

УТВЕРЖДЕНО

постановлением Правления

ЗАО АКБ «Толубай»

от «23» 06 2023г.

№ 063



Правления

Аликошев А.М./

## Процедура

### Рассмотрения обращений (претензий, жалоб и запросов) потребителей ЗАО АКБ «Толубай»

#### 1. Общие положения

Настоящая Процедура рассмотрения обращений (претензий, жалоб и запросов) потребителей ЗАО АКБ «Толубай» (далее – «Процедура») разработана в соответствии с Положением о минимальных требованиях к порядку предоставления финансовых услуг и рассмотрения обращений потребителей (утверждённого постановлением Правления Национального банка КР от 24 июня 2015 года №35/10, (В редакции постановлений Правления Нацбанка КР от 24 августа 2016 года № 35/3, 8 июня 2017 года № 2017-П-17/23-7, 30 января 2019 года № 2019-П-33/4-2).

1.1. Процедура устанавливает минимальные требования к деятельности ЗАО АКБ «Толубай» (далее – «Банк») по рассмотрению обращений потребителей финансовых услуг, а также определяет компетенцию и порядок взаимодействия Национального банка с ЗАО АКБ «Толубай» в сфере защиты прав потребителей финансовых услуг.

1.2. Настоящая Процедура разработана в целях защиты прав и законных интересов потребителей финансовых услуг в соответствии с Гражданским кодексом Кыргызской Республики, Законом Кыргызской Республики от 11 августа 2022 года N 93 "О банках и банковской деятельности", "О порядке рассмотрения обращений граждан" и другими нормативными правовыми актами Кыргызской Республики.

1.3. Для целей настоящей Процедуры используются следующие понятия:

1) **потребитель** - любое физическое лицо (в том числе индивидуальный предприниматель), пользовавшееся, пользующееся или намеревающееся воспользоваться финансовыми услугами;

2) **обращение** - устная или письменная жалоба и заявление (спор) потребителя в ФКО, содержащее сообщения о нарушении и/или восстановлении его прав, о нарушении требований нормативных правовых актов, а также сообщения по поводу финансовых услуг, в том числе об изменении условий договора;

3) **ответственный работник Банка** - работник (дублер) в головном офисе или филиале Банка, ответственный за прием, регистрацию и рассмотрение обращений потребителей, и контакты с потребителями;

4) **книга жалоб и предложений** - специальная книга для фиксации жалоб и предложений потребителей для их последующего рассмотрения в установленном порядке;

5) **электронное обращение** - обращение заявителя, поступившее на официальный адрес электронной почты Банка, рассматриваемое в порядке, установленном настоящим Положением;

1.4. При рассмотрении обращений потребителей Банк руководствуется следующими основными принципами:

1) законность, честность, добросовестность, прозрачность, разумность, справедливость, социальная ответственность;

2) уважение и обеспечение прав и законных интересов потребителей, партнерское отношение к ним;

- 3) обязательность рассмотрения обращений и предоставление результатов их рассмотрения;
- 4) своевременность, объективность и полнота рассмотрения обращений;
- 5) равенство потребителей при рассмотрении обращений;
- 6) обеспечение сохранности и неразглашение сведений, составляющих банковскую тайну.

## **2. Требования к порядку рассмотрения обращений потребителей**

2.1. Информация о наличии в Банке процедуры рассмотрения обращений, а также книги жалоб и предложений размещена на видном и доступном для обозрения потребителей месте (информационные стенды и т.п.). Электронная версия процедуры рассмотрения обращений также размещена на официальном интернет-сайте Банка. По требованию потребителя Банк обязан разъяснить ему установленный порядок рассмотрения обращений.

2.2. По требованию потребителя Банк обязан предоставить ему возможность ознакомления с уставом, а также с лицензией (свидетельством) и финансовой отчетностью.

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

2.4. Все поступившие письменные обращения потребителей первоначально рассматриваются руководителем Банка или руководителем филиала Банка.

2.5. В головном офисе и филиалах Банка назначаются ответственные работники по работе с обращениями потребителей.

