

**ЗАКРЫТОЕ АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО
«СПИТАМЕН БАНК»
ПРАВЛЕНИЕ**

РЕШЕНИЕ №135

г. Душанбе

«14»11.2022г.

**Об утверждении Порядка рассмотрения обращений физических и юридических лиц
в ЗАО «Спитамен Банк»**

В целях совершенствования системы корпоративного управления, Правление ЗАО «Спитамен Банк»,

принимает решение:

1. Принять Порядок рассмотрения обращений физических и юридических лиц в ЗАО «Спитамен Банк».
2. Признать утратившим силу Положение о порядке рассмотрения и учета обращений клиентов ЗАО «Спитамен Банк», принятое Решением ЗАО «Спитамен Банк» за №55 от 19.04.2017 года.
3. Контроль за исполнением настоящего Решения возложить на Председателя Правления Банка Самандарзода Н.

Председатель Правления <i>(круглая фирменная печать: «Республика Таджикистан. Закрытое акционерное общество «Спитамен Банк. г.Душанбе, улица Шамси 4»)</i>	<i>(подпись)</i>	Самандарзода Н.
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------	------------------------

Первый заместитель Председателя Правления	<i>(подпись)</i>	Хикматов У.С.
--------------------------------------------------	------------------	----------------------

Заместитель Председателя Правления	<i>(подпись)</i>	Сайфуллозода С.
-------------------------------------------	------------------	------------------------

Заместитель Председателя Правления	<i>(подпись)</i>	Шарипов Н.Н.
-------------------------------------------	------------------	---------------------

Секретарь Правления	<i>(подпись)</i>	Хисориев М.Ш.
----------------------------	------------------	----------------------

«Утвержден»
Решением Правления
ЗАО «Спитамен Банк»
№135
От «14» 11.2022г.

**ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ФИЗИЧЕСКИХ И ЮРИДИЧЕСКИХ
ЛИЦ В ЗАО «СПИТАМЕН БАНК»**

Душанбе – 2022г.

Содержание

1. Общие положения.....	3
2. Термины и понятия.....	3
3. Требования при обращении.....	5
4. Порядок предоставления обращений физических и юридических лиц и их рассмотрение.....	5
5. Гарантия безопасности физических и юридических лиц в связи с их обращением.....	7
6. Порядок рассмотрения обращений (жалоб, заявлений, предложений, запросов, благодарностей и т.д.).....	7
7. Сети для обращения клиентов.....	10
8. Уровень ответственности	11
9. Срок рассмотрения запросов, заявлений и жалоб.....	11
10. Приложения	14

1. Общие положения

1.1. Порядок рассмотрения обращений физических и юридических лиц (клиентов) ЗАО «Спитамен Банк» (далее - Порядок) разработан в соответствии с Законом Республики Таджикистан об обращениях физических и юридических лиц, Гражданским Кодексом Республики Таджикистан, Уголовным Кодексом Республики Таджикистан, нормативными правовыми актами Национального банка Таджикистана и локальными нормативными документами ЗАО «Спитамен Банк» с учетом принципов защиты прав клиентов ЗАО «Спитамен Банк» (далее - Банк).

1.2. Основной целью рассмотрения обращений физических и юридических лиц (клиентов Банка) является повышение уровня качества обслуживания клиентов в ЗАО «Спитамен Банк».

1.3. Все обращения физических и юридических лиц Банка рассматриваются на уровне Председателя Правления и членов Правления.

1.4. Руководители подразделений Банка и региональные менеджеры могут участвовать в составлении выводов путем предоставления доказательств.

2. Термины и понятия.

Обращения – заявление, запрос, предложение, благодарность, жалоба физических и юридических лиц, направленные в письменной, электронной или устной форме в Банк.

Заявление – просьба о содействии в реализации своих прав, свобод и законных интересов, прав, свобод и законных интересов других лиц либо представление информации о нарушении законодательства Республики Таджикистан и иных нормативных правовых актов, недостатках в деятельности Банка либо критика деятельности руководителей и сотрудников Банка.

