

Настоящий документ является переводом оригинального документа (“InFinBank” AJ jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlarini ko‘rib chiqish Tartibi) с узбекского языка на русский язык.

Оригинальный документ утвержден Правлением АО «InFinBank» (Протокол Правления № 81 от «16» марта 2026 года) и зарегистрирован под № Т-08 от «31» март 2026 года.

В случае разночтений, расхождений или различий в толковании между текстом настоящего перевода и текстом оригинального документа преимущественную силу имеет текст оригинального документа на узбекском языке.

## **ПОРЯДОК**

### **рассмотрения обращений физических и юридических лиц в АО «InFinBank»**

Документ является собственностью АО "InFinBank." Содержание настоящего документа не может быть полностью или частично воспроизведено или передано третьим лицам, не являющимся сотрудниками Банка, без предварительного согласования с Банком. Любые изменения вносятся в оригинал и только в проверенные копии этого документа.

## Оглавление

1. Цель .....	3
2. Область применения .....	3
3. Ссылки.....	3
4. Термины и определения .....	3
5. Процесс.....	4
5.1. Организация работы с обращениями .....	4
5.2. Гарантии прав физических и юридических лиц на обращение .....	5
5.3. Прием и регистрация обращений .....	5
5.4. Порядок подачи и рассмотрения обращений .....	6
5.5. Сроки рассмотрения обращений и предоставление ответов на них .....	7
5.6. Оставление обращений без рассмотрения и прекращение их рассмотрения.....	10
5.7. Организация приема физических лиц и представителей юридических лиц .....	11
5.8. Организация приема физических лиц и представителей юридических лиц посредством видеоконференцсвязи .....	12
5.9. Права физических и юридических лиц .....	13
5.10. Права и обязанности Банка при рассмотрении обращений .....	13
5.11. Мониторинг, контроль, обобщение и анализ рассмотрения обращений.....	14
5.12. Досудебное урегулирование споров.....	14
6. Ответственность .....	15
7. Хранение .....	15
8. Заключение .....	15
9. Приложения .....	15

## 1. Цель

1.1. Настоящий Порядок разработан в целях регулирования отношений, возникающих в процессе работы с обращениями физических и юридических лиц (далее по тексту – обращения) в АО «InFinBank» (далее по тексту – Банк).

## 2. Область применения

2.1. Требования настоящего Порядка применяются ко всем Департаментам/подразделениям/отделам Головного офиса, Операционному управлению и филиалам Банка, участвующим в приеме, оформлении и рассмотрении обращений (заявлений, предложений, жалоб) физических и юридических лиц, поступивших в Банк в устной, письменной либо электронной форме, а также обращений, поступающих через Народные приемные и Виртуальную приемную Президента Республики Узбекистан, «Телефон доверия» Генеральной прокуратуры Республики Узбекистан и другие государственные органы, учреждения и организации.

## 3. Ссылки

3.1. Настоящий Порядок разработан в соответствии с Конституцией Республики Узбекистан, законами Республики Узбекистан «Об обращениях физических и юридических лиц», «О банках и банковской деятельности», а также другими действующими законами и нормативно-правовыми актами Республики Узбекистан.

3.2. Основными принципами рассмотрения обращений являются:

законность;

своевременность и полнота рассмотрения обращений;

единообразии требований к обращениям;

соблюдение прав, свобод и законных интересов физических и юридических лиц;

недопустимость бюрократизма и волокиты при рассмотрении обращений;

прозрачность деятельности ответственных работников при рассмотрении обращений.

## 4. Термины и определения

4.1. В настоящем Порядке применяются следующие основные понятия:

**банк** – Головной офис, Операционное управление и филиалы АО «InFinBank»;

**руководство банка** – Председатель Правления АО «InFinBank», его заместители, члены Правления, управляющие филиалами и их заместители, а также иные уполномоченные лица;

**заявление** – обращение с просьбой об оказании содействия в реализации прав, свобод и законных интересов;

**предложение** – обращение, содержащее рекомендации по совершенствованию банковских услуг;

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

**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;

**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;

**электронное обращение** – обращение, поданное посредством информационно-коммуникационных технологий в установленном порядке, 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;

**публичный прием** – действия руководства Банка по принятию обращений на публичных встречах с физическими лицами и представителями юридических лиц;

**видеоконференцсвязь** – интерактивное взаимодействие нескольких удаленных абонентов в режиме реального времени с возможностью обмена аудио- и видеoinформацией с использованием информационно-коммуникационных технологий.

## 5. Процесс

### 5.1. Организация работы с обращениями

5.1.1. Работа с обращениями физических и юридических лиц в Банке осуществляется в соответствии со схемой согласно Приложению 1 к настоящему Порядку.

5.1.2. Отдел и/или ответственный работник по работе с обращениями физических и юридических лиц (далее по тексту – Отдел) в вопросах контроля рассмотрения обращений подчиняется непосредственно Департаменту Секретариата.

