

Проект

Утверждена решением Правления
Национального банка Таджикистана
№__от "__" _____202_ г.

Инструкция №__
о минимальных требованиях для рассмотрения жалоб со стороны
поставщиков финансовых услуг и требованиях к отчетности по жалобам

Инструкция № о минимальных требованиях для рассмотрения жалоб со стороны поставщиков финансовых услуг и требованиях к отчетности по жалобам (далее - Инструкция) разработана в соответствии со строкам 59 и 60 Плана мероприятий по реализации Национальной стратегии финансовой инклюзивности Республики Таджикистан на 2022-2026 годы, утвержденного постановлением Правительства Республики Таджикистан от 1 июля 2022 года №314, с целью создания соответствующих условий для защиты прав потребителей финансовых услуг, повышения эффективности механизма рассмотрения жалоб потребителей финансовых услуг и повышения доверия населения к деятельности поставщиков финансовых услуг и устанавливает минимальные требования к рассмотрению жалоб потребителей финансовых услуг (далее - жалобы) со стороны поставщиков финансовых услуг и требования к отчетности поставщиков финансовых услуг по жалобам.

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Поставщики финансовых услуг должны в своих внутренних документах предусмотреть порядок рассмотрения жалоб потребителей финансовых услуг (далее - потребители), учитывая минимальные требования, установленные настоящей Инструкцией.

2. В настоящей Инструкции используются следующие основные понятия:

- поставщики финансовых услуг - финансовые кредитные организации и страховые организации;

- жалоба - выражение недовольства относительно действия (бездействия) руководителей и уполномоченных лиц поставщиков финансовых услуг в целях защиты и восстановления нарушенных прав и законных интересов самого потребителя или других лиц;

- книга регистрации и учета жалоб потребителей - система регистрации и учета жалоб потребителей (электронная система или программа, предназначенная для сбора, обработки и хранения данных по жалобам потребителей);

- «Ящик для жалоб» - стандартная запечатанная коробка для жалоб и обращений, установленная на территории здания поставщика финансовых услуг;

- отдел рассмотрения жалоб и разрешения споров - отдел поставщика финансовых услуг, ответственное за прием, регистрацию и рассмотрение жалоб потребителей и контакт с ними.

3. Информация о наличии порядка рассмотрения жалоб у поставщиков финансовых услуг должна размещаться в публичном месте на информационной табличке. На информационной табличке также размещаются объявления о порядке подачи жалоб согласно приложению 1 настоящей Инструкции. Также электронный порядок рассмотрения жалоб должен быть размещен на сайте поставщика финансовых услуг. По запросу потребителя поставщик финансовых услуг обязан разъяснить ему установленный порядок рассмотрения жалоб. «Ящик для жалоб» должен быть размещен в видимом месте и быть доступным для потребителей.

4. Для своевременного рассмотрения и ответа на обращения потребителей поставщики финансовых услуг должны иметь в своей структуре подразделение или сотрудника, ответственного за рассмотрение жалоб и разрешение споров.

5. Жалобы потребителей принимаются в письменной форме нарочно через «Ящик для жалоб», по почте, электронной почте и через другие средства связи, включая телефон.

6. Поставщики финансовых услуг обязаны:

- соблюдать требования Закона Республики Таджикистан «Об обращениях физических и юридических лиц» по приему, регистрации и рассмотрению жалоб;

- предпринимать меры для восстановления и (или) защиты нарушенных прав, свобод и законных интересов физических и юридических лиц ;

- давать письменный ответ физическим и юридическим лицам по существу вопросов, отраженных в жалобах;
- информировать заявителя о результатах рассмотрения жалобы;
- разъяснять заявителям порядок подачи жалобы относительно результатов ее рассмотрения (ответ на жалобу).

7. Рассмотрение жалоб физических и юридических лиц осуществляется бесплатно.

2. ОСНОВНЫЕ ПРИНЦИПЫ РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

8. При рассмотрении жалоб потребителей поставщики финансовых услуг должны соблюдать не только общие принципы, предусмотренные законодательством Республики Таджикистан, но и следующие принципы:

- единые требования к жалобам;
- прозрачность деятельности при рассмотрении жалоб;
- уважение и обеспечение защиты прав и законных интересов потребителей, партнерский подход к ним;
- обязательность рассмотрения жалоб и предоставления результатов их рассмотрения в установленные сроки;
- обеспечение безопасности и конфиденциальности информации, составляющей банковскую или страховую тайну.