Запрос – просьба о выполнении уполномоченным лицом определённого действия для удовлетворения требования заявителя, в рамках положений законодательства Республики Таджикистан;

Жалоба – выражение недовольства в отношении отдельного действия (бездействия) руководителей и уполномоченных лиц Банка о защите и восстановлении своих прав и свобод или нарушенных законных интересов либо нарушенных прав, свобод или законных интересов других лиц.

Заявитель – физическое и юридическое лицо или его законный представитель, обратившееся по поводу защиты своих прав, свобод и законных интересов или прав, свобод и законных интересов других лиц в соответствующие органы и организации.

Электронное обращение – обращение, поступившее на официальный адрес электронной почты Банка, либо размещенное на официальном сайте Банка в сети Интернет.

Устное обращение – обращение, высказанное в ходе личного приема уполномоченного лица Банка, или изложенное через телефон (мобильную связь).

Обращение через средства массовой информации – обращение, напечатанное в периодической печати и других средствах массовой информации, связанное с деятельностью Банка, или распространенное через средства массовой информации.

Коллективное обращение – обращение двух и более лиц, либо представленное от имени группы граждан.

Повторное обращение – письменное, устное или электронное повторное обращение в Банк, которое не содержит новых доводов, с указанием вопросов, по существу которых относительно ранее представленного обращения направлен ответ, но во вновь поступившем обращении не указаны новые доводы или обстоятельства.

Лица, рассматривающие обращение – должностные лица и уполномоченные лица Банка, которые в порядке, установленном нормативными правовыми актами, по существу рассматривают обращения.

Книга заявлений и жалоб – книга единого образца, предназначенная для внесения замечаний и обращений о деятельности Банка, качестве обслуживания, выполнении определённых работ;

Ящик для письменных обращений – брендированный ящик Банка с замком, предназначенный для анонимных обращений, который устанавливается в доступном для клиентов Банка месте.

Анонимное обращение – обращение считается анонимным, если в нем не указаны ФИО и сведения, относящиеся к клиенту.

Соответствующие материалы – видеозапись, аудиозапись, письмо, расписка клиента и прочее.

3. Требования при обращении

3.1. . Физическое лицо в своем письменном обращении должен указать фамилию, имя, отчество, адрес места жительства, уведомление об изменении места жительства (если такое имеет место), излагать суть обращения и подписать его;

3.2. В обращении юридического лица должны быть указаны полное название юридического лица, почтовый адрес места расположения, дата, исходящий номер и суть обращения. Обращение должно быть подписано должностным или уполномоченным лицом;

3.3. Письменные обращения представляются посредством услуг почтовой связи, при личном приёме, через курьера или путём записи своего заявления, жалобы или своих предложений в книге заявлений и жалоб Банка.

3.4. Электронные обращения должны быть представлены в форме электронного документа, заверенного цифровой электронной подписью, и иметь другие сведения, обязательные для электронных документов, установленные законодательством Республики Таджикистан;

3.5. При обращениях посредством телефонной (мобильной) связи должны быть изложены суть обращения, фамилия, имя и отчество заявителя, адрес его места жительства или адрес месторасположения юридического лица, номер телефона (мобильного телефона), адрес электронной почты.

3.6. Уполномоченное лицо, принявшее телефонное (мобильное) обращение, отмечает его в программе Vitrix-24 и направляет его лицу, ответственному за рассмотрение обращений, излагает суть обращения, имя, фамилию, отчество заявителя, адрес места жительства или места расположения юридического лица, номер телефона (мобильного), адрес электронной почты, регистрирует его по внутреннему порядку Банка и доводит до сведения Правления, Департамента внутреннего контроля, региональных менеджеров и других руководителей соответствующих подразделений.

4. Порядок предоставления обращений физических и юридических лиц и их рассмотрение

4.1. Физические и юридические лица вправе лично или через своего уполномоченного представителя направить свое письменное обращение в Банк посредством почтовой связи или через электронную почту. В интересах несовершеннолетних, недееспособных лиц, или лиц с ограниченной дееспособностью,

обращение представляется их законными представителями или уполномоченными органами в порядке, предусмотренном законодательством Республики Таджикистан.

