

«УТВЕРЖДЕНО»

Правлением АКБ «Капиталбанк»

«10» августа 2023 г.

Протокол № 77-35/23

Председатель Правления

К.Л. Маевский



**ПОЛОЖЕНИЕ
О ПОРЯДКЕ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ
ФИЗИЧЕСКИХ И ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ В
АКБ «КАПИТАЛБАНК»
(в новой редакции)**

Ташкент-2023 г.

ГЛАВА I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Настоящее Положение разработано на основании Закона Республики Узбекистан «Об обращениях физических и юридических лиц» ЗРУ-445 от 11.09.2017г. (далее – «Закон»), Типового положения о порядке работы с обращениями физических и юридических лиц в государственных органах и государственных учреждениях (прил. к Постановлению Кабинета Министров за № 341 от 07.05.2018 г., Положения о минимальных требованиях к деятельности коммерческих банков при осуществлении взаимоотношений с потребителями банковских услуг (рег.: Минюст за № 3030 от 02.07.2018 г.), 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 государственной и общественной деятельности;

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

электронное обращение - обращение, поданное в установленном порядке посредством информационно-коммуникационных технологий, в том числе размещенное на официальном веб-сайте государственного органа, организации, за исключением устных обращений, поданных с использованием информационно-коммуникационных технологий в режиме реального времени;

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 предыдущему обращению, а также сообщается о несвоевременном рассмотрении предыдущего обращения, если к моменту поступления повторного обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения;

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;

публичный прием - действие руководителя или иного уполномоченного на это должностного лица государственного органа 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;

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

4. Обращения, поступившие на «Телефон доверия» Банка, учитываются, регистрируются и рассматриваются в качестве устных обращений в соответствующем (электронном) журнале.

5. Обращения могут быть в виде заявлений, предложений и жалоб.

Физические и юридические лица могут обращаться индивидуально или коллективно.

6. Обращения могут подаваться на государственном и других языках.

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

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

В обращении физического и юридического лица должны быть указаны конкретное наименование организации, 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), электронное обращение должно быть подтверждено электронной цифровой подписью и иметь другие реквизиты электронного документа, позволяющие его идентифицировать.

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

ГЛАВА II. ПРИЕМ ФИЗИЧЕСКИХ ЛИЦ И ПРЕДСТАВИТЕЛЕЙ ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ

8. Прием физических и юридических лиц в Банке осуществляется Председателем Правления Банка, его заместителями, управляющим директорам и руководителями филиалов (далее – «должностные лица») в дни и часы, согласно графика приема.

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, порядок приема доводится до сведения заинтересованных лиц путем их публикации на официальном веб-сайте Банка, а также размещения в общедоступных местах на стендах.

Личный прием оформляется протоколом встречи (Приложение № 2 к настоящему Положению), который подписывается физическим лицом или представителем юридических лиц или при оповещении его может быть зафиксирован посредством специальных (аудио и видео) технических средств на голосовой записи или видеоизображения.

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.

В ходе личного приема по решению должностного лица и с уведомлением об этом обращающегося могут применяться специальные технические средства (аудио – и видеозапись, а также фотосъемка).

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 III. НАРОДНЫЕ ПРИЕМНЫЕ И ВИРТУАЛЬНЫЕ ПРИЕМНЫЕ

9. Народные приемные и Виртуальная приемная Президента Республики Узбекистан создаются Президентом Республики Узбекистан в целях организации эффективного рассмотрения обращений организациями и их должностными лицами.

10. Виртуальная приемная Президента Республики Узбекистан является информационной системой, позволяющей с помощью информационно-коммуникационных технологий принимать, аккумулировать, классифицировать и систематизировать поступающие обращения, а также осуществлять мониторинг и контроль за их полным, своевременным и качественным рассмотрением.

11. В целях организации прямого диалога с населением, осуществления системного мониторинга и контроля за рассмотрением обращений, а также использования современных информационно-коммуникационных технологий в работе с обращениями Банк может создать свою виртуальную приемную. Виртуальная приемная Банка действует от имени Банка или должностного лица, которым она создана.

