

ХасБанкы гомдол, талархлыг хүлээн авах, шийдвэрлэх журам батлах тухай.

Ерөнхий Захирлын тушаал No. Б/434

2015 оны 4-р сарын 17-ны өдөр Гомдол, талархлыг хүлээн авах, шийдвэрлэх шинэ журмыг энэхүү тушаалаар баталсан бөгөөд энэхүү тушаал нь 2015 оны 4-р сарын 20-ны өдрөөс эхлэн хүчин төгөлдөр болсон. Энэхүү тушаалын хэрэгжилтэд хяналт тавьж ажиллахыг Иргэдийн банкны газрын захирал /С. Мөнхбөлд/, Дотоод аудитын газрын захирал /Э. Уламбаяр/-г тус тус даалгасан.

ХасБанкны Ерөнхий Захирлын 2015 оны Б-434 дугаар тушаалын 1 дүгээр хавсралт
ХАСБАНКНЫ ГОМДОЛ, ТАЛАРХЛЫГ ХҮЛЭЭН АВАХ, ШИЙДВЭРЛЭХ ЖУРМЫН
ХУРААНГУЙ

НЭГДҮГЭЭР ЗҮЙЛ. НИЙТЛЭГ ҮНДЭСЛЭЛ

Энэ зүйлд "Харилцагч", "Гомдол", "Талархал" зэрэг нэр томъёог тодорхойлсон бөгөөд гомдол нь дараах төрөлтэй байна, үүнд:

А зэрэглэлийн гомдол – ажилтан хөдөлмөрийн гэрээ, хөдөлмөрийн дотоод журам болон бусад хэм хэмжээ тогтоосон эрх зүйн актаар хүлээсэн үүргээ ноцтой зөрчсөн, эрх мэдлээ хэтрүүлсэн, урвуулан ашигласан, харилцагчийн мэдээллийг задруулсан, ажлаа зохих ёсоор гүйцэтгээгүйн улмаас харилцагчид эд хөрөнгийн хохирол учруулсан үйлдэл, эс үйлдэхүйн улмаас гарсан гомдол;

В зэрэглэлийн гомдол – банкны Харилцагчийн үйлчилгээний нэгдсэн стандартад заасан "Харилцаанд баримтлах стандартууд"-ыг мөрдөөгүй шалтгааны улмаас гаргасан гомдол;

С зэрэглэлийн гомдол – ажилтан ажлаа зохих ёсоор гүйцэтгээгүйн улмаас харилцагчид эд хөрөнгийн бус хохирол буюу чирэгдэл учруулсан шалтгааны улмаас гаргасан гомдол;

Д зэрэглэлийн гомдол – банкны дотоод үйл ажиллагаа, сүлжээ программын алдаа, бусад байгууллагын ажиллагаанаас харилцагчид эдийн болон эд хөрөнгийн бус хохирол учирсаны улмаас гаргасан гомдол.

Энэ зүйл Гомдол, талархлын удирдлагын программаар гомдол хүлээж авахыг заасан бөгөөд энэ программ ажиллаагүй, программыг ашиглах боломжгүй нөхцөлд Гомдол, талархлыг бүртгэх хуудсын дагуу тэмдэглэл хөтлөхийг заасан. Мөн түүнчлэн, гомдол гаргах нөхцөл бий болгосон ажилтан болон удирдах ажилтанд сануулах хуудас өгөхийг энэ зүйлд заасан байгаа.

ХОЁРДУГААР ЗҮЙЛ. ХАРИЛЦАГЧИЙН ГАРГАСАН ГОМДЛЫГ ХҮЛЭЭН АВАХ, ДАМЖУУЛАХ, БҮРТГЭХ:

Харилцагч гомдлыг а) амаар буюу үүнд харилцагч өөрийн биеэр болон төлөөлөгчөөр дамжуулан хандаж, б) харилцагчид зориулсан телефон утсаар /1800-1888/-аар дамжуулж, в) албан бичиг болон бүх төрлийн бичгээр, эсвэл г) цахим болон бусад хэлбэрээр /цахим шуудангийн хаяг, олон нийтийн цахим сүлжээ, тусгай зориулалтын харилцах программ хангамж/ гаргаж болно.