4.2. Ответственность за организацию регистрации, рассмотрения в установленные сроки и ведения статистического учета обращений физических и юридических лиц несут руководители соответствующих подразделений Банка.

4.3. Обращения физических и юридических лиц, поступившие в Банк, рассматриваются в порядке, установленном Законом Республики Таджикистан об обращениях физических и юридических лиц;

4.4. . Обеспечивать объективное, независимое, незаинтересованное и своевременное рассмотрение обращений, в случае необходимости проверять поставленные вопросы с участием заявителей и приглашением соответствующих лиц;

4.5. Запрашивать для полного, независимого и всестороннего рассмотрения необходимые для рассмотрения обращения материалы у физических и юридических лиц, от соответствующих органов и организаций;

4.6. Принимать меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов физических и юридических лиц;

4.7. Давать письменный ответ физическим и юридическим лицам по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, предусмотренных в Законе Республики Таджикистан об обращениях физических и юридических лиц;

4.8. Уведомлять заявителя в течение трех дней с момента принятия решения о направлении его обращения на рассмотрение другим соответствующим органам и организациям в соответствии с их подчинённостью;

4.9. Рассматривать обращение обоснованно и согласно закону, контролировать его исполнение;

4.10. Нарушение срока рассмотрения обращений и жалоб без уважительных причин, принятие необоснованного и противоречащего закону решения, в соответствии с законодательством Республики Таджикистан влечет за собой ответственность;

4.11. Ответ на обращение должен быть составлен на государственном языке, а при наличии требования - на языке, на котором написано обращение, исчерпывающим и обоснованным на каждый поставленный вопрос, или опровергающим отмеченных случаев с учетом требований законодательства Республики Таджикистан, которые приняты к руководству;

4.12. Информировать заявителя о результате рассмотрения обращения;

4.13. Регулярно анализировать сведения о рассмотренных обращениях физических и юридических лиц и принимать меры по устранению причин и условий, послуживших причиной нарушения прав, свобод и законных интересов физических и юридических лиц;

4.14. Выполнять другие обязательства, предусмотренные настоящим Законом и законодательством Республики Таджикистан.

