

Публичная оферта

стандартов качества обслуживания АО КБ «Хлынов»

1. Стандарты качества обслуживания Клиентов АО КБ «Хлынов» (далее – Стандарты) распространяются на все категории Клиентов и действуют во всех офисах Банка. В качестве Стандартов Банком приняты следующие обязательства:

1.1. После того, как Вы взяли талон на обслуживание в нашем офисе, Вас пригласят для решения вопроса в течение 15 минут.

1.2. Если Вы позвонили в наш Единый сервисный центр, мы ответим Вам в течение 1 минуты.

1.3. Если мы не успели ответить на Ваш звонок в Единый сервисный центр, мы перезвоним Вам в течение дня.

1.4. Беременных женщин, клиентов с детьми до 3 лет и людей с ограниченными возможностями мы обслуживаем в наших офисах в первую очередь.

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

3. Указанный в пункте 1.2. настоящей Публичной оферты Стандарт, рассчитан исходя из условия 100% укомплектованности штата сотрудников и отсутствии сбоев программного обеспечения. В противном случае время ответа может превысить 1 (одну) минуту, и это не будет считаться нарушением Стандарта. В данном случае выплата денежной компенсации может быть осуществлена исключительно на усмотрение руководства Банка.

4. В случае установления факта нарушения Стандартов Клиент вправе требовать от Банка выплаты денежной компенсации, выплачиваемой путем зачисления средств на баланс мобильного телефона Клиента, в следующем размере:

- за нарушение Стандартов, указанных в п. 1.2, 1.3, 1.4. – 100 (сто) рублей

за каждый доказанный инцидент,

- за нарушение Стандарта, указанного в п. 1.1. – в зависимости от общего времени ожидания Клиента, исчисляемого с момента получения им талона на обслуживание в офисе Банка до момента приглашения сотрудником Банка через систему электронной очереди для решения вопроса:

- за ожидание свыше 15 и до 29 минут включительно – 100 (сто) рублей;
- за ожидание свыше 30 и до 44 минут включительно – 200 (двести) рублей;
- за ожидание свыше 45 минут – 300 (триста) рублей.

5. Нарушение Стандарта, указанного в п. 1.1., считается установленным, если в совокупности соблюдены следующие условия:

- Клиент обратился в Банк по предполагаемому нарушению Стандарта через любой действующий официальный канал связи с Банком и представил, в случае необходимости, подтверждающие документы;
- Клиент был обслужен и зафиксировано время начала обслуживания (для однозначного расчета времени ожидания);
- Банком принято решение о необходимости выплаты Клиенту.

6. Выплата одному Клиенту по Стандарту, указанному в п. 1.1., осуществляется не чаще 1 раза в месяц и не может быть применена к Клиентам, имеющим просроченную задолженность перед Банком либо ограничения на совершение операций с денежными средствами, находящимися на счетах Клиента, поступившие в Банк от Службы судебных приставов или Федеральной налоговой службы

Кроме того, выплата может быть осуществлена на усмотрение руководства Банка в следующих случаях:

- Клиент обратился в офис для получения услуги, которая может быть оказана в дистанционных каналах обслуживания;
- Клиент получил талон, но не дождался приглашения и ушел ранее вызова к сотруднику Банка.