



**Процедура рассмотрения обращений потребителей в  
ОАО «Евразийский Сберегательный Банк»**

Предмет:	Определяет порядок регистрации, учета, формирования ответов по обращениям потребителей услуг ОАО «Евразийский Сберегательный Банк» и предотвращение/устранение нарушений/ошибок.	
Вид документа:	Процедура	
Разработчик (и):	Операционное управление	
Действие ВНД по подразделениям:	Филиалы и Сберегательные кассы Банка	
	Департамент организационного развития и маркетинга	
	Служба комплаенс-контроля	
	Департамент платежных технологий и сервисов	
	Управление кредитования	
Одобрено:		
Утверждено:	Решением Правления, протокол № 16	От «19» февраля 2026г.
Отмененные документы:	Процедура рассмотрения обращений потребителей ОАО «Евразийский Сберегательный Банк», утвержденная Решением Временного администратора № 41/1	От 05.04.2019 г.

## Содержание:

1. Общие положения .....	3
2. Используемые термины, определения и сокращения: .....	4
3. Нормативные документы, использованные при разработке настоящей Процедуры: .....	5
4. Рассмотрение обращений потребителей.....	5
5. Отчетность по рассмотрению жалоб потребителей.....	8
6. Проведение мероприятий «тайный потребитель» со стороны Национального банка Кыргызской Республики.....	8
7. Внутренний контроль за рассмотрение обращений потребителей .....	8

## 1. Общие положения

- 1.1. Настоящая Процедура рассмотрения обращений потребителей в ОАО «Евразийский Сберегательный Банк» (далее по тексту – «Процедура») регламентирует порядок регистрации, учета, формирования ответов по обращениям потребителей услуг ОАО «Евразийский Сберегательный Банк» (далее по тексту – «Банк») и предотвращение/устранение нарушений/ошибок.
- 1.2. Целью настоящей Процедуры является обеспечение эффективной системы рассмотрения обращений потребителей, направленной на защиту их прав и законных интересов, предупреждение и своевременное устранение нарушений в деятельности Банка, выявление и анализ причин возникновения отклонений и ошибок, а также совершенствование внутренних бизнес-процессов Банка.
- 1.3. Настоящая Процедура разработана в соответствии с Положением о минимальных требованиях к порядку предоставления банковских услуг и рассмотрения обращений потребителей Национального банка Кыргызской Республики.
- 1.4. При рассмотрении жалоб Банк руководствуется следующими принципами:
  - 1.4.1. законность, честность, добросовестность, прозрачность, разумность, справедливость, социальная ответственность;
  - 1.4.2. уважение и обеспечение прав и законных интересов потребителей, партнерское отношение к ним;
  - 1.4.3. обязанность рассмотрения жалоб и предоставление результатов их рассмотрения;
  - 1.4.4. своевременность, объективность и полнота рассмотрения жалоб;
  - 1.4.5. равенство потребителей при рассмотрении жалоб;
  - 1.4.6. обеспечение сохранности и неразглашение сведений, составляющих банковскую тайну.
- 1.5. Основными требованиями, предъявляемыми к процессу рассмотрения обращений, являются:
  - 1.5.1. доступность – информация о месте и способе предъявления обращений с описанием порядка подачи обращения доступна и бесплатна для потребителей. Банк не вправе лишать или каким-либо образом ограничивать потребителей в возможности обращаться к ним. Отказ в принятии обращений не допускается;
  - 1.5.2. своевременное реагирование – процесс работы с обращением обеспечивается вежливым общением работников Банка с потребителем, предъявляющим обращение, а также обязательным информированием потребителя о сроках рассмотрения обращения;
  - 1.5.3. объективность и полнота – каждое обращение рассматривается в равноправной объективной и непредубежденной форме на всех стадиях процесса работы с ними;
  - 1.5.4. обязательность рассмотрения обращений;
  - 1.5.5. конфиденциальность – обеспечение сохранности и неразглашение сведений, составляющих банковскую тайну, а также защита от несанкционированного доступа к персональным данным, предъявляющего обращение потребителя;
  - 1.5.6. ориентация на потребителя – Банк в своей деятельности ориентируется на Потребителя, открыт для обратной связи и принимает на себя обязательства предпринимать необходимые действия по урегулированию обращений;
  - 1.5.7. ответственность – Банк обеспечивает установление и доведение до сведения работников ответственности за деятельность и принятые решения по обращениям, отчетность по их результатам.
- 1.6. Настоящая Процедура регулирует работу и взаимоотношения Отдел информационной безопасности Управления безопасности, Общего отдела ДОРМ, Отдела маркетинга и PR ДОРМ, Отдела Контакт центра Управления операционного сопровождения платежных сервисов Департамента платежных технологий сервисов, филиалов и сберегательных касс, Управление кредитования.
- 1.7. Ответственность за объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений возлагается:
  - 1.7.1. в Филиале Банка – на директора филиала. В период временного отсутствия директора филиала на лицо, его замещающее;
  - 1.7.2. в сберегательной кассе при филиале – на директора филиала, которому подведомственна сберегательная касса. В период временного отсутствия директора филиала- на лицо, его замещающее. Обращения, поступившие в сберегательные кассы,

