

«У Т В Е Р Ж Д Е Н О»
Правлением АКБ «Капиталбанк»
«14» 02 2020 года
(Протокол № 68)
Председатель Правления

_____ А.А. Мирзаев

ПОЛОЖЕНИЕ
о порядке работы с обращениями физических и юридических лиц
в АКБ «Капиталбанк»

ГЛАВА 1. Общие положения

1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Законом Республики Узбекистан «Об обращениях физических и юридических лиц» (далее - «Закон»), Положением о минимальных требованиях к деятельности коммерческих банков при осуществлении взаимоотношений с потребителями банковских услуг, утвержденном Постановления Правления Центрального банка Республики Узбекистан 28.04.2018г. №16/18, зарегистрированном Министерством финансов Республики Узбекистан 02.07.2018г. № 3030, и определяет порядок и сроки работы с обращениями физических и юридических лиц в АКБ «Капиталбанк» (далее – «банк»).

2. В настоящем Положении применяются следующие основные понятия:

заявление — обращение с просьбой об оказании содействия в реализации прав, свобод и законных интересов;

предложение — обращение, содержащее рекомендации по совершенствованию банковской деятельности;

жалоба — обращение с требованием о восстановлении нарушенных прав, свобод и защите законных интересов;

анонимное обращение — обращение, в котором не указаны фамилия (имя, отчество) физического лица, сведения о месте его жительства или полное наименование юридического лица, сведения о его местонахождении (почтовом адресе) либо указаны ложные сведения о них, а также электронное обращение, не позволяющее его идентифицировать, либо письменное обращение, не подтвержденное подписью;

дубликат обращения — копия обращения одного и того же физического или юридического лица;

повторное обращение — обращение, поступившее от одного и того же физического или юридического лица, в котором обжалуется или иным образом выражается несогласие с решением, принятым по предыдущим обращениям, а также сообщается о несвоевременном рассмотрении предыдущего обращения, если к моменту поступления повторного обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения;

электронное обращение — обращение, поданное в установленном порядке посредством информационно – коммуникационных технологий, в том числе размещенное на официальном веб-сайте банка, за исключением устных сообщений, поданных с использованием информационно – коммуникационных технологий в режиме реального времени;

публичный прием – действие руководителя или иного уполномоченного на это должностного лица по принятию обращений на публичных встречах с физическими лицами и представителями юридических лиц;

филиал – любой филиал, операционное управление (ОПЕРУ), центральное операционное отделение (ЦОО), любой Центр банковских услуг (ЦБУ) и/или офис банковских услуг (ОБУ) банка;

потребитель – если иное не оговаривается в настоящем Положении, физическое и юридическое лицо, обратившееся в банк с заявлением, жалобой или предложением;

народная приемная – структурное подразделение советника Президента Республики Узбекистан по вопросам защиты прав граждан, контроля и координации работы с обращениями;

виртуальная приемная – единая электронная база и система обработки обращений в Республике Узбекистан, позволяющая повысить эффективность и прозрачность работы, улучшить контроль за рассмотрением обращений.

3. Обращения могут подаваться в устной, письменной либо в электронной форме.

Обращения, поступившие на «Телефон доверия» банка, учитываются, регистрируются в Департаменте Аппарата Правления/канцеляриях филиалов банка и рассматриваются в качестве устных обращений и рассматриваются в установленном порядке.

Обращения, поступившие через официальный сайт банка или на официальный адрес электронной почты банка регистрируются в форме электронных обращений в Департаменте Аппарата Правления/канцеляриях филиалов банка и рассматриваются в установленном порядке.

4. Обращения могут быть в виде заявлений, предложений или жалоб.

Физические и юридические лица могут обращаться индивидуально или коллективно.

5. Обращения могут подаваться на государственном и других языках.

6. В обращении физического лица должны быть указаны фамилия (имя, отчество) физического лица, сведения о месте его жительства и изложена суть обращения.

В обращении юридического лица должны быть указаны полное наименование юридического лица, сведения о его местонахождении (почтовом адресе) и изложена суть обращения.

В обращении физического и юридического лица должны быть указаны наименование банка/структурного подразделения банка, должность и (или) фамилия (имя, отчество) должностного лица, которому обращение направляется, а также изложена суть обращения.

Письменное обращение должно быть закреплено подписью обращающегося — физического лица или подписью руководителя, либо уполномоченного лица обращающегося — юридического лица. В случае невозможности закрепления письменного обращения физического лица подписью обращающегося, оно должно быть закреплено подписью составителя с проставлением дополнительно и его фамилии (имени, отчества).