3. ТРЕБОВАНИЯ К РАССМОТРЕНИЮ ЖАЛОБ

9. Жалобы, поступившие в структурное подразделение, должны быть рассмотрены в сроки, предусмотренные законодательством Республики Таджикистан.

10. Ответственное структурное подразделение, которому поручено рассмотрение жалоб, обязано принять все необходимые меры для всестороннего и объективного рассмотрения жалоб в сроки, установленные действующим законодательством Республики Таджикистан.

11. При рассмотрении жалоб потребителей ответственное структурное подразделение выполняет следующие действия:

- обеспечивает объективное, беспристрастное и своевременное рассмотрение жалоб, при необходимости, проверяет поставленные вопросы с участием потребителей и приглашением заинтересованных лиц;
- требует для полного и всестороннего рассмотрения жалоб необходимые материалы от соответствующих органов, организаций, физических и

юридических лиц, а также соответствующих структурных подразделений поставщика финансовых услуг;

- предпринимает меры для восстановления и (или) защиты прав и законных интересов потребителей;

- рассматривает жалобы в соответствии с законом, контролирует их исполнение;

- готовит и предоставляет заявителю письменный ответ по существу вопроса, отраженного в жалобе, с подтверждением или отклонением указанного в жалобе, с учетом действующих законодательных норм;

- подготавливает ответ на жалобу потребителя на государственном языке, а также на том языке, на котором написана жалоба, по каждому поставленному вопросу, с обоснованием подтверждения или отказа указанных случаев и с учетом норм законодательства Республики Таджикистан;

- разъясняет заявителю порядок подачи жалобы в случае устного ответа на жалобу (по телефону, в том числе);

- в случае устного решения вопроса не предоставляет письменный ответ, если это не требуется заявителем;

- уведомляет потребителей о результатах рассмотрения жалоб по телефону.

12. Ответ, предоставленный поставщиком финансовых услуг потребителю, должен содержать как минимум следующую информацию:

- четкую позицию поставщика финансовых услуг по полному или частичному удовлетворению или отклонению жалобы;

- обоснование принятого поставщиком финансовых услуг решения;

- информацию для связи с отделом или сотрудником, ответственным за рассмотрение жалобы (номер телефона, адрес электронной почты и др.);

- информацию о том, что, если потребитель не удовлетворен ответом на жалобу, он может обратиться в компетентные органы или суд в порядке, установленном законодательством Республики Таджикистан.

13. В отношении электронных жалоб потребителей ответ может быть предоставлен в электронном виде на указанный в жалобе адрес электронной почты или в письменной форме на указанный в жалобе почтовый адрес.

14. Для постоянного и оперативного взаимодействия с потребителями поставщики финансовых услуг обязаны обеспечить возможность подачи жалоб в любом филиале или подразделении своих служб. Образец формы жалобы, утвержденной поставщиками финансовых услуг, должен быть размещен в видимом месте и доступен для потребителей (стенды, информационные таблички и т.д.).

15. Ответственное структурное подразделение по рассмотрению жалоб и разрешению споров ведет регистрацию и учет жалоб в соответствии с формой, указанной в приложении 2 к настоящей Инструкции, обеспечивает своевременное рассмотрение жалоб и подготовку ответов, а также контактирует с заявителями. Чтобы исключить конфликты интересов, ответственное подразделение не может одновременно быть ответственным за продажу финансовых услуг.

16. В случае удовлетворения жалобы потребителя поставщик финансовых услуг принимает меры для устранения нарушений, восстановления прав и законных интересов потребителя и принимает соответствующие меры, включая компенсацию ущерба и выплату возмещения.

17. Ответ, подготовленный поставщиком финансовых услуг на поступившую жалобу, может быть направлен потребителю по почте заказным письмом с уведомлением на указанный в жалобе адрес или на его электронную почту, либо вручен лично в случае обращения потребителя в офис поставщика финансовых услуг.

18. В случае удовлетворения жалобы потребителя, поставщик финансовых услуг принимает меры для устранения нарушений, восстановления прав и законных интересов потребителя и предпринимает соответствующие меры, включая компенсацию ущерба и выплату возмещения.