5. Гарантия безопасности физических и юридических лиц в связи с их обращением

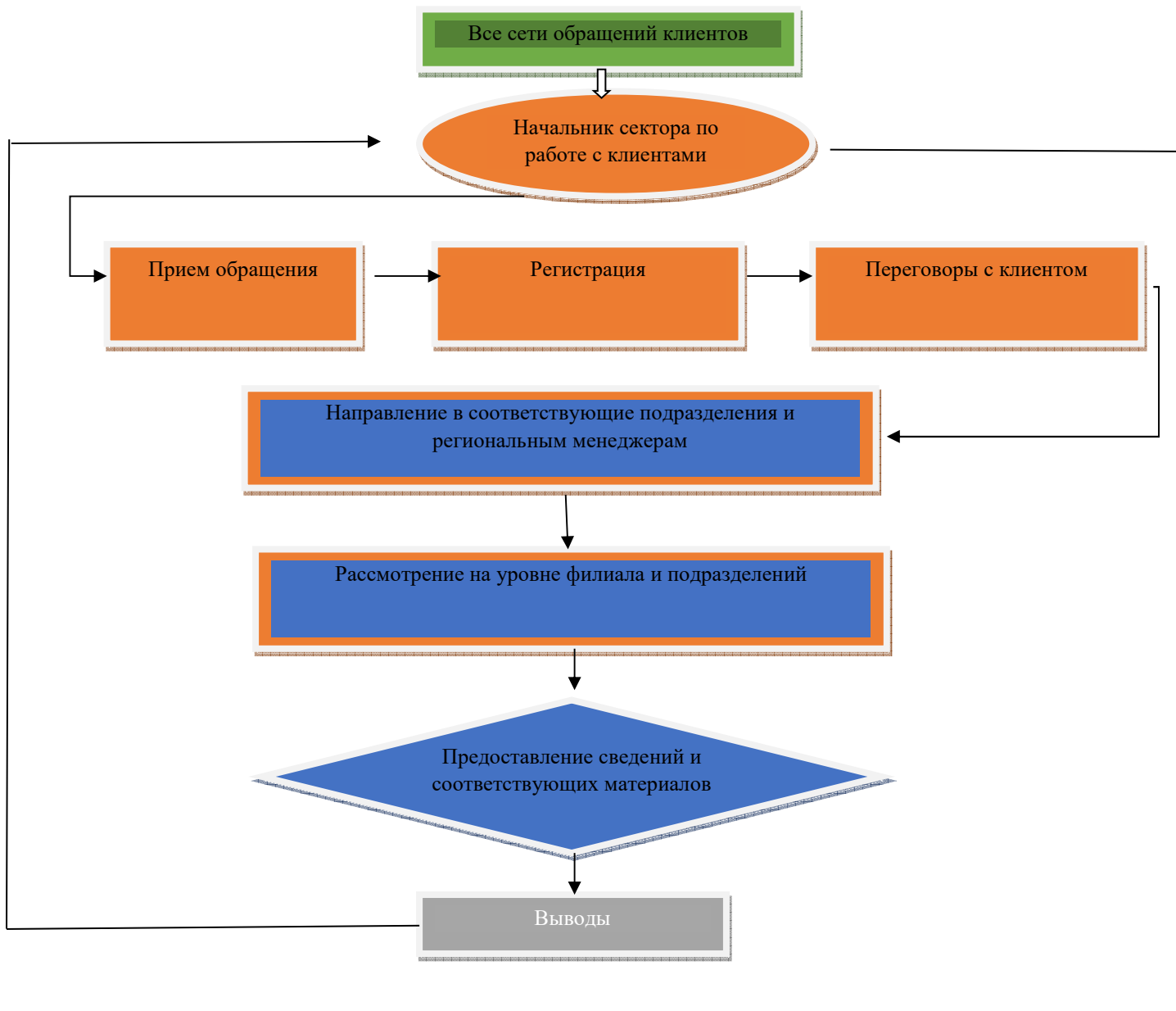
5.1. Запрещается преследование физических и юридических лиц, связанное с их обращением в Банк с критикой деятельности Банка или его руководителей, в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов, либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

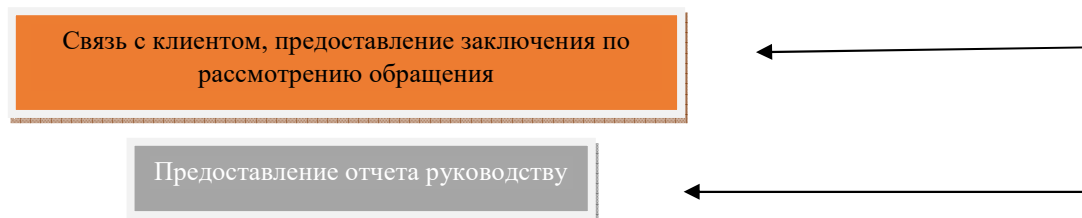
5.2. При рассмотрении обращения, запрещается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни, либо деятельности юридического лица, без согласия физических и юридических лиц. Не считается разглашенным сведение, изложенное в письменном обращении, направленное в Банк, решение которого отнесено к компетенции Банка и уполномоченных лиц.

6. Порядок рассмотрения обращений (жалоб, заявлений, предложений, запросов, благодарностей и т.д.)

6.1. Прием обращений клиентов на следующих этапах осуществляется и входит в компетенцию нижеуказанных ответственных лиц:

- прием обращения – Начальник сектора по работе с клиентами;
- регистрация – Начальник сектора по работе с клиентами;
- прослушивание записи разговора с клиентом – Начальник сектора по работе с клиентами;
- направление жалобы в Правление, Департамент внутреннего контроля (в необходимых случаях), региональным менеджерам и другим руководителям соответствующих подразделений – Начальник сектора по работе с клиентами;
- рассмотрение запроса на уровне филиала и подразделений – Региональные менеджеры, начальники подразделений;
- предоставление сведений и соответствующих материалов – Региональные менеджеры, начальники подразделений;
- выводы – Начальник Сектора по работе с клиентами, Председатель Правления, члены Правления;
- связь с клиентом и предоставление заключения по рассмотрению жалобы (кроме анонимных жалоб) – Начальник сектора по работе с клиентами.