5.1.3. Отдел:

- осуществляет постоянный контроль и мониторинг за рассмотрением структурными подразделениями обращений, принимает меры по обеспечению их своевременного и надлежащего рассмотрения;

- незамедлительно информирует руководителя Банка о нарушениях сроков и порядка рассмотрения обращений структурными подразделениями;

- по результатам мониторинга ежемесячно представляет руководителю Банка информацию о состоянии рассмотрения обращений, при необходимости с соответствующими предложениями по устранению имеющихся недостатков, принятию мер ответственности к работникам Банка, допустившим нарушение законодательства об обращениях.

5.1.4. Обращения могут быть в устной, письменной либо электронной форме. Видами обращений являются заявления, предложения и жалобы.

Обращения могут быть в устной, письменной либо в электронной форме. Заявления, предложения и жалобы являются видами обращений.

Обращения независимо от их формы и вида имеют равное значение

Обращения, поступившие через единый «Телефон доверия», организованный в Банке, фиксируются, регистрируются и рассматриваются в качестве устных обращений в порядке, установленном настоящим Порядком.

Обращения, поступившие через Виртуальную приемную Президента Республики Узбекистан, «Телефон доверия» Генеральной прокуратуры Республики Узбекистан, информационный портал «Виртуальный офис предпринимателя», а также через официальный веб-сайт или официальный адрес электронной почты Банка, фиксируются как электронные обращения.

Обращения, поступающие через другие государственные органы, учреждения и организации, рассматриваются в порядке, установленном настоящим Порядком.

Также обращения, поступившие из других источников, рассматриваются в порядке и сроки, предусмотренные настоящим Порядком и законодательством.

Обращения, поступившие по фактам коррупции и конфликта интересов, направляются в установленном порядке в структуру, ответственную за данное направление.

Обращения могут подаваться на государственном и других языках.

## **5.2. Гарантии прав физических и юридических лиц на обращение**

5.2.1. Физические и юридические лица имеют право обращаться в Банк индивидуально или коллективно.

Право на обращение осуществляется добровольно. Никто не может быть принужден к участию в действиях в защиту какого-либо обращения либо против него.

Осуществление права на обращение не должно нарушать права, свободы и законные интересы других физических и юридических лиц, а также интересы общества и государства.

Физические и юридические лица иностранных государств, а также лица без гражданства имеют право на обращение в соответствии с законодательством Республики Узбекистан.

5.2.2. Дискриминация при использовании права на обращение в зависимости от пола, расы, национальности, языка, религии, социального происхождения, убеждений, личного и общественного положения физического лица, а также форм собственности, местонахождения (почтового адреса), организационно-правовых форм и других обстоятельств юридических лиц не допускается.

5.2.3. Банк обязан соблюдать требования Конституции и законов Республики Узбекистан при рассмотрении обращений, принимать меры для их полного, объективного и своевременного рассмотрения, принимать в пределах своих полномочий меры по обеспечению восстановления нарушенных прав, свобод и защиты законных интересов физических и юридических лиц.

5.2.4. Обращения подлежат обязательному принятию и рассмотрению Банком, за исключением случаев, предусмотренных главой 5.6 настоящего Порядка.

5.2.5. При рассмотрении обращений не допускается разглашение работниками Банка сведений о частной жизни физических лиц, деятельности юридических лиц без их согласия, а также сведений, составляющих государственные секреты 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 обращению.

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

5.2.6. Запрещается преследование физического лица, его представителя, членов их семей, юридического лица, его представителя и членов семьи представителя юридического лица в связи с их обращением в Банк и к его должностным лицам в целях реализации или защиты своих прав, свобод и законных интересов, а также в связи с выражением своего мнения и критикой в обращениях.

## **5.3. Прием и регистрация обращений**

5.3.1. Поступающие в Банк обращения регистрируются с помощью информационно-коммуникационных технологий.

Обращения, поступившие в Головной офис, региональные подразделения (филиал или офис банковских услуг) Банка, подлежат однократной регистрации, то есть обращение, направленное из Головного офиса (вышестоящей структуры) для рассмотрения в нижестоящую структурную единицу (филиал или офис банковских услуг), данной структурной единицей повторно не регистрируется.

5.3.2. Отказ в регистрации обращения не допускается.

5.3.3. Все письменные и электронные обращения регистрируются в тот же день, а в случае поступления по окончании рабочего времени — на следующий рабочий день.

Обращение, документы, связанные с результатами его рассмотрения, и ответное письмо на него хранятся в Банке не менее трех лет со дня поступления обращения.

5.3.4. Банк обязан в течение трех рабочих дней сообщить потребителю сведения о номере и дате регистрации его обращения в письменной, электронной форме либо посредством SMS-уведомления.

5.3.5. Банк не вправе ограничивать право потребителя на обращение, и отказ в приеме обращения не допускается.

Рассмотрение обращений осуществляется Банком бесплатно.

5.3.6. При регистрации обращений порядковые номера исчисляются заново с начала каждого года.

5.3.7. О фактах коррупции и конфликте интересов обращение также может быть оставлено через другие каналы связи:

- на веб-сайте Банка;
- через мобильное приложение;
- через Telegram-бот;
- по «Телефону доверия».

Обращения, поступившие в Банк через данные каналы связи, поступают непосредственно в структуру, ответственную за данное направление, и регистрируются, а также рассматриваются данной структурой в порядке, установленном внутренними нормативными документами Банка.