2.6. На информационных стендах и на официальном сайте Банка указан номер телефона, по которому потребителю можно обратиться с жалобой (заявлением).

## **3. Процедура рассмотрения обращений (претензий, жалоб и запросов), вынесения по ним решений и предоставления ответа потребителю**

3.1. При возникновении претензий, жалоб у потребителей к Банку, связанных с правильностью, качеством и/или сроками обслуживания, с взаиморасчетами клиентов и Банка, а также иных претензий или жалоб, граждане обязаны предъявлять свои претензии и жалобы в письменной форме.

3.2. Письменное обращение потребителя, поступившее нарочно, почтовой связью или на электронную почту Банка, либо принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации в течение одного рабочего дня.

3.3. 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. В письменных обращениях проставляется личная подпись потребителя и дата обращения.

Журнал учета обращений потребителей должен быть пронумерован, прошнурован, заверен подписью и скреплен печатью Банка. Допускается ведение журнала в электронной форме при условии обеспечения полной конфиденциальности и сохранности сведений. (приложение 1 к настоящей процедуре). Журнал хранится не менее 5 лет.

3.4. Ответственный работник после регистрации письменного обращения потребителей в журнале учета обращений, передает их на рассмотрение руководства Банка - Председателю Правления или Заместителю Председателя Правления Банка.

3.5. Председатель Правления или Заместитель Председателя Правления Банка исходя из содержания обращения дает поручение соответствующим структурным подразделениям для подготовки ответов по выяснению причин возникновения того или иного обращения и представления надлежащего ответа, удовлетворяющего требование клиента.

3.6. Обращения (претензии, жалобы и запросы) потребителей, связанные непосредственно с проблемами по получению или выплате кредита перенаправляются в Кредитное управление, проблемами с использованием банковских платежных карт в Отдел

Платежных карт, курсовой разницей валют в Казначейство и т.п. Соответствующие структурные подразделения, к которым перенаправлены обращения (претензии, жалобы и запросы) должны дать мотивированный ответ, согласно соответствующей процедуре своего структурного подразделения, не позднее срока со дня регистрации обращения.

**3.7.** Окончательный ответ, подготовленный ответственным структурным подразделением печатается на фирменном бланке Банка, подписывается руководителем или уполномоченным членом исполнительного органа Банка, или руководителем филиала Банка, 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 заверенные копии документов.

**3.8.** Обращение потребителя, поступившее в Банк, рассматривается в течение тридцати календарных дней со дня ее регистрации, с предоставлением ответа в письменном виде. Документы по результатам рассмотренных жалоб и заявлений (споров) клиентов должны храниться в установленном порядке не менее трех лет.

**3.9.** Прием обращений (претензий, жалоб и запросов) потребителей производится в течение всего операционного дня Банка.

**3.10.** Передача потребителю ответа на поступившее обращение (претензию, жалобу или запрос) производится по почте заказным письмом с уведомлением по адресу, указанному в обращении (претензии, жалобе или запросе) потребителя, или путем вручения лично в руки при явке потребителя в Банк.

**3.11.** Ответственный работник осуществляет контроль над своевременной подготовкой ответа потребителю.

**3.12.** Ответственный работник или иной работник Банка предоставляет потребителю устные консультации по телефону, при необходимости соединяет его по телефону с другими работниками Банка по компетентности, оказывает содействие в составлении письменного обращения.

**3.13.** Любой территориальный офис Банка, кроме головного и филиалов, после принятия обращения потребителя передает его ответственному работнику головного офиса или филиала Банка для регистрации и рассмотрения в установленном порядке.

**3.14.** Книга жалоб и предложений должна находиться в каждом офисе Банка (головной, филиал, сберкасса и другие). Книга жалоб и предложений должна быть пронумерована, прошнурована, заверена подписью и скреплена печатью Банка. Ответственный работник Банка ежедневно в конце дня снимает информацию из книги жалоб и предложений, регистрирует на следующий день и передает на рассмотрение руководства. Работники других офисов Банка (за исключением головного и филиалов) ежедневно в конце дня снимают информацию из книги жалоб и предложений и передают ответственному работнику Банка для регистрации и рассмотрения в установленном порядке.