К обращениям, поданным через представителей обращающихся физических и юридических лиц, прилагаются документы, подтверждающие их полномочия.

ГЛАВА 2. Прием физических лиц и представителей юридических лиц

7. Прием физических и юридических лиц в банке осуществляется Председателем Правления банка, заместителями Председателя Правления, руководителями филиалов и руководителями структурных подразделений в дни и часы, согласно графику приема.

Личный прием оформляется протоколом (приложение №2 к настоящему Положению), который подписывается потребителем или при оповещении потребителя может быть зафиксирован посредством специальных (аудио и видео) технических средств на голосовой записи или видеоизображения.

При поступлении письменных обращений от потребителя о проведении личного приема должностными лицами банка, банк не позднее 7 дней с даты поступления обращения должен направить данным лицам уведомление о назначении приема с указанием даты и времени приема, а также фамилии, имени, отчества и должности должностных лиц банка, осуществляющих прием.

Личный прием потребителей осуществляется на регулярной основе ответственным сотрудником банка в местах, предназначенных для оказания банковских услуг.

Руководители или иные должностные лица, проводящие личный прием физических лиц и представителей юридических лиц, не вправе отказать в приеме при обращении по любым вопросам, за исключением случаев, если по их предыдущему обращению аналогичного характера уже принято решение и об этом в установленном порядке им сообщено.

Руководителями или иными уполномоченными на это должностными лицами могут быть организованы выездные личные приемы физических лиц и представителей юридических лиц, а также публичные приемы.

График приема и информация о времени, месте проведения, порядок приема доводится до сведения заинтересованных лиц путем их публикации на официальном веб-сайте банка, а также размещения в общедоступных местах на стендах банка/филиалов.

Если решение вопросов, изложенных в ходе приема, не относится к полномочиям банка или его должностных лиц, то соответствующие должностные лица должны разъяснить обращающемуся, в какой орган или организацию следует обратиться для решения вопросов, изложенных в обращении.

При устном обращении физическое лицо должно предъявить документ, удостоверяющий его личность, а представитель юридического лица – документ, подтверждающий его полномочия и удостоверяющий его личность, за исключением обращений, поступивших во время публичного приема.

ГЛАВА 3. Народные приемные и виртуальные приемные

8. Обращения поступившие в банк через Народные приемные и Виртуальную приемную Президента Республики Узбекистан в электронном виде, распечатываются, регистрируются сотрудниками канцелярий филиалов/Департамента Аппарата Правления банка в специально заведенных журналах. Зарегистрированные обращения предоставляются руководителям банка/филиалов банка, с дальнейшим направлением ответственному исполнителю. После рассмотрения и детального изучения поступивших обращений, со стороны ответственного исполнителя, в указанные законодательством и настоящим Положением сроки готовится ответное письмо, и после подписания руководителем банка/филиала банка предоставляется в Департамент Аппарата Правления/канцелярию филиала/банка для регистрации и отправки адресату. Вторые экземпляры ответных писем с отметкой об отправке хранятся в Департаменте Аппарата Правления/канцеляриях филиалов банка.

ГЛАВА 4. Порядок рассмотрения обращений

9. Принятие, регистрация и направление обращений на рассмотрение, а также контроль за их рассмотрением осуществляется ответственными сотрудниками Департамента Аппарата Правления/канцелярий филиалов банка согласно Приложению №1 к настоящему Положению.

Все письменные и электронные сообщения потребителей в тот же день, а в случае поступления после окончания рабочего времени - на следующий рабочий день должны быть зарегистрированы в специально заведенных журналах.

Все письменные и электронные сообщения (распечатанные), регистрируются в ПК СЭД/в филиалах- в специально заведенных журналах регистрации обращений по форме согласно Приложения №3 к настоящему Положению, работниками Департамента Аппарата Правления/сотрудниками канцелярий с проставлением регистрационного штампа в нижней правой части первой страницы обращения.

Порядковые номера обращений исчисляются заново с начала каждого года.

10. При поступлении обращения в конверте через средства почтовой связи проверяется наличие в конверте обращения и приложений к нему.

В случае отсутствия обращения в конверте или его повреждения, а также отсутствия указанных в обращении приложений составляется акт в двух экземплярах, один экземпляр которого остается в Департаменте Аппарата Правления/канцеляриях филиалов банка, а второй отправляется обращающемуся по адресу, указанному на конверте.

Конверты, в которых поступили обращения, могут быть сохранены для определения адреса обращающегося, времени отправления и получения обращения.