#### **5.4. Порядок подачи и рассмотрения обращений**

5.4.1. Физические и юридические лица вправе подавать обращение самостоятельно, а также делегировать свои полномочия на это своему представителю либо направлять обращение через средства почтовой связи или в электронной форме.

В интересах несовершеннолетних, недееспособных и ограниченно дееспособных лиц обращения могут подаваться их законными представителями в порядке, предусмотренном законодательством.

5.4.2. В обращении физического лица должны быть указаны фамилия (имя, отчество) физического лица, сведения о месте его жительства.

В обращении юридического лица должно быть указано полное наименование юридического лица, сведения о его местонахождении (почтовом адресе).

В обращении физического и юридического лица должно быть указано точное наименование Банка, должность и (или) фамилия (имя, отчество) должностного лица, которому направляется обращение, а также должно быть изложено существо обращения.

В обращениях могут быть указаны адрес электронной почты, номера контактных телефонов и факсов заявителей.

К обращениям, подаваемым через представителей заявителей, прилагаются документы, подтверждающие их полномочия.

5.4.3. К обращению могут быть приложены имеющиеся по нему ранее принятые решения или их копии, а также другие документы, необходимые для его рассмотрения; указанные документы не возвращаются, за исключением случаев, когда заявитель подал письменное заявление об их возврате.

При направлении обращения по принадлежности в другой государственный орган, организацию или их должностному лицу указанные документы должны быть приложены к обращению.

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

В случае отсутствия в конверте обращения или его повреждения, а также отсутствия указанных в обращении приложений, составляется акт, один экземпляр которого направляется заявителю по адресу, указанному на конверте.

Конверты поступивших обращений могут сохраняться для определения адреса заявителя, времени отправления и получения обращения.

5.4.5. Письменное обращение должно быть удостоверено подписью заявителя — физического лица или подписью уполномоченного лица заявителя — юридического лица.

В случае невозможности удостоверения письменного обращения физического лица подписью заявителя, это обращение должно быть удостоверено подписью лица, его записавшего, с дополнительным указанием его фамилии (имени, отчества).

5.4.6. Сроки подачи обращений, как правило, не устанавливаются.

В отдельных случаях срок подачи обращения может быть установлен, если это связано с возможностями Банка по его рассмотрению, необходимостью обеспечения своевременной реализации и защиты прав, свобод и законных интересов физических и юридических лиц, а также по иным основаниям, предусмотренным законами.

Заявление или жалоба в вышестоящий в порядке подчиненности орган подаются не позднее одного года с момента, когда физическому или юридическому лицу стало известно о совершении действия (бездействия) либо принятии решения, нарушающего его права, свободы и законные интересы.

Пропущенный по уважительной причине срок подачи заявления или жалобы может быть восстановлен руководством Банка или уполномоченным им должностным лицом.

5.4.7. Физические и юридические лица имеют право отозвать свое обращение до его рассмотрения и в момент рассмотрения до принятия решения по обращению путем подачи заявления в письменной или электронной форме. При поступлении такого заявления рассмотрение обращения прекращается, и в течение трех дней обращение возвращается заявителю с сопроводительным письмом Банка.

Заявление об отзыве обращения не исключает принятия Банком мер по выявлению и устранению нарушений закона.

## **5.5. Сроки рассмотрения обращений и предоставление ответов на них**

5.5.1. Обращения рассматриваются назначенным исполнителем на основании указания руководства Банка (должностного лица, уполномоченного в установленном порядке).

5.5.2. Обращение, поступившее на действия или бездействие работника Банка, не может передаваться на рассмотрение самому этому работнику.

5.5.3. Обращения, поступившие в Банк, могут быть приняты к делопроизводству Банка, направлены в филиалы либо направлены по принадлежности в другой государственный орган, организацию.

5.5.4. Если в обращении содержатся вопросы, относящиеся к компетенции нескольких структурных подразделений, все они назначаются исполнителями по рассмотрению обращения. Структурное подразделение, указанное среди исполнителей первым, обеспечивает рассмотрение обращения совместно с другими структурными подразделениями.

Ответственный исполнитель, указанный первым, несет ответственность за полное предоставление сведений, запрошенных в поручении и обращениях, при подготовке ответного письма.

При взаимном согласовании исполнителей структурное подразделение, подготовившее ответное письмо, несет ответственность за полноту сведений, запрошенных в поручении и обращениях.

5.5.5. При возникновении у исполнителей несогласия с решением и резолюцией Руководства, либо при необходимости привлечения соисполнителей или продления срока исполнения, руководители структурных подразделений должны незамедлительно обратиться к директору Департамента Секретариата или Руководству с письменным обращением, содержащим обоснованные сведения:

при этом указанные действия должны быть осуществлены незамедлительно, в тот же день, когда поступило обращение. В случае если данные действия не будут осуществлены в установленные сроки, ответственность остается на назначенном исполнителе.

5.5.6. Если в процессе рассмотрения обращения поступает дубликат обращения, данное обращение рассматривается совместно с ранее поступившим обращением, и по результатам дается единый ответ.