12. Обращения, поступившие в Банк через Народные приемные и Виртуальную приемную Президента Республики Узбекистан в электронном виде, распечатываются, регистрируются сотрудниками канцелярий филиалов / Аппарата Правления Банка в специально заведенных журналах. Зарегистрированные обращения предоставляются Должностным лицам, 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 Должностным лицом предоставляется в канцелярию филиалов / Аппарата Правления Банка для регистрации и отправки адресату. Вторые экземпляры ответных писем с отметкой об отправке хранятся в Банке.

ГЛАВА IV. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ

13. Принятие, регистрация и направление обращений на рассмотрение (в т.ч. поступившие через Народные приемные или Виртуальную приемную), а также контроль за их рассмотрением в Банке осуществляются ответственным сотрудником Аппарата АКБ «Капиталбанк» (далее по тексту – «Аппарат») и сотрудниками канцелярии филиала согласно Приложению № 1 к настоящему Положению.

Электронные обращения должны быть распечатаны и зарегистрированы в день поступления, а в случае поступления после окончания рабочего времени — на следующий рабочий день.

Письменные, электронные (распечатанные), регистрируются в электронном документообороте; в филиалах в специально заведенных журналах (Приложение №3 к Положению), работниками Аппарата/сотрудниками филиалов с проставлением регистрационного штампа в нижней правой части первой страницы обращения.

Порядковые номера обращений исчисляются заново с начала каждого года.

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

15. 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 Аппарате, 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.

16. Рассмотрение обращений осуществляются руководителями структурных подразделений в соответствии с резолюцией Председателя Правления Банка или его заместителей. Обращения, поступившие в структурное подразделение Банка, могут быть

направлены для ознакомления и проведения встречи или переговоров с обращающим лицом в филиал, при том что обращение поступило от физического лица или представителя юридического лица обслуживающие в данном филиале. Но при этом ответное письмо в адрес обращающегося будет оформляться со стороны структурных подразделений Банка.

17. 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.

18. В случае возникновения необходимости в дополнительных сведениях, справках и материалах для полного, объективного и своевременного рассмотрения обращения, рассматривающие данное обращение, могут дополнительно запросить информацию у обратившегося, а также в пределах своих полномочий у иных государственных органов, других организаций и должностных лиц.

19. 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 должностного лица.

20. Обращения, в которых поставленные вопросы не относятся к деятельности Банка, по решению руководства направляются в пятидневный срок по принадлежности, с сообщением об этом заявителю.

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

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

21. В необходимых случаях для рассмотрения обращений должностное лицо может привлекать соответствующих специалистов.

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

23. 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.

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

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

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

25. Обращение считается рассмотренным в случае, если все вопросы, поставленные в обращении, были рассмотрены в соответствии с требованиями Закона и обращающемуся направлен соответствующий ответ.

26. При рассмотрении обращений не допускается разглашение работниками Банка, а также их должностными лицами сведений о частной жизни физических лиц, деятельности юридических лиц без их согласия, а также сведений, составляющих банковскую тайну либо иную охраняемую законом тайну, и другой информации, если это ущемляет права, свободы и законные интересы физических и юридических лиц.

Не допускается выяснение данных о физическом и юридическом лице, не относящихся к обращениям.

По просьбе физического лица не подлежат разглашению какие-либо сведения о его личности.

27. 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.

28. Физические и юридические лица 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.

29. Хранение рассмотренных обращений и связанных с ними материалов осуществляется в установленном порядке в Аппарате Правления/филиалах банка, с дальнейшей передачей в архив согласно требованиям локальных актов Банка.

ГЛАВА V. СРОКИ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ

30. Заявление или жалоба рассматривается по существу в течение пятнадцати дней со дня поступления, а когда требуются дополнительное изучение и (или) проверка, запрос дополнительных документов — в срок до одного месяца. Но при этом для своевременной регистрации, отправки, получения квитанции от главпочтамта и для прикрепления ответного письма, письмо со всеми его приложениями предоставляется Аппарату в течении десяти дней с даты получения данного обращения.

31. В тех случаях, когда для рассмотрения заявлений и жалоб необходимо проведение проверки, истребование дополнительных материалов либо принятие других мер, сроки их рассмотрения могут быть в порядке исключения продлены должностным лицом, но не более чем на один месяц, с сообщением об этом обращающемуся.

32. 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.