Харилцагчийн үйлчилгээний төв /цаашид ХҮТ гэх/-ийн санал, гомдол хариуцсан мэргэжилтэн нь өөрийн эрх хэмжээнд гомдлыг шийдвэрлэх боломжгүй бол Гомдол шийдвэрлэх хуудас (ХасБанк маягт 62301-02)-т тэмдэглэн гомдол гаргах нөхцөл бүрдүүлсэн салбар, нэгжийн удирдах ажилтан болон бүтээгдэхүүн үйлчилгээг хариуцсан нэгжийн удирдах ажилтанд шилжүүлнэ. Төв албаны ресепшин, ажилтан болон маркетингийн хэлтэс нь харилцагчийн гомдол хүлээн авсан бол нэн даруй гомдлын талаарх дэлгэрэнгүй мэдээллийг тэмдэглэн ХҮТ-ийн санал гомдол хариуцсан ажилтанд дамжуулна. ХҮТ-ийн санал гомдол хариуцсан ажилтан нь энэхүү журамд заасан хэлбэрээр гомдол хүлээн авсан бол түүнийг Гомдол, талархлын удирдлагын программд бүртгэнэ.

ГУРАВДУГААР ЗҮЙЛ. ГОМДОЛ, ТАЛАРХАЛ ИРҮҮЛСЭН ХАРИЛЦАГЧТАЙ ХАРИЛЦАХАД АНХААРАХ ЗҮЙЛС

Энэ зүйлд харилцагчийн гомдлыг хүлээн авсан ажилтан харилцагчтай харилцахад анхаарах зүйлсийг заасан /харилцагчтай найрсаг, хүндэтгэлтэй хандах, харилцагчийг анхааралтай сонсох, гомдол саналын талаар нь тодруулан асуух, харилцагчийг тайвшруулах, асуудлыг стандарт хугацаанд шийдвэрлэх/.

ДӨРӨВДҮГЭЭР ЗҮЙЛ. ХАРИЛЦАГЧИЙН ГАРГАСАН ГОМДЛЫГ ШИЙДВЭРЛЭХ

ХҮТ-ийн санал гомдол хариуцсан мэргэжилтэн ХҮТ-ийн гүйцэтгэх ажил үүргийн дагуу шийдвэрлэх боломжтой гомдлыг шийдвэрлэнэ. Газар хэлтэс, салбар, тооцооны төвийн удирдах ажилтан нь өөрийн хариуцсан газар, хэлтэс, салбар, тооцооны төвийн өдөр тутмын үйл ажиллагаа, харьяалах ажилтантай холбоотой гомдлыг шийдвэрлэнэ.

ТАВДУГААР ЗҮЙЛ. ХАРИЛЦАГЧИЙН ГАРГАСАН ГОМДЛЫГ БАРАГДУУЛАХ

Харилцагчийн гаргасан гомдлыг гомдлын зэрэглэлийн дагуу дараах байдлаар барагдуулна:

А зэрэглэлийн гомдол бол ажлын 3 өдөрт багтаан шийдвэрлэж харилцагчид хариу мэдэгдэж гомдлыг барагдуулна;

В зэрэглэлийн гомдол бол ажлын 1 өдөрт багтаан шийдвэрлэж харилцагчид хариу мэдэгдэж гомдлыг барагдуулна;

С зэрэглэлийн гомдол бол ажлын 1 өдөрт багтаан шийдвэрлэж харилцагчид хариу мэдэгдэж гомдлыг барагдуулна;

Эд хөрөнгийн хохирол учраагүй D зэрэглэлийн гомдол бол ажлын 1 өдөрт багтаан шийдвэрлэж харилцагчид хариу мэдэгдэж гомдлыг барагдуулна;

Эд хөрөнгийн хохирол учирсан D зэрэглэлийн гомдол бол ажлын 3 өдөрт багтаан шийдвэрлэж харилцагчид хариу мэдэгдэж гомдлыг барагдуулна.