**3.15.** 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.

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

**3.16.** Руководитель или иные уполномоченные члены исполнительного органа Банка, а также руководители филиалов Банка обязаны проводить личный прием потребителей в соответствии с утвержденным графиком, размещенным на официальном сайте и на информационных стендах Банка. При личном приеме ведется протокол встречи, подписываемый потребителем, либо после обязательного уведомления потребителя осуществляется аудио- или видеозапись встречи.

**3.17.** Личный прием потребителей проводится также ответственным работником Банка на постоянной основе. Личный прием потребителей в Банке осуществляется в зоне, доступной для клиентов, как правило, в специально отведенном помещении (общественная приемная).

**3.18.** При личном приеме потребитель предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

**3.19.** При устном обращении по телефону, после предварительного уведомления потребителя, может быть проведена аудиозапись беседы для использования при рассмотрении обращения.

**3.20.** 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.

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.

**3.21.** В случае поступления обращения по электронной почте Банк не позднее следующего рабочего дня направляет на адрес электронной почты потребителя подтверждение о получении обращения либо потребитель извещается по телефону.

**3.22.** Не допускается поручение рассмотрения обращения работнику Банка, действия или бездействие которого обжалуются.

**3.23.** Ответ Банка потребителю по результатам рассмотрения обращения дается на языке обращения - государственном или официальном языке Кыргызской Республики.

**3.24.** В случае если в Банк письменно обратились несколько потребителей (коллективное обращение), то ответ направляется на тот адрес, который указан в обращении первым, если иное не указано в самом обращении.

**3.25.** В случае обоснованности и правомерности обращения потребителя Банк принимает меры по устранению нарушений, восстановлению прав и законных интересов потребителя либо принятию иных соответствующих мер.

**3.26.** В случае если в обращении содержатся вопросы, рассмотрение которых не входит в законную компетенцию Банка, потребителю дается разъяснение о том, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

**3.27.** 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.

**3.28.** Обращения (претензии, жалобы и запросы) потребителей, после их регистрации в соответствии с п. 3.2. направляются так же Службе Риск-менеджмента и Службе Комплаенс - Контроля для оценки риска потери репутации банка, возможности вовлечения Банка в судебные тяжбы, и получение соответствующих рекомендаций по снижению потерь от него.

#### **4. Защита интересов потребителей**

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

1) проводить мониторинг, анализ и обобщение обращений потребителей для выявления и устранения причин, которые явились основанием для обращений;

2) выработать рекомендации по улучшению организации работы с обращениями потребителей;

3) разрабатывать для руководства Банка предложения о принятии необходимых мер по устранению выявленных нарушений и превентивных мерах по недопущению таких нарушений в деятельности Банка.

**4.2.** Банк обязан вести статистическую базу данных по всем обращениям потребителей для собственных аналитических целей и представления отчетности в Национальный банк.

**4.3.** Банк до 20 числа месяца, следующего за отчетным полугодием, обязано представлять в уполномоченное структурное подразделение Национального банка отчет об обращениях потребителей, подписанный руководителем исполнительного органа Банка (приложение 2 к настоящей процедуре).

**Приложение 1**  
к Процедуре «Рассмотрения обращений  
(претензий, жалоб и запросов) потребителей  
ЗАО АКБ «Голубай»

**ЖУРНАЛ  
РЕГИСТРАЦИИ ПРИНЯТЫХ ОБРАЩЕНИЙ (ПРЕТЕНЗИЙ, ЖАЛОБ И ЗАПРОСОВ)  
ПОТРЕБИТЕЛЕЙ БАНКА**

ходящий № обращения	Дата поступления	ФИО Заявителя или название учреждения, адрес	Краткое содержание обращения	Резолюция руководства	Кому и куда направлено на исполнение, срок исполнения	Отметка о решении вопроса