33. 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 VI. ОСТАВЛЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ БЕЗ РАССМОТРЕНИЯ

34. 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 законом.

35. Обращения, поступившие на «Телефон доверия» Банка, также могут быть признаны анонимными в порядке, предусмотренном Законом и настоящим Положением.

36. При поступлении обращений, поданных через представителей физических и юридических лиц, Аппаратом 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.

37. Рассмотрение обращений прекращается:

если в повторных обращениях не приводятся новые доводы или вновь открывшиеся обстоятельства, а в материалах предыдущего обращения имеются исчерпывающие материалы проверок и обратившемуся в установленном порядке давались ответы;

- если обратившийся отозвал в установленном порядке свое обращение или ходатайствовал о прекращении его рассмотрения;

- при отсутствии возможности рассмотрения обращения без участия обратившегося, которого невозможно вызвать в связи с несвоевременным информированием об изменениях места жительства, местонахождения (почтового адреса), адреса электронной почты или иных реквизитов;

- если после смерти обратившегося физического лица рассмотрение обращения не допускает правопреемства.

ГЛАВА VII. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН ПРИ РАССМОТРЕНИИ ОБРАЩЕНИЙ

38. При рассмотрении поступивших обращений соответствующими структурными подразделениями банка, физические и юридические лица 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.

Физические и юридические лица пользуются также иными правами при рассмотрении обращений в соответствии с законодательством.

39. 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;

- при необходимости, составлять протокол встречи (при отсутствии обратившегося по указанному адресу или при отказе обратившегося от подписания протокола, протокол оформляется при участии председателя схода граждан махалли по месту прописки/месту проживания обратившегося).

40. Не требуется оформления протокола встречи в следующих случаях:

- если в отношении обратившегося ведётся судебный процесс по взысканию задолженности перед банком;

- имеется решения суда о взыскании заложенного имущества обратившегося;

- если обратившийся не является представителем или доверенным лицом физического или юридического лица;

- если обратившийся является третьим лицом в соответствии с Законом Республики Узбекистан «О банковской тайне»;

- при поступлении обращения в виде предложения.

ГЛАВА VIII. КОНТРОЛЬ ЗА РАССМОТРЕНИЕМ ОБРАЩЕНИЙ. ОБОБЩЕНИЕ И АНАЛИЗ ОБРАЩЕНИЙ

41. Департамент Аппарата Правления осуществляет постоянный контроль и мониторинг за рассмотрением структурными подразделениями обращений, принимает меры по обеспечению их своевременного и надлежащего рассмотрения.

42. Незамедлительно информирует руководство Банка / филиалов о нарушениях сроков и порядка рассмотрения обращений структурными подразделениями Банка.

ГЛАВА IX. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА НАРУШЕНИЕ СРОКОВ И ПОРЯДКА РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ

43. Незаконный отказ в принятии и рассмотрении обращений физических и юридических лиц, нарушение без уважительных причин сроков их рассмотрения, несвоевременного направления 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 Законом.

44. Ответственность за обеспечение соблюдения требований Закона и настоящего Положения возлагается на руководство Банка, руководителей филиалов и уполномоченных сотрудников Аппарата Правления/филиалов банка.

ГЛАВА X. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

45. Ответственность за поддержание требований настоящего Положения в актуальном состоянии возлагается на Аппарат Правления Банка.

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

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

48. 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:

Руководитель Аппарата Правления

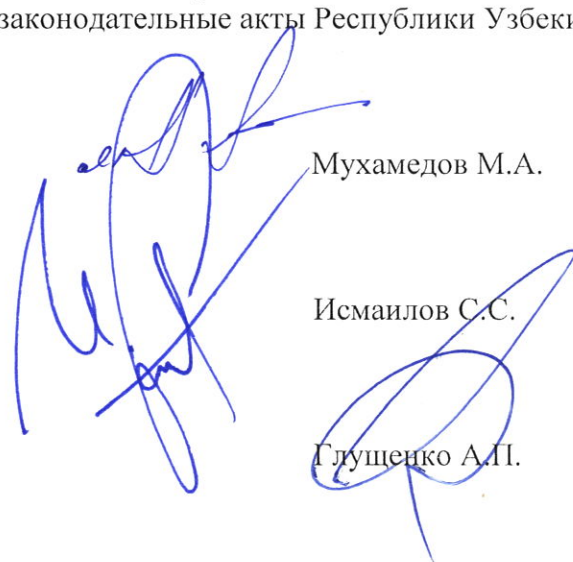
Согласовано:

Первый заместитель

Председателя Правления

Заместитель

Председателя Правления



Мухамедов М.А.

