

**ПОЛОЖЕНИЕ П-120:2023**  
по рассмотрению жалоб и претензий клиентов  
в ОАО «Банк Эсхата»  
(Версия 02)

**Оглавление**

<b>1. Общие положения .....</b>	<b>3</b>
<b>2. Определения и сокращения .....</b>	<b>3</b>
<b>3. Основные цели и принципы Положения .....</b>	<b>4</b>
<b>4. Права и обязанности Клиента .....</b>	<b>4</b>
<b>5. Порядок подачи жалоб .....</b>	<b>5</b>
<b>6. Порядок рассмотрения жалоб и предоставления ответа клиенту .....</b>	<b>7</b>
<b>7. Сроки рассмотрения жалоб.....</b>	<b>8</b>
<b>8. Ответственность.....</b>	<b>8</b>
<b>9. Заключительные положения .....</b>	<b>8</b>

## **1. Общие положения**

1.1 Настоящее Положение «По рассмотрению жалоб и претензий клиентов в ОАО «Банк Эсхата» (далее – Положение) разработано в целях систематизации работы в рамках управления регуляторным и правовым рисками, риском потери деловой репутации и определяет основные условия и порядок предъявления клиентами и рассмотрения Банком жалоб и претензий (далее по тексту жалобы), а также регулирует отношения, возникшие, в связи с этим между Банком и клиентами.

1.2 Положение разработано на основании Закона Республики Таджикистан «Об обращениях физических и юридических лиц», Постановления Правительства Республики Таджикистан «Процедура делопроизводства и статистического учета по обращениям физических и юридических лиц» (от 01.06.2017г. №276) и внутрибанковских требований;

1.3 В рамках данного Положения не рассматриваются:

- Обращения клиентов Банка, связанные с вопросами реструктуризации судной задолженности, рефинансирования, а также с вопросами кредитования с нестандартными условиями.
- Запросы от государственных и надзорных органов, не связанные с жалобами клиентов по обслуживанию.
- Запросы, касающиеся судебно-правовых разбирательств банк-клиент/клиент-банк/клиент-клиент.
- обращения сотрудников Банка, на предмет нарушения требования законодательства Республики Таджикистан и внутренних нормативных документов, регулирующих процесс или установленного Банком порядка.

1.4 Процедуры и порядок рассмотрения жалоб определяются внутренними нормативными документами Банка;

1.5 Контроль над выполнением требований настоящего Положения возлагается на Департамент комплаенс риска

## **2. Определения и сокращения**

**Жалоба** – выражение несогласия относительно действий (бездействия) должностных лиц Банка, руководителей и сотрудников банка по защите и восстановлению своих нарушенных прав и свобод или законных интересов, либо нарушенных прав и свобод или законных интересов иных лиц.

**Претензия** – Несогласие/недовольство клиента, содержащее финансовые требования клиента, связанные, по его мнению, с неправильным совершением операций в подразделениях и/или устройствах банка;

**Клиент (заявитель/обращающийся)** – физическое и юридическое лицо или их законный представитель, подавший жалобу в Банк или его структурные подразделения на защиту своих прав и свобод, а также своих законных интересов, прав и свобод и законных интересов других лиц.

**Электронная жалоба** – жалобы, поступившие на официальный адрес электронной почты Банка и размещённые на официальном сайте банка в сети

Интернет и социальных сетях.

**Устная жалоба** – жалобы, выраженные во время личного приема должностного или уполномоченного лица Банка или по телефонной (мобильной) связи.

**Письменные жалобы** – жалобы, переданные через службу почтовой связи, в ходе личного приёма, через сайт, по электронной почте, через курьера или путем регистрации жалоб или предложений в книге жалоб и претензий.

**Повторные жалобы** – письменная, устная или электронная жалоба, не содержащее новых доказательств, с указанием вопросов, на которые относительно предыдущего ответа по существу был предоставлен ответ, и в очередном обращении не приводятся новые причины или обстоятельства.

**Книга жалоб и претензий или книга** - книга единой формы, прошнурованная и пронумерованная, расположенная в удобном и видимом для клиентов месте в каждом структурном подразделении банка, предоставляющие услуги клиентам.

**Журнал статистического учета Корпоративного портала (Журнал статистического учета)** - журналы единой формы, предназначенные для регистрации жалоб и претензий клиентов, поступающих в Банк;

**Структурное подразделение** – каждое структурное подразделение Головного офиса, Операционного управления, филиалов.

**Ответственные лица филиалов** – сотрудники Банка ответственные за регистрацию в адрес Банка жалоб и претензий в Журнале статистического учёта Корпоративного портала.