11. Рассмотрение обращений осуществляются руководителями структурных подразделений в соответствии с резолюцией Председателя Правления банка или его заместителей/руководителей филиала банка.

12. Обращения, в которых поставленные вопросы не относятся к деятельности банка и его структурных подразделений, по решению руководителей банка/филиалов банка направляются в пятидневный срок соответствующим государственным органам, другим организациям и должностным лицам, в компетенцию которых входит решение вопроса по обращению с сообщением об этом заявителю в письменной (в запечатанном новом конверте, с указанием почтового адреса и названия организации) либо в электронной форме. При этом поступившие электронные обращения могут быть перенаправлены в электронной форме.

Запрещается безосновательная передача обращения на рассмотрение государственным органам, другим организациям и должностным лицам, либо направление его тем государственным органам, другим организациям и должностным лицам, решения или действия (бездействие) которых обжалуются.

Если обращения не содержат необходимые сведения для направления их в соответствующие государственные органы, организации и должностным лицам, то они в срок не позднее пяти дней возвращаются обращающемуся с мотивированным разъяснением.

13. В случае если в обращении имеются вопросы, касающиеся нескольких структурных подразделений, то все они определяются исполнителями по рассмотрению обращения. Структурное подразделение, указанное первым среди исполнителей, обеспечивает совместно с другими структурными подразделениями рассмотрение обращения.

14. В случае возникновения необходимости в дополнительных сведениях, справках и материалах для полного, объективного и своевременного рассмотрения обращения структурное подразделение, рассматривающее обращение, может дополнительно запросить информацию у физического или юридического лица, подавшего обращение, а также в пределах своих полномочий у иных государственных органов, других организаций и должностных лиц.

15. В случае если в обращении изложены обстоятельства, требующие изучения на месте, а также в других необходимых случаях структурное подразделение, назначенное исполнителем, может обеспечить рассмотрение обращения с выездом на место. Рассмотрение обращения с выездом на место осуществляется по поручению или с согласия руководителя банка/руководителя филиала банка.

16. В необходимых случаях для рассмотрения обращений руководством банка могут привлекаться соответствующие специалисты филиалов и других структурных подразделений банка.

17. По результатам рассмотрения обращения руководством банка принимается соответствующее решение, о чем незамедлительно в письменной либо в электронной форме сообщается обращающемуся.

В ответном письме на обращение должны содержаться конкретные обоснования (по мере необходимости со ссылками на нормы актов законодательства), опровергающие или подтверждающие доводы по каждому вопросу, указанному в обращении.

18. Ответное письмо на обращение подписывается Председателем Правления банка или его заместителями/руководителями филиала банка.

Ответное письмо на обращение излагается, по возможности, на языке обращения.

19. Коллективные обращения физических или юридических лиц рассматриваются в соответствии с требованиями законодательства Республики Узбекистан. При этом ответ на обращение направляется лицу, указанному первым в списке обращающихся, или, по их требованию, другому лицу.

20. Обращение считается рассмотренным в случае, если все вопросы, поставленные в обращении, были рассмотрены в соответствии с требованиями законодательства Республики Узбекистан и обращающемуся направлен соответствующий ответ.

21. Если в ходе рассмотрения обращения поступит дубликат обращения, данное обращение рассматривается вместе с ранее поступившим обращением и по результатам предоставляется единый ответ.

Если дубликат обращения поступит после рассмотрения обращения и направления ответа, то об этом необходимо письменно информировать обращающегося.

22. Потребители имеют право отозвать свои обращения до и во время их рассмотрения до принятия решения по обращению путем подачи заявления в письменной либо в электронной форме. При поступлении такого заявления рассмотрение обращения прекращается, и в течение трех дней обращение уведомительным письмом банка возвращается обращающемуся.

Заявление об отзыве обращения не исключает принятия мер по выявлению и устранению допущенных нарушений закона.

23. Хранение, рассмотренных обращений и связанных с ними материалов осуществляется в установленном порядке в Департаменте Аппарате Правления/филиалах банка, с дальнейшей передачей в архив и хранением в установленном законодательством Республики Узбекистан и локальными актами банка порядке.

ГЛАВА 5. Сроки рассмотрения обращений

24. Заявление или жалоба рассматривается по существу в течение 15 (пятнадцати) дней со дня поступления, а когда требуются дополнительные изучение и (или) проверка, запрос дополнительных документов – в срок до одного месяца со дня поступления в банк с предоставлением ответа в письменной или электронной форме.