Исмаилов С.С.

Глушенко А.П.

Заместитель
Председателя Правления

Тян К.В.

Заместитель
Председателя Правления

Еникеева Е.А.

Главный бухгалтер

Аллаёрова Д.Н.

Директор Департамента
юридической службы

Пачурин В.В.

Директор Департамента
по управлению рисками

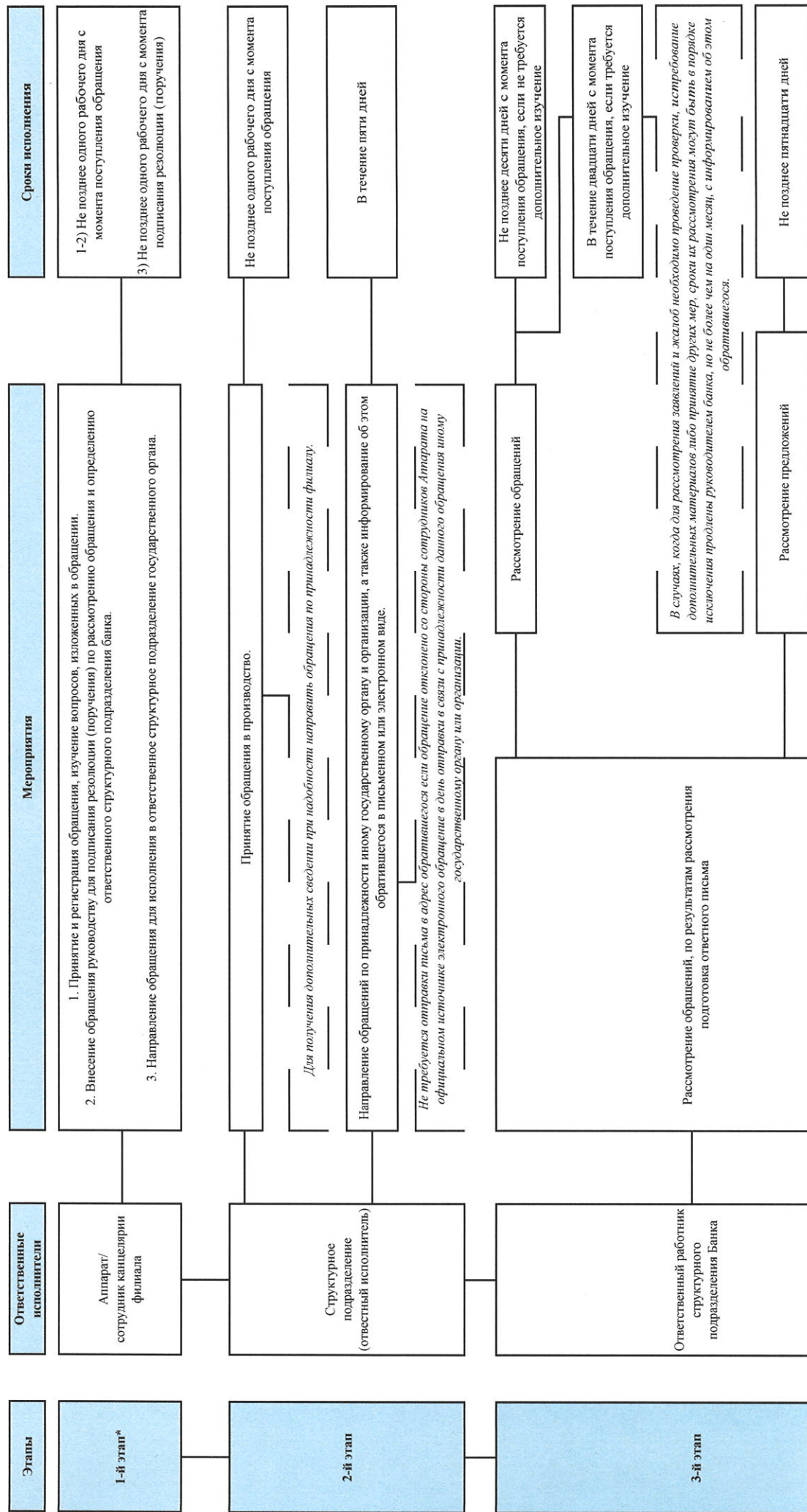
Кан Т.В.