- передаются на рассмотрение директору филиала, которому подведомственна сберегательная касса;
- 1.7.3. в Управлении кредитования на начальника Управления кредитования. Обращения, поступившие по вопросам процесса кредитования, передаются на рассмотрение начальнику Управления кредитования;
- 1.7.4. в Операционном управлении на начальника Операционного управления. Обращения, поступившие по вопросам расчетно-кассового обслуживания клиентов и т.п., передаются на рассмотрение начальнику Операционного управления.
- 1.7.5. На ДОРИМ обращения, поступившие через социальные сети.
- 1.8. Отказ в предоставлении информации, предоставление недостоверной или неполной информации либо иное нарушение Положения о минимальных требованиях к порядку предоставления банковских услуг и рассмотрения обращений потребителей Национального банка Кыргызской Республики влечет ответственность Банка и его должностных лиц в соответствии с законодательством Кыргызской Республики и нормативными правовыми актами Национального банка Кыргызской Республики.
- 1.9. Настоящая Процедура соответствует Положению О минимальных требованиях к порядку предоставления банковских услуг и рассмотрения обращений потребителей Национального банка законодательству и нормативным правовым актам Национального банка и может предусматривать иные нормы, не противоречащие им. Информация о наличии в Банке настоящей Процедуры, способах (каналах) передачи обращений, а также Книги жалоб и предложений размещается на видном и доступном для обозрения потребителей месте (информационные стенды и т.п.). Электронная версия настоящей Процедуры (в части касающейся потребителя) размещается на официальном интернет – сайте Банка, ссылка на нее – на главной странице официального интернет - сайта Банка. По требованию потребителя Банк обязан разъяснить ему установленный порядок рассмотрения обращений.
- 1.10. Общие условия предоставления банковских услуг являются открытой информацией и не могут быть предметом коммерческой или банковской тайны. Информация о комиссионных вознаграждениях, тарифах и процентных ставках за предоставление банковских услуг должна быть открытой и доступной для потребителей.
- 1.11. При изменении организационной структуры Банка функции подразделений, задействованных в настоящей процедуре, выполняют подразделения, которым будут переданы данные функции в соответствии с новой организационной структурой.
- 1.12. Если в результате изменений действующего законодательства Кыргызской Республики отдельные пункты настоящей Процедуры вступают в противоречие с ними, то до внесения соответствующих изменений в настоящую Процедуру применяются нормы законодательства Кыргызской Республики.

## 2. Используемые термины, определения и сокращения:

**Банк** - ОАО «Евразийский Сберегательный Банк»;

**Банковские услуги** – операции и услуги, осуществляемые и предоставляемые финансово-кредитными организациями в соответствии с законодательством Кыргызской Республики;

**ДОРИМ** – Департамент организационного развития и маркетинга;

**Доверенность** – письменное уполномочие, выдаваемое одним лицом другому лицу для представительства перед третьими лицами;

**Документ, удостоверяющий личность**- документы, по которым идентифицируется личность потребителя, физического лица и доверенных лиц клиента, действующих по доверенности;

**Жалоба** – обращение, содержащее просьбу гражданина о восстановлении его нарушенных прав и свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

**Журнал учета обращений Потребителей** – документ для учета письменных обращений;

**Книга жалоб и предложений** – специальная книга для фиксации жалоб и предложений потребителей для их последующего рассмотрения в установленном порядке;

**Коллективное обращение** – обращение двух или более потребителей;

**Корректирующие действия** - действия, предпринятые для устранения причины существующего несоответствия или другой нежелательной ситуации, приведшей к обращению потребителей;

**Клиент(ы)** – физическое или юридическое лицо, заключившее с Банком Договор обслуживания;

**Обращение** – устная или письменная жалоба и заявление (спор) потребителя в Банк, содержащее сообщения о нарушении и/или восстановлении его прав, о нарушении требований нормативных актов, а также сообщения по поводу банковских услуг, в том числе об изменении условий договора;