7. Сети для обращения клиентов

7.1. Клиент может обратиться в Банк устно или письменно посредством следующих сетей:

- номер колл-центра – **446406565 (6565)**; сайт Банка;
- страница Банка в **социальных сетях**;
- **официальные мессенджеры**;
- к **руководителю пункта обслуживания**;
- к **любому сотруднику банка**;
- электронная почта **info@spitamen.com**;
- на телефонный номер **работников контролирующих подразделений**, номер которых указан на информационной доске пунктов обслуживания.
- **Книга заявлений и жалоб в филиалах Банка:**
В каждом филиале должна быть Книга жалоб и предложений клиентов соответствующего образца. Книга должна находиться в доступном для клиента месте, в месте нахождения клиента, удобном для письма, обязательно наличие ручки и чистой бумаги.

Директор/руководитель филиала/Центра банковского обслуживания несет ответственность за ежедневную проверку книги жалоб до окончания рабочего времени, а в случае регистрации нового обращения клиента должен принять их и в тот же день отправить его отсканированную форму на электронную почту начальника Сектора по работе с клиентами.

Книга должна быть пронумерована, на ней должна быть проставлена соответствующая печать Головного офиса, а при получении она должна быть заверена подписью Директора филиала. В архиве книга должна храниться не менее пяти лет. Книгу стандартного образца Директор филиала может запросить от административного управления.

- **Ящик для заявлений и жалоб в филиалах и центрах обслуживания Банка:**
Чтобы обратиться в Банк с анонимной жалобой, клиенту необходимо написать свою жалобу в свободной форме на белом листе бумаги и вложить ее в ящик для анонимных жалоб. Выемка письменных заявлений из ящика осуществляет в конце каждого рабочего дня со стороны обязанного на это работника (назначается Директором/Руководителем филиала/Центра банковского обслуживания по согласованию с департаментом кадров) совместно с Директором филиала/начальником Кредитного отдела филиала. Лица, ответственные за прием и регистрацию предложений, при поступлении предложений от клиентов должны принять их и в тот же день отправить отсканированную форму на электронную почту Начальника сектора по работе с клиентами.

7.2. Обращения принимаются круглосуточно 24/7.

8. Уровень ответственности

8.1. **Специалист Колл-центра** ответственен за прием и регистрацию обращений клиентов в программе Bitrix-24.

8.2. **Специалист, ответственный за мессенджеры и социальные страницы Банка** направляет написанную жалобу начальнику Сектора по работе с клиентами в виде снимка (screen shot).

8.3. **Директор филиала или Руководитель Центра банковского обслуживания (работник филиала)** несет ответственность за немедленную доставку устных жалоб клиентов начальнику Сектора по работе с клиентами, а также жалоб, написанных в ящике жалоб и книге заявлений и жалоб.

8.4. **Начальник Сектора по работе с клиентами** несет ответственность за прием, регистрацию, рассмотрение обращений клиентов и представление отчета непосредственному руководителю и членам Правления, а также за предоставление клиенту ответа рассмотрения запроса или жалобы.

8.5. **Региональные менеджеры** за рассмотрение жалоб, предоставление дополнительных сведений (беседа с работником, аудио, видеозапись, документация и пр.).

9. Срок рассмотрения запросов, заявлений и жалоб

9.1. Обращения, представленные в Банк, рассматриваются в течение тридцати дней, а обращения, не требующие дополнительного изучения и исследования, рассматриваются в течение пятнадцати дней со дня регистрации.

9.2. . В исключительных случаях, а также в случаях, предусмотренных пунктом 9.3. настоящего Порядка, Банк вправе продлить срок рассмотрения обращения не более тридцати дней, о чем информировать заявителя в течение трех дней.