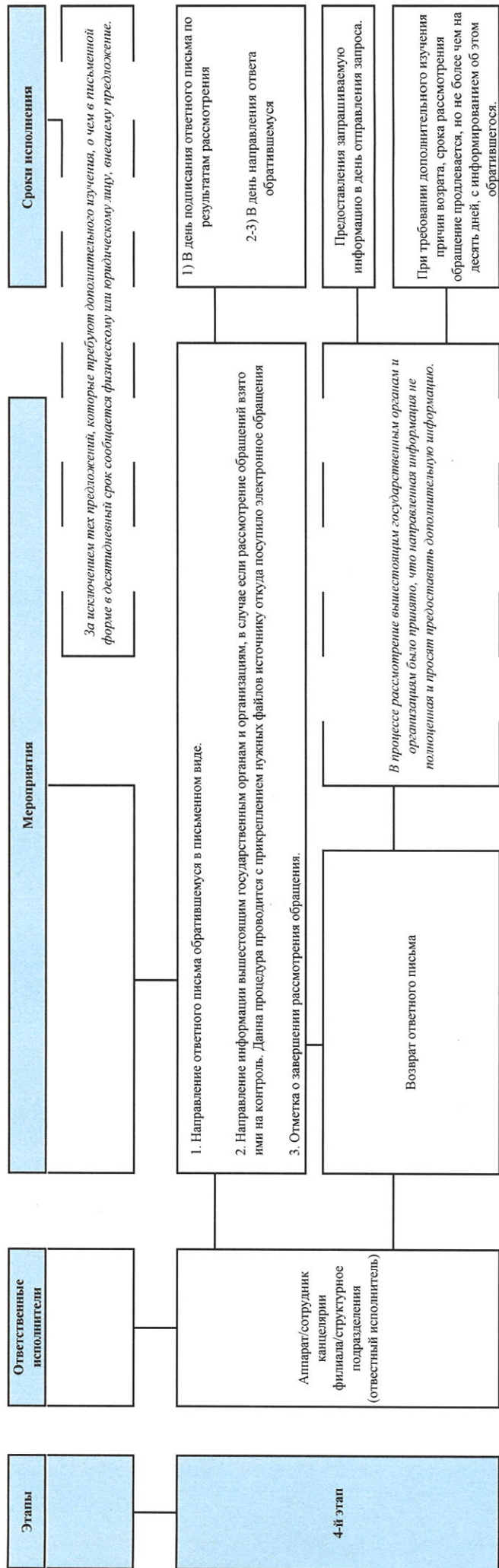
Директор Департамента
комплаенс контроля

Хасанов К.А.

Соп. 

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





*) Обращения могут поступать в адрес Банка также через вышестоящие государственные органы или по принадлежности через другие государственные органы. В необходимых случаях рассмотрение обращений берется на контроль вышестоящим государственным органом и организацией.

Протокол встречи
(в том числе, выездные приемы)

_____ 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
АКБ «Капиталбанк»
 «10» августа 2023 г.
 (Протокол № 111-38/23)

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

№	Ф.И.О. обращаю щегося	Адрес и номер телефона	Лицо	Организация отправитель	Краткое содержание обращения	Исполнитель	Дубликат/повторно	Срок исполнения	Дата исполнения	Результат	Как исполнено
---	-----------------------------	---------------------------------	------	----------------------------	------------------------------------	-------------	-------------------	--------------------	--------------------	-----------	------------------

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

№/Дата исполнения	Ф.И.О. обращающегося	Адрес и номер телефона	Лицо	Краткое содержание обращения	Исполнитель	Повторно	Срок исполнения	Дата исполнения	Как исполнено
----------------------	-------------------------	---------------------------------	------	------------------------------------	-------------	----------	--------------------	--------------------	------------------