**Ответственный по работе с обращениями** – работник филиала/сберегательной кассы, работник Отдела Контакт центра Управления операционного сопровождения платежных сервисов Департамента платежных технологий сервисов, работник Общего отдела Департамента организационного развития и маркетинга, работник Отдела маркетинга и PR Департамента организационного развития и маркетинга назначенный ответственным по работе с обращениями потребителей;

**Ответственный за рассмотрение обращения** – директор филиала/заведующий сберегательной кассой, ДОРМ, в котором возникло обращение, в обязанность которого входит рассмотрение обращения в пределах своей компетенции по эффективному функционированию соответствующего бизнес – процесса/продукта. Не допускается поручение рассмотрения обращения работнику, действия (бездействия) которого обжалуются;

**Потребитель** – любое физическое лицо (в том числе индивидуальный предприниматель), пользовавшееся, пользующееся или намеревающееся воспользоваться банковскими услугами;

### 3. Нормативные документы, использованные при разработке настоящей Процедуры:

- Закон Кыргызской Республики «О защите прав потребителей»;
- Положение о минимальных требованиях к порядку предоставления банковских услуг и рассмотрения обращений потребителей Национального банка Кыргызской Республики, утвержденное постановлением Правления Национального банка Кыргызской Республики от 24 июня 2015 года №35/10.;
- Типовая инструкция по делопроизводству в Кыргызской Республике, утвержденная постановлением Правительства Кыргызской Республики №120 от 3 марта 2020 года.;
- Инструкция по делопроизводству в ОАО «Евразийский Сберегательный Банк», утвержденная Решением Правления, протокол №12 от 28 марта 2024 г.

### 4. Рассмотрение обращений потребителей

- 4.1. При возникновении у потребителя жалобы, предложения, заявления к Банку, связанных с качеством, сроками обслуживания, взаиморасчетами потребителя и Банка, а также в других случаях потребитель может предъявить в Банк соответствующее обращение.
- 4.2. В головном офисе и филиалах Банка назначаются ответственные работники по работе с обращениями потребителей. В целях непрерывности и оперативности работы с потребителями Банк обеспечивает возможность их обращений в любом своем офисе.  
Примечание: Ответственные работники назначаются директором филиала/заведующим сберегательной кассы по мере поступления обращений
- 4.3. Обращения потребителей могут быть как устными (по телефону и личном приеме), так и письменными, поступившими нарочно, почтовой связью, на электронную почту Банка или изложенные в Книге жалоб и предложений (Приложение № 4). Книга жалоб и предложений должна находиться в каждом офисе Банка (головной, филиал, сберкасса). Книга жалоб и предложений должна быть пронумерована, прошнурована, заверена подписью и скреплена печатью Банка.
- 4.4. 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.

Ответственный по работе с обращениями	4.5. <u>При поступлении обращений по телефону:</u> 4.5.1. Принимает от клиента обращение по телефону (номер телефона Банка, по которому можно обратиться потребителю, размещается на информационных стендах и официальном сайте Банка). Уведомляет потребителя, о том, что может быть проведена аудиозапись беседы для использования при рассмотрении обращения. В случае если изложенный в устном обращении потребителя вопрос не требует дополнительного изучения или проведения дополнительной проверки, ответ на обращение
---------------------------------------	--