Если дубликат обращения поступает после того, как обращение было рассмотрено и ответ был направлен, соответствующее структурное подразделение и/или работник Банка, ответственный за рассмотрение обращения, уведомляет об этом заявителя в письменном порядке.

5.5.7. Если поставленные в обращении вопросы затрагивают деятельность субъектов хозяйствования, их представители привлекаются Банком в пределах своих полномочий для участия в рассмотрении обращения.

При необходимости для рассмотрения обращений Банком могут привлекаться соответствующие специалисты.

5.5.8. Обращения, поступившие в Банк, разрешение вопросов в которых не входит в круг его полномочий, в срок не позднее пяти дней направляются в соответствующие органы за письмом, подписанным руководством Банка, с уведомлением об этом заявителя в письменной либо электронной форме.

Запрещается необоснованная передача обращения на рассмотрение в другие государственные органы, организации либо направление его органам или должностным лицам, решения или действия (бездействие) которых обжалуются.

Если в обращениях не содержатся сведения, необходимые для направления их в соответствующие органы, то они в срок не позднее пяти дней возвращаются заявителям с мотивированным разъяснением.

5.5.9. Руководство Банка, рассматривающее обращение, может по своей инициативе либо по просьбе заявителя организовать его слушание.

Руководство Банка предоставляет заявителю возможность выразить свое мнение по вопросам, поднятым в обращении, и представить дополнительную информацию по обращению.

В необходимых случаях для слушания заявителя могут привлекаться эксперты, специалисты и представители заинтересованных организаций.

5.5.10. Если в обращении изложены обстоятельства, требующие изучения с выездом на место, а также в иных необходимых случаях, Банк может обеспечить рассмотрение обращения с выездом на место. Рассмотрение обращения с выездом на место осуществляется по поручению руководства Банка или с его согласия.

5.5.11. При невозможности рассмотрения обращения без участия заявителя или иного лица, они могут быть вызваны руководителем Банка. В случае неявки вызванного заявителя ему направляется ответ о невозможности рассмотрения обращения в его отсутствие.

5.5.12. Сроки работы с обращениями исчисляются со дня их поступления в Банк. Если последний день соответствующего срока приходится на выходные и праздничные дни, то днем окончания срока считается следующий за ними рабочий день.

Устные обращения, поступившие к руководству Банка во время публичных приемов и разрешенные на месте, регистрации не требуют. При этом фамилия (имя, отчество) физического лица или представителя юридического лица, сведения о месте его жительства, краткое содержание обращения, а также результат его рассмотрения указываются в протоколе публичного приема.

5.5.13. Обращение рассматривается в течение пятнадцати дней со дня поступления в Банк, который обязан разрешить вопрос по существу, а при необходимости проведения дополнительного изучения и (или) проверки, запроса дополнительных документов — в срок до одного месяца.

В случаях, когда для рассмотрения обращений необходимо проведение проверки, запрос дополнительных материалов либо принятие других мер, сроки их рассмотрения могут быть в

порядке исключения продлены руководством Банка не более чем на один месяц, с уведомлением об этом заявителя.

5.5.14. Предложение рассматривается в срок до одного месяца со дня поступления в Банк, за исключением предложений, требующих дополнительного изучения, о чем физическому или юридическому лицу, внесшему предложение, сообщается в письменной форме в десятидневный срок.

5.5.15. Сроки рассмотрения обращений могут устанавливаться исходя из указаний руководства Банка или сроков, определенных иными актами законодательства. Исполнители обязаны обеспечить исполнение в данные сроки.

5.5.16. По результатам рассмотрения обращений руководством Банка принимается соответствующее решение, о чем заявителю незамедлительно сообщается в письменной либо электронной форме.

Решение об отказе в удовлетворении обращения принимается руководством Банка.

Ответное письмо на обращение должно содержать конкретные основания, опровергающие или подтверждающие доводы по каждому указанному в обращении вопросу (при необходимости со ссылками на нормы законодательства).

5.5.17. Ответное письмо на обращение подписывается уполномоченным руководством Банка.

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

5.5.18. В случае коллективного обращения физических или юридических лиц их обращения рассматриваются в соответствии с требованиями Закона и настоящего Порядка. При этом ответ на обращение направляется лицу, указанному в списке обратившихся первым, либо по их требованию — иному лицу.

5.5.19. Просьба заявителя о разъяснении ответа на обращение и об исправлении в нем ошибок рассматривается в течение десяти дней со дня ее поступления.

5.5.20. Обращение считается рассмотренным в случае, если все поднятые в нем вопросы рассмотрены в соответствии с требованиями законодательства и заявителю направлен соответствующий ответ.

День направления ответа заявителю считается днем окончания рассмотрения обращения.

5.5.10. По обращениям, находящимся на контроле государственного органа, государственный орган извещается в письменной форме о результатах рассмотрения обращения с приложением копии ответного письма, направленного заявителю.

5.5.22. Если вопрос, изложенный в устном обращении потребителя, не требует дополнительного изучения или проведения дополнительной проверки, ответ на данное обращение может быть предоставлен в устной форме в ходе личного приема, по телефону или с использованием информационно-коммуникационных технологий.

