 14-дневен, а максималният срок за отговор е законоустановеният срок.

г) В зависимост от естеството и канала, по който е получено оплакването, МО преценява формата и канала за отговор, като по правило, отговорът се адресира по предпочетения от клиента начин. В случай че клиентът не е предпочел изрично такъв, собственикът на оплакването или МО избира начина на отговор по целесъобразност.

Алианц Банк България АД