

**Выписка**  
**из Положения рассмотрения обращений потребителей и требований к порядку**  
**предоставления финансовых услуг в ОАО «Капитал Банк»**

**1. Общие положения**

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с законодательством Кыргызской Республики, нормативно-правовыми актами Национального банка Кыргызской Республики и внутренними нормативными документами Банка.

1.2. В рамках проведения работ по рассмотрению обращений потребителей осуществляются следующие действия:

- 1.2.1. сбор и анализ обращений (инцидентов, жалоб, предложений, заявлений или запросов);
- 1.2.2. изучение компетентных источников информации и дополнительных сведений для полноценного исполнения запроса или ответа на обращение;
- 1.2.3. принятие соответствующих мер, устранение нарушений и их последствий;
- 1.2.4. составление ответа на обращение (инцидент, жалобу или запрос) в письменной или устной формах.

1.4. Рассмотрение обращений потребителей осуществляется бесплатно. Банк не вправе лишать или каким-либо образом ограничивать потребителей в возможности обратиться в Банк с обращением. Отказ в принятии обращений не допускается.

**2. Цели и принципы настоящего Положения**

3.1. Целями настоящего Положения являются:

3.1.1. защита прав и законных интересов потребителей.

3.1.2. устранение нарушений и их последствий, которые явились основанием для обращения клиента в Банк. Устранение таких нарушений и их последствий осуществляется путем принятия соответствующих решений руководством Банка, основанных на всестороннем и полном рассмотрении подразделениями Банка сути обращений, их обоснованности (соответствия фактическим обстоятельствам) и правомерности (обоснованности сути жалобы/запроса с нормами законодательства Кыргызской Республики, действовавшего в момент совершения действий или наступления событий, послуживших основанием для соответствующего обращения (претензии/жалобы/запроса и т.д.).

3.2. При предоставлении финансовых услуг и рассмотрении обращений потребителей Банк руководствуется следующими основными принципами:

3.2.1. законность, честность, добросовестность, прозрачность, разумность, справедливость, социальная ответственность;

3.2.2. уважение и обеспечение прав и законных интересов потребителей, партнерское отношение к ним;

3.2.3. обязательность рассмотрения обращений и предоставление результатов их рассмотрения;

3.2.4. своевременность, объективность и полнота рассмотрения обращений;

3.2.5. равенство потребителей при рассмотрении обращений;

3.2.6. обеспечение сохранности и неразглашение сведений, составляющих банковскую тайну.

#### 4. Требования к порядку рассмотрения обращений потребителей финансовых услуг Банка

4.3. Официальными каналами поступления обращений являются:

- 4.3.1. Книги жалоб и предложений;
- 4.3.2. По почте (входящая корреспонденция);
- 4.3.3. По электронной почте [cs@capitalbank.kg](mailto:cs@capitalbank.kg);
- 4.3.4. Через раздел «Обращения клиентов» на официальном сайте;
- 4.3.5. Звонки по телефону на номер + 996 (312) 31 30 30 (приемная);
- 4.3.6. On -line чат на официальном сайте Банка;
- 4.3.7. Сообщения через официальные аккаунты в социальных сетях, а также мессенджеры (0222343030 (WhatsApp));
- 4.3.8. Личный прием.

4.4. Обращения потребителей могут быть поданы в устной и письменной формах. В случае, если изложенный в устном обращении потребителя вопрос не требует дополнительного изучения или проведения дополнительной проверки, ответ на обращение может быть представлен потребителю оперативно в устной форме, по телефону или в ходе личного приема. Такое обращение оформляется в виде инцидента.

Если вопрос, изложенный в устном обращении, не может быть рассмотрен в оперативном порядке и требует дополнительного изучения, либо если клиент сообщает о своем желании оставить жалобу, то ему предлагается изложить обращение в письменной форме с приложением подтверждающих документов в случае необходимости. В этом случае обращение оформляется в качестве жалобы.

Если обращение содержит запрос по улучшению, изменению процессов, улучшение условий для потребителей, то оно должно быть подано в письменной форме и классифицируется как предложение.

4.13. Во всех обращениях потребителей независимо от формы в обязательном порядке должны указываться фамилия, имя, отчество потребителя, адрес, контактные данные и изложена суть обращения. В письменных обращениях проставляется личная подпись потребителя (кроме поступивших на электронную почту Банка) и дата обращения.

4.14. 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.