Если вопрос, изложенный в текстовом обращении, поданном через чат или бот с использованием информационно-коммуникационных технологий в режиме реального времени, не требует дополнительного изучения или проведения дополнительной проверки, ответ на данное обращение предоставляется с использованием информационно-коммуникационных технологий.

Если вопрос потребителя, изложенный в обращении, указанном в абзацах первом и втором настоящего пункта, требует дополнительного изучения, потребителю предлагается представить обращение в письменной или электронной форме с приложением документов, подтверждающих изложенные в нем обстоятельства.

5.5.23. При поступлении от физических лиц и представителей юридических лиц обращений с требованием о проведении личного приема должностными лицами Банка, Банк в срок не позднее семи дней со дня поступления данных обращений должен направить заявителям уведомление о назначении приема у должностных лиц Банка с указанием даты и времени приема, а также контактных номеров телефонов для связи по прибытии на данный прием.

5.5.24. Банк обязан рассмотреть обращение, поступившее через Центральный банк, на основании требований актов законодательства и настоящего Положения, а также представить в

Центральный банк ответное письмо (уведомление) по обращению и/или копии всех документов, относящихся к его рассмотрению, в день предоставления ответного письма заявителю.

## **5.6. Оставление обращений без рассмотрения и прекращение рассмотрения обращений**

5.6.1. Рассмотрению не подлежат:

анонимные обращения;  
обращения, поданные через представителей физических и юридических лиц — при отсутствии документов, подтверждающих их полномочия;  
обращения, не соответствующие иным требованиям, установленным законодательством.

5.6.2. Признание обращения анонимным осуществляется исполнителем.

При признании обращения анонимным об этом составляется заключение. В заключении указываются основания для признания обращения анонимным. Заключение о признании обращения анонимным утверждается руководством Банка.

Обращения, поступившие на единый «Телефон доверия», созданный в системе Банка, могут быть признаны анонимными в порядке, предусмотренном Законом.

Обращения, признанные анонимными, снимаются с контроля или исполнения с момента утверждения заключения и не рассматриваются.

5.6.3. При поступлении обращений физических и юридических лиц, поданных через представителей, Отдел проверяет наличие документов, подтверждающих их полномочия.

Если в обращении отсутствуют документы, подтверждающие полномочия представителя физического или юридического лица, составляется заключение, утверждаемое руководством банка.

С момента утверждения заключения об отсутствии документов, подтверждающих полномочия представителя физического или юридического лица, данное обращение оставляется без рассмотрения, о чем заявитель уведомляется в письменной форме.

5.6.4. При оставлении обращений без рассмотрения составляется соответствующее заключение, которое утверждается руководством Банка.

Заявитель уведомляется в установленном порядке об оставлении обращения без рассмотрения по причине отсутствия документов, подтверждающих полномочия представителя физического или юридического лица.

5.6.5. 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;

в случае неявки обратившегося, вызванного руководством Банка, в связи с невозможностью рассмотрения обращения без его участия;

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

5.6.6. Решение о прекращении рассмотрения обращения принимается руководством Банка на основании справки исполнителя.

При прекращении рассмотрения повторного обращения в соответствии со вторым абзацем пункта 5.6.5 настоящего Порядка, обратившийся письменно уведомляется о необоснованности повторного обращения и прекращении с ним переписки по данному вопросу. В случае

поступления повторного обращения от заявителя, переписка с которым прекращена, рассмотрение такого обращения прекращается без уведомления об этом заявителя.

При прекращении рассмотрения обращения по заявлению о его отзыве, обращение возвращается заявителю вместе с сопроводительным письмом руководства Банка в течение трех дней. Заявление об отзыве обращения не исключает принятия мер по выявлению и устранению нарушений требований законодательства.

Заявитель уведомляется в установленном порядке о прекращении рассмотрения обращения по причине неявки вызванного физического лица или представителя юридического лица.

## **5.7. Организация приема физических и представителей юридических лиц**

5.7.1. Руководством Банка организуется прием физических и представителей юридических лиц.

Руководством Банка могут организовываться выездные личные приемы, а также публичные приемы физических лиц и представителей юридических лиц.

5.7.2. Прием физических лиц и представителей юридических лиц в Банке проводится в установленные дни и часы, в соответствии с графиком приема.

Информация о графике личных, выездных и массовых приемов, времени и месте их проведения и заблаговременных записи на прием, порядке приема доводится до заинтересованных лиц путем размещения объявления на официальных веб-сайтах Банка, а также на стендах в общедоступных местах административных зданий и технических средствах.

5.7.3. Должностные лица Банка обязаны осуществлять личный прием потребителей в соответствии с графиком приема физических и представителей юридических лиц, размещенным на официальном веб-сайте и информационных стендах Банка. Личный прием оформляется на основании протокола, либо с уведомлением обратившегося могут применяться специальные технические средства (аудио- и видеозапись, а также фотосъемка).

Для приема физических и представителей юридических лиц в Банке выделяется отдельная комната.

5.7.4. Физические и представители юридических лиц, обратившиеся с устными обращениями, принимаются руководителем соответствующего структурного подразделения либо иным ответственным работником.