9.3. Для полного, беспристрастного и своевременного рассмотрения обращений в сроки, установленные Законом Республики Таджикистан об обращениях физических и юридических лиц, при необходимости, уполномоченные лица, в рамках своих полномочий вправе потребовать для получения дополнительных сведений материалы у физических и юридических лиц, от соответствующих органов и организаций. Соответствующие органы и организации согласно запросу Банка, обязаны в течение пяти дней после поступления запроса, направить требуемые сведения, за исключением документов (материалов), в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную, охраняемую законом тайну, и в отношении которых установлен особый порядок предоставления. В случае, если представление сведений невозможно, орган и организация, предоставляющая сведения, в трехдневный срок письменно уведомляет об этом Банк.

9.4. Прием и направление жалоб и предложений в соответствующие подразделения в Банке осуществляется следующим образом:

Предоставление полученных сведений подразделениям и региональным менеджерам осуществляется в день приема, за исключением выходных дней. В выходные дни жалобы и предложения принимаются операторами и специалистами по работе с социальными страницами и сайтом. Начальник Сектора по работе с клиентами в первый рабочий день, следующий за выходным, направляет их в подразделения.

9.5. Обращения в зависимости от их кода рассматриваются в следующие сроки:

1. **Касательно оплаты кредита;** - до 14 рабочих дней
 - 1.1. Оплата кредита в иностранной валюте;
 - 1.2. Получение кредита (отказ);
 - 1.3. Получение информации касательно кредита или счета;
 - 1.4. Получение заложенной гарантии;
 - 1.5. Другие обращения по кредитам.
2. **Касательно банковской карты;** - до 10 рабочих дней

- 2.1. Получение банковской карты;
- 2.2. Потеря средств с банковской карты;
- 2.3. Получение наличных денежных средств с банковской карты;
- 2.4. Несвоевременное подключение смс-сообщений;
- 2.5. Тарифы касательно банковской карты;
- 2.6. Другие обращения касательно банковской карты.
3. **Касательно банкомата;** - до 5 рабочих дней
 - 3.1. Отсутствие наличных денежных средств в банкомате;
 - 3.2. Отсутствие электроэнергии в банкомате;
 - 3.3. Отсутствие интернет связи в банкомате;
 - 3.4. Застревание банковской карты в банкомате;
 - 3.5. Другие обращения касательно банкомата;
4. **Касательно перевода средств** – до 3 рабочих дней
 - 4.1. Получение переведенных денежных средств в национальной валюте;
 - 4.2. Получение средств перевода в иностранной валюте (в долларах США);
 - 4.3. Перевод средств за пределы РТ;
 - 4.4. Другие обращения касательно переводов.
5. **Касательно мобильной программы** – до 14 рабочих дней
 - 5.1. Проведение операции в мобильной программе;
 - 5.2. Получение средств перевода посредством мобильной программы;
 - 5.3. Несогласие клиента с работой мобильной программы;
 - 5.4. Другие обращения касательно мобильной программы.
6. **Касательно получения наличных денежных средств из кассы;** - до 5 рабочих дней
 - 6.1. Получение национальной валюты;
 - 6.2. Получение национальной валюты (монет, мелких, крупных купюр);
 - 6.3. Получение иностранной валюты.
 - 6.4. Другие обращения касательно получения наличных денежных средств.
7. **Низкое качество обслуживания** – до 5 рабочих дней
 - 7.1. Грубое отношение со стороны ответственных Банка;
 - 7.2. Несоблюдение клиентской очереди;
 - 7.3. Другие обращения касательно низкого уровня обслуживания;
 - 7.4. Предоставление ошибочной (неполной) информации.
8. **Другие обращения касательно банковской деятельности;** - до 5 рабочих дней

Приложения к «Порядку рассмотрения обращений физических и юридических лиц в (клиентах) ЗАО «Спитамен Банк»»

1. Форма регистрации обращений физических и юридических лиц;



Форма регистрации
обращений.xlsx

2. Отчетная форма рассмотрения обращений физических и юридических лиц



Отчет по
обращениям. Xlsx

Отчет об обращениях граждан по состоянию на 01.01.2022

№	Наименование филиала и Центра банковского обслуживания	Обращения (штук)			Общее количество обращений (штук)	Код	Содержание	Результат
		письменные	Телефон доверия	Социальная сеть				
1								
	Всего:							

Коды обращений:

1. Касательно оплаты кредита;

- 1.1. Оплата кредита в иностранной валюте;
- 1.2. Получение кредита (отказ);
- 1.3. Получение информации касательно кредита или счета;
- 1.4. Получение заложенной гарантии;
- 1.5. Другие обращения по кредитам.