	<p>может быть дан оперативно, в устной форме, по телефону или в ходе личного приема. Если вопрос, изложенный в устном обращении, не может быть рассмотрен в оперативном порядке и требует дополнительного изучения, потребителю предлагает изложить обращение в письменной форме.</p> <p>Предоставляет потребителю устные консультации по телефону, при необходимости соединяет его по телефону с другими работниками Банка по компетентности, оказывает содействие в составлении письменного обращения и осуществляет иные функции, предусмотренные настоящей Процедурой.</p>
<p>Ответственный работник Общего отдела ДОРиМ/филиала</p>	<p>4.6. <u>При личном приеме:</u></p> <p>4.6.1. Составляет График для личного приема потребителей Председателем Правления/курирующим членом Правления/директором филиала и передает на рассмотрение и утверждение Председателю Правления Банка, в филиалах директору филиала.</p> <p>4.6.2. Размещает утвержденный график, на официальном сайте (в филиале через головной офис) и на информационных стендах.</p> <p>4.6.3. Просит потребителя предъявить документ, удостоверяющий личность.</p> <p>4.6.4. При личном приеме ведет протокол встречи, подписываемый потребителем, либо после обязательного уведомления потребителя осуществляет аудио- или видеозапись встречи.</p>
<p>Председатель Правления/курирующий член Правления/директор филиала</p>	<p>4.6.5. Проводит личный прием потребителей в соответствии с утвержденным графиком, размещенным на официальном сайте и на информационных стендах Банка.</p>
<p>Ответственный за рассмотрение обращения</p>	<p>4.6.6. Личный прием потребителей в Банке осуществляет в зоне, доступной для потребителей, как правило, в кабинете члена Правления/директора филиала.</p>
<p>Ответственный по работе с обращениями</p>	<p>4.7. <u>При письменном обращении:</u></p> <p>4.7.1. Принимает от клиента обращение.</p> <p>4.7.2. Письменное обращение потребителя, в котором 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. 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.</p> <p>4.7.3. <u>В случае поступления обращения по электронной почте,</u> не позднее следующего рабочего дня направляет на адрес электронной почты потребителя подтверждение о получении обращения либо извещает потребителя по телефону.</p> <p>4.7.4. <u>При поступлении обращения в Книгу жалоб и предложений</u> ежедневно в конце дня снимает информацию из Книги жалоб и предложений и передает ответственному работнику по</p>

	работе с обращениями Общего отдела ДОРим/ответственному работнику филиала/заведующему сберегательной кассой для регистрации.
Ответственный работник по работе с обращениями Общего отдела ДОРим/ответственный работник филиала/заведующий сберегательной кассой	<p>4.8. Все полученные письменные обращения потребителей от ответственного по работе с обращениями регистрирует на следующий день в Журнале учета обращений потребителей (Приложение №1), указывает фамилию, имя, отчество потребителя, его почтовый адрес (адрес проживания), контактные данные, дату получения, краткое описание сути обращения, информацию о принятом решении и иные сведения и передает их Ответственному по работе с обращениями.</p> <p>4.9. Письменное обращение потребителя, поступившее нарочно, почтовой связью или на электронную почту Банка, либо принятое в ходе личного приема, регистрирует в течение одного рабочего дня.</p> <p><b>Примечание.</b> Ответственность за ведение и хранение Журнала учета обращений потребителей (Приложение №1), а также Книги жалоб и предложений в Головном офисе Банка несет ответственный работник Общего отдела ДОРим, в филиале ответственный работник филиала, в сберегательной кассе-заведующий сберегательной кассы.</p>
Ответственный по работе с обращениями	4.10. После регистрации направляет обращение Ответственному за рассмотрение обращений.
Ответственный за рассмотрение обращений	<p>4.11. Ознакамливается с поступившим обращением.</p> <p>4.12. Анализирует содержание и определяет необходимость дополнительных проверок.</p> <p>4.13. Организует устранение нарушений или подготовку аргументации. В случае обоснованности и правомерности обращения потребителя Банк принимает меры по устранению нарушений, восстановлению прав и законных интересов потребителя либо принятию иных соответствующих мер.</p> <p>4.14. Ответ Банка потребителю по результатам рассмотрения обращения дается на языке обращения – государственном или официальном языке Кыргызской Республики. Ответ должен содержать информацию об ответственном исполнителе и его контактные данные. При необходимости к ответу прилагаются копии документов. Ответ на письменное обращение потребителя подписывается Председателем Правления/курирующим членом Правления/директором филиала и должен содержать четкое обоснование относительно удовлетворения (полного или частичного), отказа в удовлетворении обращения или разъяснение прав и обязанностей потребителя.</p> <p>4.15. Письменные обращения потребителей, поступившие в Банк, должны быть рассмотрены в срок не позднее тридцати календарных дней с предоставлением ответа в письменном виде.</p> <p>4.16. Передает подготовленный ответ на подпись Председателю Правления/курирующему члену Правления/директору филиала, после подписания передает ответственному по работе с обращениями.</p>
Председатель Правления/курирующий член	4.17. Ознакамливается с ответом и с приложенными документами (при необходимости) в течении одного рабочего дня.