После проверки документов, удостоверяющих личность заявителя, заполняется Учетная карточка обращения физического и юридического лица по форме согласно Приложению 2 к настоящему Порядку. Учетная карточка обращения физического и юридического лица регистрируется в качестве устного обращения.

5.7.5. При устном обращении физическое лицо должно предъявить документ, удостоверяющий его личность, а представитель юридического лица — документы, подтверждающие его полномочия и удостоверяющие его личность, за исключением обращений, поступивших во время публичного приема.

Устные обращения могут также подаваться с использованием информационно-коммуникационных технологий в режиме реального времени, в том числе через «Телефон доверия» Банка и посредством видеоконференцсвязи.

5.7.6. Отдел осуществляет организацию приема физических и представителей юридических лиц, пришедших на прием, а также работы, связанной с приемом физических и представителей юридических лиц.

5.7.7. Прием физических и представителей юридических лиц в Банке осуществляется с участием работников Отдела или соответствующего подразделения.

5.7.8. По указанию руководителя или уполномоченного лица, осуществляющего прием физических лиц и представителей юридических лиц, к процессу приема могут привлекаться также работники соответствующих подразделений Банка.

5.7.9. Если во время личного приема физических и представителей юридических лиц будет установлено, что решение вопросов, изложенных в обращении, не входит в компетенцию руководства Банка, им разъясняется, в какой орган или организацию необходимо обратиться для решения поставленных вопросов. При этом по требованию физических лиц и представителей юридических лиц об этом предоставляется ответ в письменной форме.

5.7.10. Выездные личные приемы физических и представителей юридических лиц, а также публичные приемы в необходимых случаях могут проводиться вне графиков приема. Публичный прием может проводиться также путем обхода дворов (квартир), иных зданий и помещений.

5.7.11. Устные обращения физических лиц и представителей юридических лиц, поданные во время выездных личных приемов, рассматриваются в установленном порядке в соответствии с пунктом 5.5.11 настоящего Порядка.

5.7.12. Не требуется письменный ответ либо ответ в электронной форме на устные обращения, поступившие руководителю Банка или иному уполномоченному на это должностному лицу во время публичных приемов и решенные на месте.

## **5.8. Организация приема физических лиц и представителей юридических лиц посредством видеоконференцсвязи**

5.8.1. Подача обращений физическими лицами и представителями юридических лиц руководству Банка либо его должностным лицам посредством видеоконференцсвязи осуществляется по предварительно утвержденному графику видеоконференцсвязи с применением специальных информационно-коммуникационных технологий.

5.8.2. Для этого обратившийся направляет в Банк заявку по установленной форме. Заявка может быть подана в электронном виде.

В заявке должны быть указаны следующие сведения:

фамилия (имя, отчество) заявителя, сведения о месте жительства заявителя — для физического лица;

полное наименование, сведения о местонахождении (почтовом адресе) — юридического лица;

адрес электронной почты;

номер контактного телефона и/или факса;

дата и удобное время проведения видеоконференцсвязи;

язык обращения;

краткое содержание обращения.

К заявке, поданной через представителей, должны быть приложены документы, подтверждающие их полномочия.

5.8.3. Заявки, поступившие посредством видеоконференцсвязи, не позднее одного рабочего дня с момента поступления регистрируются Отделом и вносятся руководителю Банка.

5.8.4. Руководство Банка, рассмотрев заявку, принимает решение о рассмотрении обращения посредством видеоконференцсвязи либо об отказе в его рассмотрении.

Банк в установленном порядке уведомляет физических и юридических лиц о принятом решении, а также о времени и месте рассмотрения обращения посредством видеоконференцсвязи.

5.8.5. В случае изменения графика приема обращений посредством видеоконференцсвязи, Отдел заранее уведомляет об этом заявителей по электронной почте, номерам контактных телефонов и/или факсов, почтой или иными способами.

5.8.6. Обращения, поступившие посредством видеоконференцсвязи, учитываются, регистрируются и рассматриваются в качестве устных обращений в порядке, установленном настоящим Порядком.

## 5.9. Права физических и юридических лиц

5.9.1. Физические и юридические лица при рассмотрении обращений Банком имеют право:

- получать информацию о ходе рассмотрения обращения;
- лично излагать доводы и давать разъяснения;
- знакомиться с материалами проверки обращения и результатами его рассмотрения;
- представлять дополнительные материалы или ходатайствовать об истребовании таких материалов из других органов;
- пользоваться услугами адвоката;
- ходатайствовать о прекращении рассмотрения обращения либо о разъяснении ответа на обращение и (или) его исправлении;
- отзывать свои обращения до и во время их рассмотрения до принятия решения по обращению путем подачи заявления в письменной либо электронной форме;
- обжаловать незаконный отказ в принятии и рассмотрении обращения в вышестоящий орган в порядке подчиненности либо непосредственно в суде.

Физические и юридические лица могут иметь и иные права в соответствии с актами законодательства.

5.9.2. При рассмотрении обращений Банком физические и юридические лица не должны своими действиями нарушать права, свободы и законные интересы других физических и юридических лиц, а также интересы общества и государства.