**Банк** – ОАО «Банк Эсхата»

### **3. Основные цели и принципы Положения**

3.1 Настоящее Положение разработано в следующих целях:

3.1.1 обеспечение соблюдения прав и законных интересов клиентов;

3.1.2 снижение банковских рисков, связанных с отношениями с клиентами;

3.1.3 устранение нарушений и недостатков в работе, которые стали причиной приема жалоб;

3.1.4 повышение уровня доверия и лояльности клиентов.

3.2 Рассмотрение жалоб клиентов основывается на следующих принципах:

3.2.1 преимущество решения поступающих жалоб во внесудебном порядке;

3.2.2 рассмотрение жалоб в кратчайшие сроки;

3.2.3 беспристрастное и объективное рассмотрение жалоб;

3.2.4 избегание конфликта интересов при рассмотрении жалоб;

3.2.5 обеспечение сохранности и конфиденциальности сведений, составляющих банковскую тайну в соответствии с Законом Республики Таджикистан «О банковской деятельности».

### **4. Права и обязанности Клиента**

4.1 Физические и юридические лица, представившие жалобу, вправе:

4.1.1 лично или совместно с другими и (или) посредством своих уполномоченных представителей обращаться в Банк в устной, письменной или электронной форме;

4.1.2 лично излагать доводы ответственному сотруднику, рассматривающему жалобу;

4.1.3 представлять дополнительные документы и материалы в подтверждение своей жалобы либо обращаться с просьбой об их истребовании;

4.1.4 знакомиться с собранным материалом, если это не нарушает права, свободы и законные интересы других лиц, а также если в указанных документах не содержатся сведения, составляющие банковскую или иную, охраняемую законом, тайну;

4.1.5 получить информацию о ходе рассмотрения жалобы;

4.1.6 получать письменный ответ по существу изложенных вопросов в жалобе;

4.1.7 обращаться с ходатайством до рассмотрения по существу об отзыве жалобы;

4.1.8 потребовать компенсацию за нанесенный ущерб у виновных лиц в порядке, установленном законодательством Республики Таджикистан;

4.1.9 обжаловать результат рассмотрения жалобы или действие (бездействие) лиц, рассматривающих жалобы, в вышестоящие органы и (или) суд в порядке, установленном законодательством Республики Таджикистан;

## 4.2 Обязанности клиента

4.2.1 представлять тексты письменных жалоб и прилагаемых документов в разборчивой форме;

4.2.2 представить в Банк запрошенную информацию и документы об указанных в жалобе фактах и обстоятельствах, в срок указанный в запросе Банка;

4.2.3 своевременно осведомлять Банк (или его структурное подразделение рассматривающий жалобу), об изменении места пребывания, адреса места жительства, номеров телефонов, адреса электронной почты;

4.2.4 относиться к должностным и другим уполномоченным лицам Банка с должным уважением, не допускать использование грубых и оскорбляющих выражений, угрозы жизни, здоровью и имуществу лица, рассматривающего жалобу, или членов его семьи.

## 5. Порядок подачи жалоб

5.1 Жалоба принимается независимо от формата представления и названия, в порядке, установленном настоящим Положением, только в случае надлежащей идентификации Клиента.

5.2 Жалоба должна содержать следующую информацию о заявителе:

- Фамилия и имя - для физического лица;
- Наименование - для юридического лица;

- Почтовый адрес или адрес электронной почты, телефон для направления ответа;
- Уведомление об изменении места жительства или других контактных данных (если такое имеет место);
- Иные идентификационные данные, на которые заявитель может сослаться в жалобе в соответствии с условиями договора об оказании услуг с Банком.
- Суть жалобы
- Подпись (в тех случаях, когда обращение передается в Банк на бумажном носителе Клиентом/его представителем)

5.3 Клиент считается идентифицированным надлежащим образом в целях приёма и рассмотрения жалобы, если жалоба содержит сведения, перечисленные в пункте 5.2 Положения.