4.15. 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 при необходимости ведется протокол встречи, подписываемый потребителем, либо после обязательного уведомления потребителя осуществляется аудио или видеозапись встречи.

4.16. При личном приеме потребитель предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

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

Номер телефона Банка, по которому можно обратиться потребителю, должен быть размещен на информационных стендах и официальном сайте Банка. Данное требование находится под ответственностью в филиале директора/ зам. директора филиала, в Головном Банке - начальника ООК/начальника КО (размещение контактной информации на информационных стендах в структурных подразделениях Банка), работника Отдела маркетинга (размещение контактной информации на официальном сайте Банка).

4.18. 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.

4.19. 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.

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

4.21. Письменные обращения потребителей, поступившие в Банк, должны быть рассмотрены в срок не более тридцати календарных дней с предоставлением ответа в письменном виде. Документы по результатам рассмотрения жалоб и заявлений (споров) потребителей должны храниться в установленном порядке не менее трех лет.

4.22. Ответ на письменное обращение потребителя подписывается руководителем или уполномоченным членом исполнительного органа Банка/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 е копии документов.

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

4.24. В случае если в Банк письменно поступило коллективное обращение, то ответ направляется на тот адрес, который указан в обращении первым, если иное не указано в самом обращении.

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

4.26. 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.

4.27. 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.

## **6. Процедура работы с Книгой жалоб и предложений**

6.1. В каждом подразделении Банка в местах обслуживания потребителей должна находиться Книга жалоб и предложений, в которой потребитель вправе зафиксировать свои замечания и предложения по улучшению или оптимизации банковских продуктов и процессов (приложение № 6).

6.2. Книга жалоб и предложений должна быть пронумерована, прошнурована, а также заверена подписью председателем Правления или одним из заместителей председателя Правления Банка и скреплена печатью Банка. Книга ведется для полного заполнения всех страниц, предназначенных для внесения замечаний и/или предложений и информации об их рассмотрении.

6.3. Сведения о результатах рассмотрения жалоб и/или предложений и отметка о направлении ответа клиенту (в случае наличия – даты и регистрационного номера ответа), в том числе уведомление о продлении срока рассмотрения изложенных в Книге жалоб и предложений, вносятся не позднее последнего дня срока рассмотрения.

6.4. В случае необходимости ответ заявителю может быть оформлен в письменном виде, в установленные данной процедурой сроки.

## 9. Требования к порядку предоставления финансовых услуг

9.1. Взаимоотношения Банка с потребителями строятся в соответствии с гражданским законодательством Кыргызской Республики. Потребители свободны в выборе Банка и финансовых услуг.

9.2. В соответствии с законодательством Банк обязан по требованию потребителя предоставить ему возможность ознакомления с Уставом Банка, а также с лицензией (свидетельством) и финансовой отчетностью.

9.3. Общие условия предоставления финансовых услуг являются открытой информацией и не могут быть предметом коммерческой или банковской тайны. Информация о комиссионных вознаграждениях, тарифах и процентных ставках за предоставление финансовых услуг должна быть открытой и доступной для потребителей.

9.4. До заключения любого договора на предоставление финансовых услуг потребителю должно быть обеспечено полное раскрытие информации о предоставляемых услугах. Отказ в предоставлении информации об условиях и стоимости предоставляемых услуг не допускается. Работники Банка (Отдела по обслуживанию клиентов, Кредитного отдела, сберегательных касс) обязаны принять все меры для того, чтобы довести до сведения потребителя информацию об условиях предоставляемых услуг, рисках, связанных с ними, предусмотренных законодательством последствиях и ответственности.

9.5. Информация об изменении общих условий предоставления финансовых услуг, за исключением информации о процентных ставках, курсе обмена валют, должна публиковаться работниками Отдела маркетинга в средствах массовой информации либо на интернет-сайтах не менее чем за десять рабочих дней до вступления их в силу, а также постоянно размещаться на информационных стендах Банка работниками Отдела обслуживания клиентов. Информация об изменениях процентных ставок и курса обмена валют публикуется незамедлительно работниками Отдела казначейства и Отдела обслуживания клиентов.

9.6. Договоры, заключаемые с клиентами, должны соответствовать банковскому и иному законодательству Кыргызской Республики и нормативным правовым актам Национального банка. До подписания договора (соглашения) потребитель вправе получить на руки проект договора (соглашения) со всеми прилагаемыми к нему документами для ознакомления за пределами Банка на срок от одного до трех дней, о чем потребитель должен быть в обязательном порядке проинформирован до подписания договора.