## 5.10. Права и обязанности Банка при рассмотрении обращений

- 5.10.1. При рассмотрении обращений Банк имеет право:
- запрашивать и получать в установленном порядке необходимую для рассмотрения обращения информацию;
  - вызывать обратившегося или его представителя при невозможности рассмотрения обращения в его отсутствие либо для его заслушивания;
  - обращаться в суд о взыскании расходов, понесенных в связи с проверкой обращения, содержащего заведомо ложные сведения.

Банк может иметь и иные права в соответствии с законодательством.

5.10.2. Банк обязан:

- соблюдать требования законодательства об обращениях;
- обеспечивать обратившемуся возможность ознакомления с документами, решениями и иными материалами, затрагивающими его права, свободы и законные интересы, в случае если они не содержат сведений, составляющих государственные секреты или иную охраняемую законом тайну, не наносят ущерба правам, свободам и законным интересам иных физических и юридических лиц, интересам общества и государства;
- в письменной либо электронной форме незамедлительно сообщать обратившемуся о результатах рассмотрения и принятом решении после его рассмотрения, за исключением устных обращений, поступивших во время публичных приемов и решенных на месте;
- разъяснять порядок обжалования принятого решения по обращению, если физическое или юридическое лицо не согласно с ним;
- контролировать исполнение решения, принятого по результатам рассмотрения обращения;
- незамедлительно принимать меры по пресечению незаконных действий (бездействия), в пределах своих полномочий выявлять причины и условия, способствующие нарушению прав, свобод и законных интересов физических и юридических лиц;
- пресекать в установленном порядке преследование физического лица, его представителя, членов их семей, юридического лица, его представителя и членов семьи представителя юридического лица в связи с их обращением;

принимать меры по возмещению в установленном законом порядке материального ущерба или компенсации морального вреда, если он причинен в результате нарушения прав, свобод и законных интересов физического или юридического лица.

Банк может нести и иные обязанности в соответствии с законодательством.

### **5.11. Мониторинг и контроль за рассмотрением обращений, их обобщение и анализ**

5.11.1. Руководитель Отдела осуществляет постоянный мониторинг и контроль за рассмотрением обращений, принимает меры по обеспечению их полного, объективного и своевременного рассмотрения.

5.11.2. Обращение снимается с контроля и исполнения тем руководителем или иным уполномоченным должностным лицом, которым оно было взято на контроль.

Обращения, по которым даны промежуточные ответы и которые рассмотрены не полностью, с контроля не снимаются.

5.11.3. Отдел регулярно ведет статистический учет поступающих обращений. В статистическом учете должно предусматриваться количество поступивших, рассмотренных, удовлетворенных обращений, обращений, в удовлетворении которых отказано, оставленных без рассмотрения, а также иные сведения в соответствии с настоящим Порядком.

5.11.4. Отдел по итогам каждого квартала (года) осуществляет обобщение и анализ обращений.

По результатам обобщения и анализа обращений составляются справки (обзоры), в которых отражаются: общие показатели работы с обращениями, виды, количество и причины возникновения обращений, часто поднимаемые в обращениях вопросы, аналитические данные о том, из каких регионов поступают обращения в разрезе видов банковских услуг (продуктов), разработаны ли данные банковские услуги в соответствии с требованиями потребителей и выстроены ли с потребителями справедливые отношения, основные недостатки и нарушения, выявленные по итогам рассмотрения обращений, а также меры, принятые в целях устранения причин, повлекших за собой нарушение прав и законных интересов потребителей.

Правление Банка на своих заседаниях по рассмотрению итогов деятельности Банка за квартал (год) должно обсуждать состояние работы с обращениями в банке, в том числе справки (обзоры) по результатам обобщения и анализа обращений, негативные ситуации, системные недостатки и специфические риски, поднимаемые в обращениях, а также утверждать планы действий по устранению системных недостатков, приводящих к нарушению прав потребителей.

При этом решения Правления Банка, а также справки (обзоры) по результатам обобщения и анализа обращений предоставляются Службе внутреннего аудита. Служба внутреннего аудита использует их при составлении планов работы по проведению проверок состояния работы с обращениями в банке и при осуществлении мониторинговой деятельности.

Справки (обзоры), составленные по результатам обобщения и анализа обращений, публикуются на официальных веб-сайтах Банка.

### **5.12. Досудебное урегулирование споров**

5.12.1. Споры, возникшие между Банком и обратившимся, до обращения в суд подлежат рассмотрению в досудебном порядке, если иной порядок не предусмотрен законодательством или договором.

5.12.2. Досудебный порядок предусматривает регистрацию поступившего обращения или заявки в установленном порядке со дня их поступления и их рассмотрение соответствующим структурным подразделением.

5.12.3. Спор может быть разрешен на основе взаимного соглашения сторон в досудебном порядке.

5.12.4. По результатам рассмотрения Банк может полностью или частично удовлетворить требования либо направить обоснованный отказ.

## 6. Ответственность

6.1. Ответственность за обеспечение соблюдения требований настоящего Порядка возлагается на:

- руководство Банка;
- отделы и/или ответственного работника по работе с обращениями;
- руководителей структурных подразделений Банка.