5.3.1 Отказ в приёме жалоб не допускается за исключением случаев, когда:

- обращение не является жалобой в соответствии с терминами, установленными настоящим Положением.
- в обращении не содержится обязательная информация, указанная в пункте 5.2 настоящего Положения.
- жалобы, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу в адрес Банка, его сотрудников, а также членов их семьи.
- В случае, если текст письменных обращений не поддаётся чтению. Подобным обращениям ответ не высылается, о чём в течение трёх дней со дня регистрации уведомляется обратившийся клиент, если его ФИО, адрес или место проживания поддаются чтению.
- Жалобы, в которых перечислены требования пункта 5.1 настоящего положения, но предоставлены без согласия и разрешения заявителя.
- Рассматривая повторные жалобы, ответственный сотрудник Банка вправе прекратить переписку с заявителем при необоснованности очередного заявления при условии, если упомянутое заявление и предшествующее заявление предоставляются в одно и то же структурное подразделение, с одним и тем же содержанием вопроса, при наличии результата полного рассмотрения. О результате прекращения рассмотрения повторной жалобы уведомляется заявитель;
- при личном приеме не предоставляются документы, удостоверяющие личность заявителя или его представителя;
- они представлены через представителей физических и юридических лиц, но они не имеют документов, удостоверяющих их полномочия;

5.3.2 Клиент может предоставить жалобу одним из способов, приведенных в нижеприведенной таблице:

<b>Способ предоставления</b>	<b>Средство предоставления</b>
В местах деятельности Банка, лично (или посредством представителя)	Посредством письменного заявления
	Посредством Книги жалоб и претензий, размещенных в структурных подразделениях Банка
Посредством дистанционного канала коммуникации	<a href="mailto:Shikoyat@eskhata.tj">Shikoyat@eskhata.tj</a>
	Официальный интернет ресурс Банка <a href="http://www.eskhata.com">www.eskhata.com</a>
	Посредством мессенджеров
Посредством телефонного звонка	Посредством Контакт центра Банка позвонив на номера: 808 или (+992 44) 600-0-600
По почте	<ul style="list-style-type: none"><li>• На адрес Головного офиса Банка</li><li>• На адрес одного из филиала Банка</li></ul>
В СМИ, в социальных сетях, а также посредством Телеграм и Viber мессенджеров Банка.	Посредством сообщений
При приёме руководства Банка	Устно и письменно обратившись Правлению Банка, директорам филиалов и начальнику операционного управления Головного офиса.

## **6. Порядок рассмотрения жалоб и предоставления ответа клиенту**

6.1 Все жалобы, поступающие в Банк, по каналам указанных в пункте 5.3.2 настоящего Положения должны быть в обязательном порядке зарегистрированы в Журналах статистического учета в Корпоративном портале Банка;

6.2 Ответ на жалобу должен быть подготовлен на государственном языке, а при наличии запроса также на языке, на котором написана жалоба, с

обоснованием подтверждения или отклонения указанных случаев и с учетом требований настоящего Положения и норм законодательства Республики Таджикистан;

6.3 При ответе на жалобу Банк предоставляет клиенту информацию в ясной и доступной форме и ответ не должен содержать вводящих в заблуждение или сложных текстов, или слов.

6.4 Каждое структурное подразделение банка, принявшее жалобу клиента или тому, на кого клиент пожелал подать жалобу, обязано направить клиента к ответственному лицу филиала или сообщить о других способах подачи жалобы (номер телефона, адрес сайта или электронной почты).

## **7. Сроки рассмотрения жалоб**

7.1 Все жалобы рассматриваются в течение тридцати дней, жалобы, не требующие дополнительного изучения и исследования, рассматриваются в течение пятнадцати дней со дня регистрации.

7.2 В исключительных случаях Банк вправе продлить срок рассмотрения жалоб на срок не более тридцати календарных дней, предварительно уведомив обращающегося в течение трех рабочих дней.

## **8. Ответственность**

8.1.Выполнение требований данного порядка является обязательным для сотрудников, ответственных за прием, регистрацию, группировку, рассмотрение и контроль над проверкой жалоб в установленные сроки;

8.2.В случае отсутствия таких ответственных лиц ответственность возлагается на замещающее их лица.

## **9. Заключительные положения**

9.1.Настоящее Положение, а также все изменения и дополнения к ней утверждаются Наблюдательным советом Банка.

9.2.Настоящий документ подлежит опубликованию на официальном веб-сайте Банка, с учетом требований законодательств Республики Таджикистан и внутренних документов Банка.

9.3.Документ подлежит ежегодному мониторингу на предмет актуальности. В случае отсутствия несоответствий документ подлежит актуализации должен проводиться не реже одного раза в два года.

С даты введения в действие настоящего Положения в новой версии-02, версия 01 документа, утвержденная НС Банка (Протокол №191 от 09.07.2021), считать утратившей силу.