

**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 КР от 16 декабря 2016 года N 206 "О Национальном банке Кыргызской Республики, 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 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 Процедуры 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) вырабатывать 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.