25. Предложение рассматривается в срок до одного месяца со дня поступления, за исключением тех предложений, которые требуют дополнительного изучения, о чем в письменной форме сообщается физическому или юридическому лицу, внесшему предложение, в десятидневный срок.

26. Сроки работы с обращениями исчисляются со дня их поступления. Если последний день соответствующего срока выпадает на выходной или праздничный день, сроком окончания считается следующий рабочий день.

ГЛАВА 6. Оставление обращений без рассмотрения

27. Рассмотрению не подлежат:
анонимные обращения;
обращения, поданные через представителей физических и юридических лиц — при отсутствии документов, подтверждающих их полномочия;
обращения, не соответствующие другим требованиям, установленным законодательством Республики Узбекистан.

28. Обращения, поступившие на «Телефон доверия» банка, также могут быть признаны анонимными в порядке, предусмотренном законодательством Республики Узбекистан и настоящим Положением.

29. При поступлении обращений, поданных через представителей физических и юридических лиц, сотрудниками Департамента аппарата Правления/филиала банка проверяются наличие документов, подтверждающих их полномочия.

В случае если в обращении отсутствуют документы, подтверждающие полномочия представителя физического и юридического лица, данное обращение не подлежит рассмотрению, о чем необходимо письменно уведомить обращающегося.

ГЛАВА 7. Права и обязанности сторон при рассмотрении обращений

30. При рассмотрении поступивших обращений соответствующими структурными подразделениями банка, потребители имеют право получать информацию о ходе рассмотрения обращения, излагать доводы и давать объяснения, знакомиться с материалами проверки обращения и с результатами его рассмотрения, представлять дополнительные материалы.

Потребители пользуются также иными правами при рассмотрении обращений в соответствии с законодательством.

31. Уполномоченные сотрудники структурных подразделений Банка, рассматривающие обращение, обязаны:

обеспечивать физическому и юридическому лицу возможность ознакомления с документами, решениями и иными материалами, затрагивающими их права, свободы и законные интересы, в случае если они не содержат сведений, составляющих банковскую или иную охраняемую законом тайну, не наносят ущерба правам, свободам и законным интересам физических и юридических лиц, интересам общества и государства;

контролировать исполнение решения, принятого по результатам рассмотрения обращения;

в письменной либо в электронной форме сообщить обращающемуся о результатах рассмотрения и принятом решении незамедлительно после рассмотрения обращения.

ГЛАВА 8. Контроль за рассмотрением обращений. Обобщение и анализ обращений

32. Департамент Аппарата Правления/канцелярии филиалов банка осуществляют постоянный контроль и мониторинг за рассмотрением структурными подразделениями обращений, принимает меры по обеспечению их своевременного и надлежащего рассмотрения.

33. Незамедлительно информирует руководство банка/руководителей филиалов банка о нарушениях сроков и порядка рассмотрения обращений структурными подразделениями банка.

ГЛАВА 9. Ответственность за нарушение сроков и порядка рассмотрения обращений

34. Незаконный отказ в принятии и рассмотрении обращений физических и юридических лиц, нарушение без уважительных причин сроков их рассмотрения, ненаправление ответа в письменной либо в электронной форме, принятие противоречащего законодательству об обращениях физических и юридических лиц решения, необеспечение восстановления нарушенных прав физических и юридических лиц, исполнения принятого в связи с обращением решения, разглашение сведений о частной жизни физических лиц либо о деятельности юридических лиц без их согласия, преследование физического и юридического лица в связи с их обращением либо за выраженное мнение и содержащуюся в обращении критику, другие нарушения законодательства об обращениях физических и юридических лиц влекут ответственность в порядке, установленном законодательством Республики Узбекистан.

35. Ответственность за обеспечение соблюдения требований Закона и настоящего Положения возлагается на руководство банка, руководителей структурных подразделений/филиалов банка, на уполномоченных сотрудников Департамента Аппарата Правления/филиалов банка.

ГЛАВА 10. Заключительные положения

36. Настоящее Положение, а также изменения и дополнения к нему, утверждаются решением Правления банка.

37. Вопросы, не нашедшие отражение в настоящем Положении, регулируются действующим законодательством Республики Узбекистан и локальными актами банка

38. Если в результате внесения изменений в действующее законодательство Республики Узбекистан отдельные нормы настоящего Положения вступают с ними в противоречие, до утверждения в установленном порядке изменений в настоящее Положение, приоритет применения имеют законодательные акты Республики Узбекистан.