9.7. Работники Банка по требованию потребителя предоставляет ему для ознакомления информацию об общих условиях предоставления финансовых услуг, в том числе:

- 9.7.1. порядок предоставления финансовых услуг потребителям;
  - 9.7.2. права и обязанности Банка и потребителя, их ответственность;
  - 9.7.3. ставки, тарифы и комиссионные вознаграждения по операциям Банка;
  - 9.7.4. предельные величины ставок и условия выплаты вознаграждений по депозитам и кредитам;
  - 9.7.5. предельные суммы и сроки принимаемых депозитов и предоставляемых кредитов;
  - 9.7.6. требования к принимаемому Банком обеспечению по кредитам;
  - 9.7.7. порядок рассмотрения обращений (жалоб) потребителей, возникающих в процессе предоставления финансовых услуг;
  - 9.7.8. иные условия, требования и ограничения, которые Банк считает необходимым включить в общие условия предоставления финансовых услуг.
- 9.8. Банк не вправе устанавливать для вкладчиков какие-либо ограничения, не предусмотренные законодательством. Одностороннее изменение Банком условий договора банковского вклада не допускается, если это ущемляет права и законные интересы вкладчика.
- 9.9. Работники Отдела обслуживания клиентов Банка/филиала (ООК, СК) до заключения договора банковского вклада предоставляет потребителю в устной форме следующую информацию:
- 9.9.1. вид вклада (до востребования, срочный, условный);
  - 9.9.2. срок вклада (при наличии);
  - 9.9.3. минимальную сумму (минимальный баланс) вклада;
  - 9.9.4. ставки вознаграждения;
  - 9.9.5. условия продления срока вклада без заключения дополнительного соглашения;
  - 9.9.6. возможность пополнения вклада (капитализации);
  - 9.9.7. условия полного или частичного досрочного изъятия вклада;
  - 9.9.8. установленная законом гарантированная сумма вклада;
  - 9.9.9. условия выплаты процентов;
  - 9.9.10. тарифы и комиссионные вознаграждения Банка по вкладу (если предусмотрены).
- 9.10. Работники Кредитного отдела/Сектора кредитования Банка/филиала до заключения кредитного договора должны предоставить потребителю в устной форме следующую информацию:
- 9.10.1. срок предоставления кредита;
  - 9.10.2. предельная сумма и валюта кредита, в том числе возможные валютные риски;
  - 9.10.3. размер ставки процента в годовом номинальном выражении, а также размер годовой эффективной процентной ставки на дату предоставления информации;
  - 9.10.4. исчерпывающий перечень и размеры комиссий, тарифов и иной платы, связанной с получением и обслуживанием кредита;
  - 9.10.5. ответственность и риски потребителя в случае невыполнения обязательств по кредитному договору;
  - 9.10.6. ответственность залогодателя, поручителя (гаранта) и иного лица, являющегося стороной кредитного договора;
  - 9.10.7. размеры единовременных регулярных платежей по кредиту (выплачиваемых, как правило, ежемесячно);
  - 9.10.8. полную стоимость кредита, в абсолютном значении, показывая в отдельности основную сумму кредита, проценты, комиссионные сборы и другие платежи, связанные с заключением и исполнением договора;
  - 9.10.9. права потребителя, предусмотренные в разделе 3 листка ключевых данных о потенциальном кредите согласно приложению 5 к настоящему Положению.

9.11. При обращении потребителя - потенциального заемщика для получения кредита в Банке, работники Кредитного отдела/Сектора кредитования Банка/филиала в обязательном порядке на бесплатной основе совместно с потребителем заполняет листок ключевых данных о потенциальном кредите строго в соответствии с формой согласно приложению 3 к настоящему Положению и предоставляет его потребителю. Потребитель вправе оставить заполненный листок ключевых данных у себя для сравнения информации по услугам других Банков.

Обращение в настоящем пункте не считается заявкой на получение кредита.

9.12. При рекламировании, публикации и распространении информации о стоимости кредитных продуктов необходимо указывать как номинальные, так и эффективные ставки процентов, а также размеры комиссионного вознаграждения.

9.18. Не допускается использование кредитных продуктов, искажающих стоимость услуг и предусматривающих индексирование платежей по кредиту, в привязке к валюте, отличной от валюты кредитного договора.