

**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.

**2. Цели и принципы настоящего Положения**

- 2.1. Целями настоящего Положения являются:
- 2.2. защита прав и законных интересов потребителей;
- 2.3. устранение нарушений и их последствий, которые явились основанием для обращения клиента в Банк;
- 2.4. 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 ит.д.);
- 2.5. при предоставлении финансовых услуг и рассмотрении обращений потребителей Банк руководствуется следующими основными принципами:
  - 2.5.1. законность, честность, добросовестность, прозрачность, разумность, справедливость, социальная ответственность;
  - 2.5.2. уважение и обеспечение прав и законных интересов потребителей, партнерское отношение к ним;
  - 2.5.3. обязательность рассмотрения обращений предоставление результатов их рассмотрения;
  - 2.5.4. своевременность, объективность и полнота рассмотрения обращений;
  - 2.5.5. равенство потребителей при рассмотрении обращений;
  - 2.5.6. обеспечение сохранности и неразглашение сведений, составляющих банковскую тайну.

**3. Требования к порядку рассмотрения обращений потребителей финансовых услуг**  
**Банка**

- 3.1. Официальными каналами поступления обращений являются:
  - 3.1.1. Книги жалоб и предложений;
  - 3.1.2. звонки по телефону на номер + 996 (312) 31 30 30 (приемная);
  - 3.1.3. личный прием;
  - 3.1.4. по почте (входящая корреспонденция);
  - 3.1.5. по электронной почте service@capitalbank.kg;
  - 3.1.6. on-line чат на официальном сайте Банка;
  - 3.1.7. через раздел «Обращения клиентов» на официальном сайте Банка;

- 3.2. 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, и не требует регистрации;
- 3.3. 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;
- 3.4. 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;
- 3.5. 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.
- 3.6. 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;
- 3.7. 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;
- 3.8. при личном приеме потребитель предъявляет документ, удостоверяющий его личность;
- 3.9. при устном обращении по телефону, после предварительного уведомления потребителя, может быть проведена аудиозапись беседы для использования при рассмотрении обращения;
- 3.10. номер телефона Банка, по которому можно обратиться потребителю, должен быть размещен на информационных стендах и официальном сайте Банка.
- 3.11. 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;
- 3.12. 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;
- 3.13. не допускается поручение рассмотрения обращения работнику Банка, действия или бездействие которого обжалуются;
- 3.14. письменные обращения потребителей, поступившие в Банк, должны быть рассмотрены в срок не более десяти 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;
- 3.15. 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 копии документов;
- 3.16. ответ Банка потребителю по результатам рассмотрения обращения дается на языке обращения - государственном или официальном языке Кыргызской Республики;
- 3.17. 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;
- 3.18. в случае обоснованности и правомерности обращения потребителя Банк принимает меры по устранению нарушений, восстановлению прав и законных интересов потребителя либо принятию

- иных соответствующих мер;
- 3.19. 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;
  - 3.20. 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.

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

- 4.1. 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;
- 4.2. 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;
- 4.3. 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;
- 4.4. в случае необходимости ответ заявителю может быть оформлен в письменном виде, в установленные данной процедурой сроки.

#### **5. Требования к порядку предоставления финансовых услуг**

- 5.1. Взаимоотношения Банка с потребителями строятся в соответствии с гражданским законодательством Кыргызской Республики. Потребители свободны в выборе Банка и финансовых услуг;
- 5.2. в соответствии с законодательством Банк обязан по требованию потребителя предоставить ему возможность ознакомления с Уставом Банка, а также с лицензией (свидетельством) и финансовой отчетностью;
- 5.3. 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;
- 5.4. 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;
- 5.5. 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;
- 5.6. 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;
- 5.7. 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;
- 5.8. работники Банка по требованию потребителя предоставляет ему для ознакомления информацию об общих условиях предоставления финансовых услуг, в том числе:
    - 5.8.1. порядок предоставления финансовых услуг потребителям;
    - 5.8.2. права и обязанности Банка и потребителя, их ответственность;
    - 5.8.3. ставки, тарифы и комиссионные вознаграждения по операциям Банка;
    - 5.8.4. предельные величины ставок и условия выплаты вознаграждений по депозитам и кредитам;
    - 5.8.5. предельные суммы и сроки принимаемых депозитов и предоставляемых кредитов;
    - 5.8.6. требования к принимаемому Банком обеспечению по кредитам;
    - 5.8.7. порядок рассмотрения обращений (жалоб) потребителей, возникающих в процессе предоставления финансовых услуг;
    - 5.8.8. иные условия, требования и ограничения, которые Банк считает необходимым включить в общие условия предоставления финансовых услуг;
  - 5.9. Банк не вправе устанавливать для вкладчиков какие-либо ограничения, не предусмотренные законодательством;
  - 5.10. одностороннее изменение Банком условий договора банковского вклада не допускается, если это ущемляет права и законные интересы вкладчика;
  - 5.11. работники Отдела обслуживания клиентов Банка/филиала (ООК, СК) до заключения договора банковского вклада предоставляет потребителю в устной форме следующую информацию:
    - 5.11.1. вид вклада (до востребования, срочный, условный);
    - 5.11.2. срок вклада (при наличии);
    - 5.11.3. минимальную сумму (минимальный баланс) вклада;
    - 5.11.4. ставки вознаграждения;
    - 5.11.5. условия продления срока вклада без заключения дополнительного соглашения;
    - 5.11.6. возможность пополнения вклада (капитализации);
    - 5.11.7. условия полного или частичного досрочного изъятия вклада;
    - 5.11.8. установленная законом гарантированная сумма вклада;
    - 5.11.9. условия выплаты процентов;
    - 5.11.10. тарифы и комиссионные вознаграждения Банка по вкладу (если предусмотрены);
  - 5.12. Работники Кредитного отдела/Сектора кредитования Банка/филиала до заключения кредитного договора должны предоставить потребителю в устной форме следующую информацию:
    - 5.12.1. срок предоставления кредита;
    - 5.12.2. предельная сумма и валюта кредита, в том числе возможные валютные риски;
    - 5.12.3. размер ставки процента в годовом номинальном выражении, а также размер годовой эффективной процентной ставки на дату предоставления информации;
    - 5.12.4. исчерпывающий перечень и размеры комиссий, тарифов и иной платы, связанной с получением и обслуживанием кредита;
    - 5.12.5. ответственность и риски потребителя в случае невыполнения обязательств по кредитному договору;
    - 5.12.6. ответственность залогодателя, поручителя (гаранта) и иного лица, являющегося стороной кредитного договора;
    - 5.12.7. размеры единовременных регулярных платежей по кредиту (выплачиваемых, как правило, ежемесячно);
    - 5.12.8. полную стоимость кредита, в абсолютном значении, показывая в отдельности основную сумму кредита, проценты, комиссионные сборы и другие платежи, связанные с заключением и исполнением договора;
    - 5.12.9. права потребителя, предусмотренные в разделе 3 листка ключевых данных опотенциальном кредите;
    - 5.12.10. 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 к настоящему Положению и предоставляет его потребителю. Потребитель вправе оставить заполненный листок ключевых данных у себя для сравнения

информации по услугам других Банков;

5.12.11. обращение в настоящем пункте не считается заявкой на получение кредита;

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

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