Правления/директор филиала	4.18. Подписывает ответ, возвращает обратно ответственному за рассмотрение обращений.
Ответственный по работе с обращениями	4.19. Осуществляет контроль над своевременной подготовкой ответа потребителю. 4.20. После подготовки ответа, его подписания руководством и регистрации Общим отделом ДОРИМ/ответственным работником филиала в Журнале исходящей корреспонденции передает ответ с приложенными документами потребителю. 4.21. В случае если в Банк письменно обратились несколько потребителей (коллективное обращение), то ответ направляется на тот адрес, который указан в обращении первым, если иное не указано в самом обращении. 4.22. Документы по результатам рассмотренных жалоб и заявлений (споров) клиентов должны храниться в установленном порядке не менее трех лет.
<b>5. Отчетность по рассмотрению жалоб потребителей</b>	
Ответственный работник Общего отдела ДОРИМ	5.1. Ведет статистическую базу данных по всем обращениям потребителей для собственных аналитических целей и представления отчетности в Национальный банк. 5.2. На полугодовой основе <sup>1</sup> подготавливает Отчет о письменных жалобах потребителей в соответствии с формой согласно Приложения №2 к настоящей Процедуре, подписывает у Председателя Правления и предоставляет в уполномоченное структурное подразделение Национального банка Кыргызской Республики.

## **6. Проведение мероприятий «тайный потребитель» со стороны Национального банка Кыргызской Республики**

- 6.1. В целях проверки состояния порядка и качества предоставления банковских услуг уполномоченное структурное подразделение Национального банка вправе проводить мероприятие "тайный потребитель" с правом привлечения третьих лиц. Мероприятие "тайный потребитель" проводится посредством посещения офиса Банка в рабочее время, отведенное для обслуживания потребителей, но не более одного раза в одном офисе Банка в течение календарного года, за исключением случаев, когда такое мероприятие проводится в рамках рассмотрения Национальным банком обращения гражданина (граждан). По результатам мероприятия "тайный потребитель" заполняется формуляр (Приложение № 3) и доводится до сведения руководства Банка. Мероприятие "тайный потребитель" не является инспекторской проверкой Национального банка.
- 6.2. Руководство и работники Банка обязаны сотрудничать и оказывать уполномоченному структурному подразделению Национального банка необходимое содействие и помощь в рассмотрении обращений потребителей. Отказ в предоставлении информации, предоставление недостоверной или неполной информации либо иное нарушение требований Национального Банка влечет ответственность Банка и его должностных лиц в соответствии с законодательством Кыргызской Республики и нормативными правовыми актами Национального банка.

## **7. Внутренний контроль за рассмотрением обращений потребителей**

- 7.1. В целях предупреждения возникновения нарушения прав и законных интересов потребителей, повышения качества предоставляемых услуг, а также улучшения организации работы с обращениями потребителей, Отдел маркетинга и PR ДОРИМ/ДОРИМ:
- 7.1.1. проводит мониторинг, обобщение обращений потребителей для выявления и устранения причин, которые явились основанием для обращений;

<sup>1</sup> Отчет предоставляется до двадцатого числа месяца, следующего за отчетным полугодием. В случае изменения сроков предоставления, в соответствии со сроками, установленными Национальным банком Кыргызской Республики.

- 7.1.2. вырабатывает меры по улучшению организации работы с обращениями потребителей со всеми заинтересованными структурными подразделениями Банка;
  - 7.1.3. разрабатывает для руководства Банка предложения о принятии необходимых мер по устранению выявленных нарушений и превентивных мер по недопущению таких нарушений в деятельности Банка;
  - 7.1.4. по результатам проведенного мониторинга и обобщения жалоб потребителей предоставляет сведения в Службу риск-менеджмента не позднее 1 числа каждого следующего месяца для отражения в отчете по операционным рискам и формирования отчета по репутационным рискам;
  - 7.1.5. не реже одного раза в квартал не позднее 10 числа месяца предоставляет Отчет Правлению Банка.
- 7.2. Служба Комплаенс контроля осуществляет контроль за организацией работы Банка по рассмотрению жалоб (заявлений) клиентов Банка:
- 7.2.1. осуществляет проверку соблюдения сроков регистрации обращений и предоставления ответа на обращение;
  - 7.2.2. проверяет полноту ответа, его обоснованности, ссылки на нормы законодательства и разъяснение порядка обжалования при отказе;
  - 7.2.3. контролирует обращения клиентов от подачи обращения клиентом до исполнения решения Банка;
  - 7.2.4. при выявлении системных нарушений, повторных жалоб на одни и те же вопросы или угрозы репутации инициирует корректирующие меры.
- 7.3. Правление Банка не реже одного раза в квартал рассматривает отчет работника Отдела маркетинга и PR ДОРиМ о работе с обращениями (жалобами) потребителей и по результатам рассмотрения принимает решения, направленные на совершенствование организации работы, устранение выявленных нарушений и снижение операционных и репутационных рисков Банка.