2. Касательно банковской карты;

- 2.1. Получение банковской карты;
- 2.2. Потеря средств с банковской карты;
- 2.3. Получение наличных денежных средств с банковской карты;
- 2.4. Несвоевременное подключение смс-сообщений;
- 2.5. Тарифы касательно банковской карты;
- 2.6. Другие обращения касательно банковской карты.

3. Касательно банкомата;

- 3.1. Отсутствие наличных денежных средств в банкомате;
- 3.2. Отсутствие электроэнергии в банкомате;
- 3.3. Отсутствие интернет связи в банкомате;
- 3.4. Застревание банковской карты в банкомате;
- 3.5. Другие обращения касательно банкомата;

4. Касательно перевода средств

- 4.1. Получение переведенных денежных средств в национальной валюте;
- 4.2. Получение средств перевода в иностранной валюте (в долларах США);
- 4.3. Перевод средств за пределы РТ;
- 4.4. Другие обращения касательно переводов.

5. Касательно мобильной программы

- 5.1. Проведение операции в мобильной программе;
- 5.2. Получение средств перевода посредством мобильной программы;
- 5.3. Несогласие клиента с работой мобильной программы;
- 5.4. Другие обращения касательно мобильной программы.

6. Касательно получения наличных денежных средств из кассы;

- 6.1. Получение национальной валюты;
- 6.2. Получение национальной валюты (монет, мелких, крупных купюр);
- 6.3. Получение иностранной валюты.
- 6.4. Другие обращения касательно получения наличных денежных средств.

7. Низкое качество обслуживание

- 7.1. Грубое отношение со стороны ответственных Банка;
- 7.2. Несоблюдение клиентской очереди;
- 7.3. Другие обращения касательно низкого уровня обслуживания;
- 7.4. Предоставление ошибочной (неполной) информации.

8. Другие обращения касательно банковской деятельности;

Отчет об обращениях граждан по их видам в октябре 2022 года

№	Наименование обращений	Код	Обращения (штук)			Общее количество обращений	Доля поступивших обращений в
			Письменные	Телефон доверия	Социальные сети		
	Всего:						

Коды обращений:

1. Касательно оплаты кредита;

- 1.1. Оплата кредита в иностранной валюте;
- 1.2. Получение кредита (отказ);
- 1.3. Получение информации касательно кредита или счета;
- 1.4. Получение заложенной гарантии;
- 1.5. Другие обращения по кредитам.

2. Касательно банковской карты;

- 2.1. Получение банковской карты;
- 2.2. Потеря средств с банковской карты;
- 2.3. Получение наличных денежных средств с банковской карты;
- 2.4. Несвоевременное подключение смс-сообщений;
- 2.5. Тарифы касательно банковской карты;
- 2.6. Другие обращения касательно банковской карты.

3. Касательно банкомата;

- 3.1. Отсутствие наличных денежных средств в банкомате;
- 3.2. Отсутствие электроэнергии в банкомате;
- 3.3. Отсутствие интернет связи в банкомате;
- 3.4. Застревание банковской карты в банкомате;
- 3.5. Другие обращения касательно банкомата;

4. Касательно перевода средств

- 4.1. Получение переведенных денежных средств в национальной валюте;
- 4.2. Получение средств перевода в иностранной валюте (в долларах США);
- 4.3. Перевод средств за пределы РТ;
- 4.4. Другие обращения касательно переводов.

5. Касательно мобильной программы

- 5.1. Проведение операции в мобильной программе;
- 5.2. Получение средств перевода посредством мобильной программы;
- 5.3. Несогласие клиента с работой мобильной программы;
- 5.4. Другие обращения касательно мобильной программы.

6. Касательно получения наличных денежных средств из кассы;

- 6.1. Получение национальной валюты;
- 6.2. Получение национальной валюты (монет, мелких, крупных купюр);
- 6.3. Получение иностранной валюты.
- 6.4. Другие обращения касательно получения наличных денежных средств.