Внесено:

Директор Департамента Аппарата Правления  Азимов М.А.

Согласовано:

Заместитель Председателя Правления  Глущенко А.П.


Заместитель Председателя Правления  Рахматов Б.С.

Заместитель Председателя Правления  Гимадиев С.А.

Заместитель Председателя Правления  Тян К.В.

Главный бухгалтер  Аллаёрова Д.Н.

Директор Департамента
юридической службы  Пачурин В.В.

Директор Департамента
по управлению рисками  Кан Т.В.

И.о. Директора Департамента
внутреннего аудита  Кариев А.С.

к Положению о порядке работы
с обращениями физических и юридических лиц в АКБ «Капиталбанк»

**План работы
по учету, прохождению и организации контроля
за исполнением обращений физических и юридических лиц
в АКБ «Капиталбанк».**

№ п/п	Этапы работы	Сроки исполнения	Ответственные
1.	Рассмотрение поступивших документов, регистрация.	В течение часа	Департамент Аппарата Правления /канцелярия филиала
2.	Рассмотрение обращения, подготовка с участием специалистов структурных подразделений проекта резолюции с определением сроков исполнения и ответственных.	В течение часа	Департамент Аппарата Правления/канцелярия филиала/специалисты соответствующих структурных подразделений банка
3.	Доклад руководству банка/руководителям филиала	В течение дня	Департамент Аппарата Правления/канцелярия филиала
4.	Дооформление резолюции, направление в соответствующие структурные подразделения	В течение часа	Департамент Аппарата Правления/канцелярия филиала
5.	Изучение вопроса, определение конкретных мер (планов, мероприятий), обсуждение с привлечением заинтересованных исполнителей, организация реализации поручения	В установленный срок	Руководители соответствующих структурных подразделений/ ответственные исполнители
6.	Подготовка информации (доклад) руководству банка/филиала банка, предложения по решению вопроса, поднятого в обращении, принятие мер к решению вопроса и ответа адресату	В установленный срок	Руководители соответствующих структурных подразделений/ ответственные исполнители
7.	Отправка ответа адресату	В установленный срок	Департамент Аппарата Правления/канцелярии филиалов
8.	Систематический анализ обращений физических и юридических лиц Принятие мер персональной ответственности за неисполнение служебных обязанностей, нарушения инструкций, некорректное поведение. Внесение предложений по оптимизации работы с целью сокращения жалоб.	Ежедневно, ежемесячно, ежеквартально	Департамент Аппарата Правления
9.	Рассмотрение вопроса о ходе работы с поступившими обращениями физических и юридических лиц в АКБ «Капиталбанк» на заседании Правления Банка	Ежеквартально	Департамент Аппарата Правления

Приложение № 2
к Положению о порядке работы
с обращениями физических
и юридических лиц
в АКБ «Капиталбанк»

Протокол беседы
проведенной во время приема руководством и ответственными сотрудниками АКБ
«Капиталбанк» физических и юридических лиц
(выездные приемы в том числе)

_____ 202_ г.

г. _____

Ф.И.О. обращающегося/адрес

Клиент _____ **филиала АКБ «Капиталбанк»**

Краткое содержание обращения

Ответисполнитель

Что поручено

Как решен вопрос

Подпись обращающегося _____

Подпись руководителя _____
(ответисполнителей)

Приложение №3
к Положению о порядке работы
с обращениями физических
и юридических лиц
в АКБ «Капиталбанк»

**Журнал регистрации письменных обращений
физических и юридических лиц поступивших
в АКБ «Капиталбанк»/ _____ филиал АКБ «Капиталбанк»**

№	Ф.И.О. обращаю щегося	Адрес и номер р теле фона	Ли цо	Органи зация отправ итель	Кратко е содер жание обращ ения	Исполн итель	Дубликат/п овторно	Срок исполн ения	Дата исполн ения	Резул ьтат	Как испол нено
---	-----------------------------	--	----------	------------------------------------	--	-----------------	-----------------------	------------------------	------------------------	---------------	----------------------

**Журнал регистрации устных обращений
физических и юридических лиц поступивших
в АКБ «Капиталбанк»/ _____ филиал АКБ «Капиталбанк»**

№/Дата исполне ния	Ф.И.О. обращаю щегося	Адрес и номер телефо на	Лиц о	Краткое содержа ние обраще ния	Исполнит ель	Повтор но	Срок исполне ния	Дата исполне ния	Как исполне но
--------------------------	-----------------------------	-------------------------------------	----------	--	-----------------	--------------	------------------------	------------------------	----------------------