**Журнал учета обращений Потребителей**

№ п/п	Дата поступления обращения	Ф.И.О. потребителя, адрес, контактные данные	Суть (описание обращения)	Принятые меры, разъяснения Банка	Ф.И.О., должность сотрудника Банка	Подпись

ОТЧЕТ  
О письменных жалобах потребителей

В \_\_\_\_\_

(указывается наименование Банка)

за \_\_\_\_\_

(указывается отчетное полугодие и года)

	Остаток нерассмотренных жалоб в прошлом периоде	Поступило жалоб всего	из них по поводу (тема):											Количество удовлетворенных жалоб, включая остаток нерассмотренных в прошлом периоде		Количество жалоб, включая остаток нерассмотренных в прошлом периоде, в удовлетворении которых отказано	Количество жалоб, поступивших, но не рассмотренных в отчетном периоде	
			вкладов (депозитов)	кредитов	кредитной информации (КИБ)	залога	банковских счетов, кроме депозитных	денежных переводов	платежных карт	иных платежных и электронных услуг	обмена валютой	расчетно- кассового обслуживания	других случаев	полностью	частично			
Г Бишкек																		
Г. Ош																		

**Формуляр для проведения мероприятия "тайный потребитель"**

№	Показатели работы с потребителями	Да	Нет	Примечание
1	Имеется ли в Банке информационный стенд или иной источник (далее - информационный стенд) с необходимой информацией для потребителей?			
2	Указана ли на информационном стенде следующая информация:			
	- информация об условиях и порядке кредитования. Есть ли информация о процентных ставках, комиссиях, стоимости услуг третьих лиц, размерах неустойки, а также перечень документов, необходимых для получения кредита;			
	- перечень основных нормативных правовых актов Национального банка Кыргызской Республики и внутренних нормативных документов Банка, регламентирующих процесс кредитования;			
	- информация о других банковских услугах;			
	- информация об изменении общих условий предоставления банковских услуг;			
	- перечень прав потребителей;			
	- информация о наличии в Банке процедуры рассмотрения обращений и книги жалоб и предложений, способах (каналах) подачи обращений;			
	- график личного приема руководства Банка;			
	- номер телефона, по которому можно оставить обращение (если это предусмотрено)?			
3	Соответствует ли информация, размещенная на информационном стенде, информации, опубликованной в качестве рекламы в средствах массовой информации, интернет-сайтах, раздаточных материалах и других доступных (публичных) источниках?			
4	Разъяснил(-и) ли Вам специалист(-ы) Банка условия интересующих банковских услуг, в том числе права, обязанности и ответственность потребителя?			
5	Ответил(-и) ли Вам специалист(-ы) Банка на уточняющие вопросы?			
6	В случае обращения за получением кредита заполнил(-и) ли специалист(-ы) Банка совместно с Вами листок с ключевыми данными о потенциальном кредите?			
7	Заполнены ли все пустые ячейки листка с ключевыми данными о потенциальном кредите?			
8	Соответствует ли информация, заполненная в листке с ключевыми данными о потенциальном кредите, информации, размещенной на информационном стенде, а также опубликованной в качестве рекламы в средствах массовой информации, интернет-сайтах, раздаточных материалах и других доступных (публичных) источниках?			
9	Имеется ли в Банке внутренняя процедура рассмотрения обращений потребителей?			
10	По Вашему требованию был ли разъяснен установленный порядок рассмотрения обращений?			
11	Имеется ли в Банке книга жалоб и предложений?			
12	В случае устного обращения с жалобой или заявлением направили ли Вас к ответственному работнику?			

КНИГА ЖАЛОБ И ПРЕДЛОЖЕНИЙ

\_\_\_\_\_

(наименование структурного подразделения Банка)

\_\_\_\_\_

(номер лицензии НБКР)

\_\_\_\_\_

Юридический адрес

№	Ф.И.О. обратившегося в Банк адрес и контактные данные	Описание (суть) жалобы или предложения	Дата	Разъяснения Банка
				Принятые меры: _____ _____ _____ Подпись, ответ работника: _____ ФИО _____ _____ Должность

---

(Наименование Банка)

Заверительная надпись

Итого в настоящей книге пронумерованных и прошнурованных листов \_\_\_\_\_

---

(количество указывается прописью)

С № \_\_\_\_\_ по № \_\_\_\_\_ включительно

Председатель Правления/директор филиала \_\_\_\_\_

« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г