7. Низкое качество обслуживание

- 7.1. Грубое отношение со стороны ответственных Банка;
- 7.2. Несоблюдение клиентской очереди;
- 7.3. Другие обращения касательно низкого уровня обслуживания;

- 7.4. Предоставление ошибочной (неполной) информации.
8. Другие обращения касательно банковской деятельности;

Отчет об обращениях граждан по филиалам/Центрам банковского обслуживания в октябре 2022 года									
№	Наименование филиалов и ЦБО	Дата	Обращения (штук)			Общее количество обращений	Код	Содержание обращения	Результат:
			Письменные	Телефон доверия	Социальные сети				
	Всего:								

Коды обращений:

- 1. Касательно оплаты кредита;**
 - 1.1. Оплата кредита в иностранной валюте;
 - 1.2. Получение кредита (отказ);
 - 1.3. Получение информации касательно кредита или счета;
 - 1.4. Получение заложенной гарантии;
 - 1.5. Другие обращения по кредитам.
- 2. Касательно банковской карты;**
 - 2.1. Получение банковской карты;
 - 2.2. Потеря средств с банковской карты;
 - 2.3. Получение наличных денежных средств с банковской карты;
 - 2.4. Несвоевременное подключение смс-сообщений;
 - 2.5. Тарифы касательно банковской карты;
 - 2.6. Другие обращения касательно банковской карты.
- 3. Касательно банкомата;**
 - 3.1. Отсутствие наличных денежных средств в банкомате;
 - 3.2. Отсутствие электроэнергии в банкомате;
 - 3.3. Отсутствие интернет связи в банкомате;
 - 3.4. Застревание банковской карты в банкомате;
 - 3.5. Другие обращения касательно банкомата;
- 4. Касательно перевода средств**
 - 4.1. Получение переведенных денежных средств в национальной валюте;
 - 4.2. Получение средств перевода в иностранной валюте (в долларах США);
 - 4.3. Перевод средств за пределы РТ;
 - 4.4. Другие обращения касательно переводов.
- 5. Касательно мобильной программы**
 - 5.1. Проведение операции в мобильной программе;
 - 5.2. Получение средств перевода посредством мобильной программы;
 - 5.3. Несогласие клиента с работой мобильной программы;
 - 5.4. Другие обращения касательно мобильной программы.
- 6. Касательно получения наличных денежных средств из кассы;**
 - 6.1. Получение национальной валюты;
 - 6.2. Получение национальной валюты (монет, мелких, крупных купюр);
 - 6.3. Получение иностранной валюты.
 - 6.4. Другие обращения касательно получения наличных денежных средств.
- 7. Низкое качество обслуживание**
 - 7.1. Грубое отношение со стороны ответственных Банка;
 - 7.2. Несоблюдение клиентской очереди;
 - 7.3. Другие обращения касательно низкого уровня обслуживания;
 - 7.4. Предоставление ошибочной (неполной) информации.

Составитель:

Начальник Сектора по работе с клиентами
Джураева З.

Согласовано:

Начальник Управления маркетинга и развития бизнеса
Тухтаназарова Х.

Начальник Департамента внутреннего контроля
Розиков Х.

Начальник Управления банковских рисков
Салимов М.

Вр.и.о. Начальника Департамента кадров
Мирзоева Л.

Начальник Правового управления
Мирзозода Г.

Региональный менеджер Душанбе и РРП
Рустамов Ш.

Региональный менеджер Хатлон
Шарипов Ф.

Региональный менеджер Согд
Мусоев Б.

(подпись)

Составитель:

Начальник Сектора по работе с клиентами
Джураева З.

Согласовано:

Начальник Управления маркетинга и развития бизнеса
Тухтаназарова Х.

Начальник Департамента внутреннего контроля
Розиков Х.

Начальник Управления банковских рисков
Салимов М.

Вр.и.о. Начальника Департамента кадров
Мирзоева Л.

Начальник Правового управления
Мирзозода Г.

Региональный менеджер Душанбе и РРП
Рустамов Ш.

Региональный менеджер Хатлон
Шарипов Ф.

(подпись)

Региональный менеджер Согд
Мусоев Б.