Гомдлыг шийдвэрлэж байгаа удирдах ажилтан энэ журамд заасан хугацаанд шийдвэрлэх боломжгүй болсон тохиолдолд харилцагчид шийдвэрлэх боломжтой хугацааг мэдэгдэж, уучлал хүснэ.

ЗУРГАДУГААР ЗҮЙЛ. ХАРИЛЦАГЧИЙН ИРҮҮЛСЭН ТАЛАРХЛЫГ ХҮЛЭЭН АВАХ, ШИЙДВЭРЛЭХ

ХҮТ харилцагчаас хүлээн авсан талархлыг холбогдох нэгж, салбар, тооцооны төвийн удирдлагад хүргүүлнэ. Хүний нөөц хариуцсан нэгж болон холбогдох нэгж, салбар, тооцооны төвийн удирдлага нь харилцагчаас талархал хүлээн авсан ажилтны хувийн хэрэгт бүртгэж, жилийн эцэст хамгийн их талархал хүлээн авсан ажилтанг тодруулж урамшуулна.

ДОЛДУГААР ЗҮЙЛ. ХАРИУЦЛАГА НОГДУУЛАХ

Гомдол гаргах нөхцөл бүрдүүлсэн ажилтанд дараах хариуцлага ногдуулах саналыг гаргана:

А зэрэглэлийн гомдол гарах нөхцөл бүрдүүлсэн буруутай ажилтанд Хөдөлмөрийн дотоод журамд заасны дагуу сахилгын шийтгэл ногдуулна;

В болон С зэрэглэлийн гомдол гарах нөхцөл бүрдүүлсэн ажилтанд түүний давтамжаас шалтгаалан дараах арга хэмжээг авна. Үүнд:

В болон С зэрэглэлийн гомдол гаргах нөхцлийг нэг удаа бүрдүүлсэн бол сануулах хуудсаар сануулж тухайн сарын гүйцэтгэлийн үнэлгээнээс зохих оноог хасах;

Улиралд гурван сануулах хуудас, эшүл хагас жилд дөрвөн сануулах хуудас авсан ажилтанд Хөдөлмөрийн дотоод журамд заасны дагуу сахилгын шийтгэл ногдуулна.

НАЙМДУГААР ЗҮЙЛ. ХАРИЛЦАГЧИЙН ГАРГАСАН ГОМДЛЫН ШИЙДВЭРЛЭЛТИЙГ ХЯНАХ, ТАЙЛАГНАХ, ТАЙЛАНД ҮНДЭСЛЭН САЙЖРУУЛАЛТ ХИЙХ

Энэ зүйлд харилцагчийн гаргасан гомдлын шийдвэрлэлтэд хяналт тавих, харилцагчийн гаргасан гомдол, талархлын тайлан гаргах, эдгээр тайланд үндэслэн ажилтнуудын ур чадвар, мэдлэгийг нэмэгдүүлэхтэй холбоотой заалтууд агуулагдсан байгаа.

Харилцагчийн гаргасан гомдлын шийдвэрлэлтэд дараах байдлаар хяналт тавина:

ХҮТ-ийн мэргэжилтний харилцагчийн гомдлын мөрөөр авч хэрэгжүүлсэн арга хэмжээнд ХҮТ-ийн захирал өдөр тутам хяналт тавина;

Салбар, тооцооны төвийн үйл ажиллагаа болон ажилтантай холбоотой харилцагчийн гаргасан гомдлын шийдвэрлэлтэд хариуцсан бүсийн захирал хяналт тавина;

Газар, хэлтсийн үйл ажиллагаа болон ажилтантай холбоотой харилцагчийн гаргасан гомдлын шийдвэрлэлтэд харьяалах хариуцсан захирал хяналт тавина;

Газар, хэлтсийн захирал нь харилцагчаас ирсэн гомдлын шийдвэрлэлт, барагдуулалтад тухай бүр хяналт тавина.