4. ВНУТРЕННИЙ КОНТРОЛЬ И МОНИТОРИНГ РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ

19. Для предотвращения нарушений прав потребителей, улучшения качества обслуживания и организации работы с жалобами, поставщики финансовых услуг осуществляют должный контроль соблюдения настоящей Инструкции и порядка рассмотрения жалоб, а также постоянно выполняют следующие действия:

- осуществляют мониторинг, анализ и обобщение жалоб потребителей для выявления и устранения причин, послуживших основанием для жалобы;
- подготавливают предложения по улучшению качества организации работы по рассмотрению жалоб;
- разрабатывают и внедряют необходимые меры для устранения выявленных нарушений и предотвращения таких нарушений в своей деятельности.

20. Обязанность за мониторинг и анализ жалоб потребителей возлагается на структурное подразделение, отвечающее за внутренний аудит поставщика финансовых услуг.

21. Наблюдательный совет и исполнительный орган поставщика финансовых услуг должны регулярно принимать отчеты о статистике и анализе жалоб.

5. ТРЕБОВАНИЯ К УЧЕТУ И ОТЧЕТНОСТИ

22. С целью внутреннего контроля, мониторинга и отчетности по жалобам, поставщики финансовых услуг ведут учет жалоб.

23. Поставщики финансовых услуг обязаны ежеквартально (не позднее 15 числа следующего месяца) предоставлять Национальному банку Таджикистана отчет о жалобах потребителей, подписанный руководителем их исполнительного органа, в форме, указанной в приложении №3 настоящей Инструкции.

6. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА НЕСОБЛЮЖДЕНИЕ ТРЕБОВАНИЙ ИНСТРУКЦИИ

24. В случае несоблюдения поставщиками финансовых услуг требований настоящей Инструкции, Национальный банк Таджикистана вправе применить к финансовым кредитным организациям срочные исправительные меры и меры воздействия в соответствии со статьёй 48 Закона Республики Таджикистан «О Национальном банке Таджикистана» и к страховым организациям в соответствии со статьёй 34¹ Закона Республики Таджикистан «О страховой деятельности».

Приложение №1 к Инструкции №
о минимальных требованиях для
рассмотрения жалоб со стороны
поставщиков финансовых
услуг и требований к отчетности
по жалобам

(ОБРАЗЕЦ ОБЪЯВЛЕНИЯ)

Уважаемые потребители!

В случае возникновения жалоб, вы можете выбрать любой из
предложенных способов подачи обращения:

1. Заполните форму заявления, предназначенную для жалоб, изложите свою жалобу и передайте ее сотруднику или положите в ящик для жалоб;
2. Отправьте заявление через любой почтовый отдел по следующему адресу: _____;
3. Отправьте заявление на электронную почту: _____;
4. Позвоните сотруднику по номеру: _____.

Благодарим за сотрудничество!

Приложение №2 к Инструкции № о
минимальных требованиях для
рассмотрения жалоб со стороны
поставщиков финансовых
услуг и требований к отчетности
по жалобам

Книга регистрации и учета жалоб потребителей финансовых услуг

Порядковый Номер по порядку	Номер входящего документа и дата	Фамилия, имя, отчество физического лица, телефон	Адрес места проживания	Суть жалобы	кому и куда направлена жалоба	Результат рассмотрения и дата исполнения	Примечание о повторной жалобе

Приложение №3 к Инструкции № о минимальных
требованиях для рассмотрения жалоб со стороны
поставщиков финансовых услуг и требований к отчетности
по жалобам

Отчет о жалобах потребителей финансовых услуг

№	Фамилия, имя, отчество заявителя	Обобщенная информация по жалобам потребителей финансовых услуг за _____ год																			
		Всего	Пол		Письменное	Устно		Электронная почта	Социальные сети	Категории жалоб									Результаты рассмотрения жалоб		
			Мужчина	Женщина		Центр связи, телефон доверия	Приём граждан			Сбережения	Кредит	Денежный перевод	Качество обслуживания	Обмен иностранной валюты	Банковские карты / банкоматы	Мобильные кошельки / терминалы самообслуживания	Другие жалобы	Урегулировано	Частично урегулировано	Не урегулировано	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	

Примечание:

В колонке 18 указывается характеристика и назначение жалобы.