6.2. Ответственность за нарушение требований настоящего Порядка определяется «Порядком применения мер дисциплинарного взыскания к руководителям и работникам, нарушившим требования, установленные законодательством и внутренними нормативными документами при рассмотрении и работе с обращениями физических и юридических лиц в АО «InFinBank»».

## 7. Хранение

7.1. Оригинал настоящего Порядка хранится в Юридическом департаменте Банка.

7.2. Электронная копия Порядка в формате PDF хранится на общем сервере Банка для использования в служебных целях.

7.3. Электронная копия документа в формате DOCX хранится в Юридическом департаменте и у разработчика документа.

## 8. Заключение

8.1. Настоящий Порядок вступает в силу на следующий день после его утверждения Правлением Банка.

8.2. С момента вступления в силу настоящего Порядка признается утратившим силу «Порядок рассмотрения обращений физических и юридических лиц в Акционерном коммерческом банке с участием иностранного капитала «Invest Finance Bank»», утвержденный 15.12.2023 года за № ТП-206.

## 9. Приложения

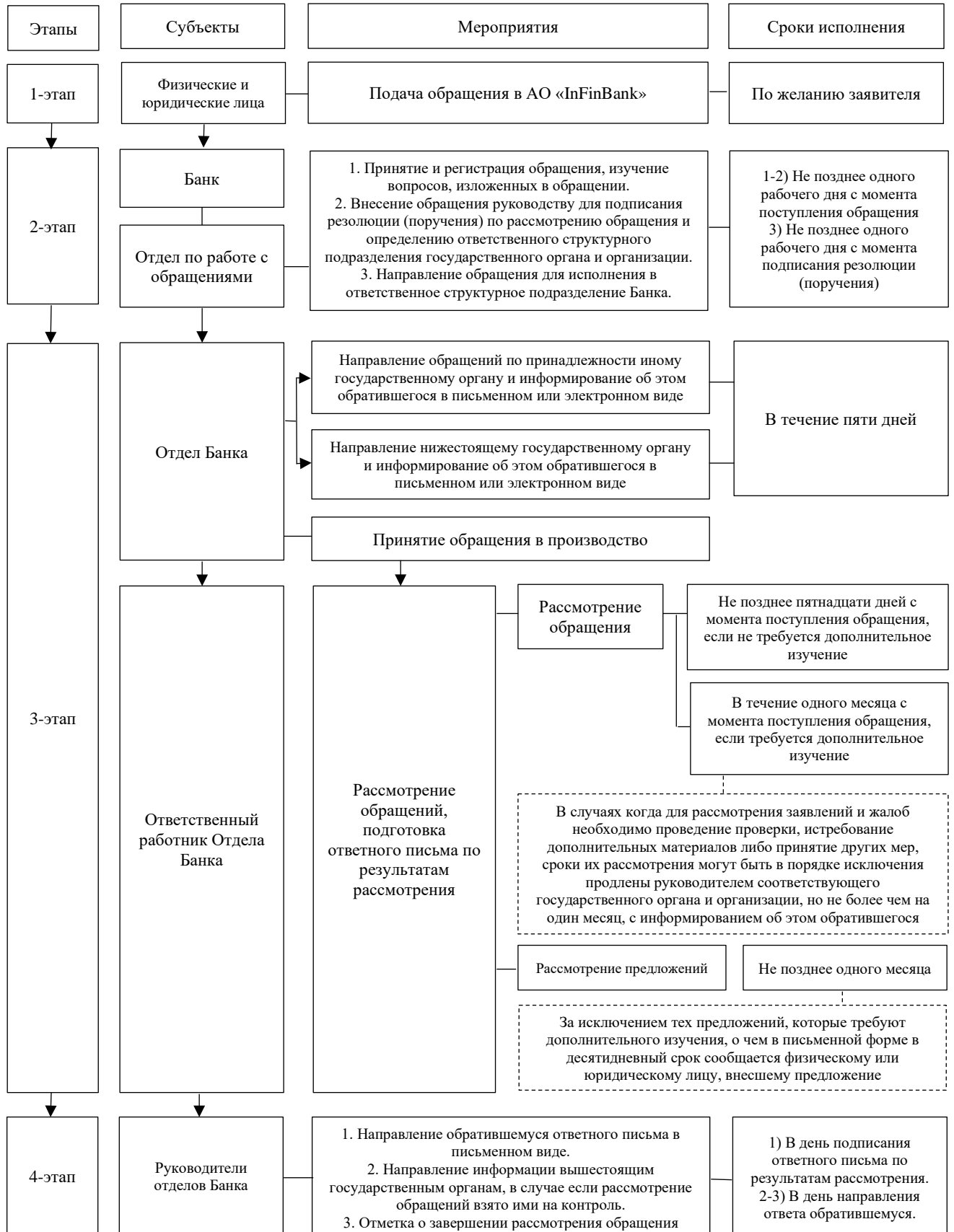
9.1. К настоящему Порядку прилагаются:

СХЕМА работы с обращениями физических и юридических лиц в АО «InFinBank» (Приложение 1 к Порядку);

Учетная карточка обращения физического и юридического лица (Приложение 2).

**СХЕМА**

**работы с обращениями физических и юридических лиц в АО «InFinBank»**



Обращения могут поступать в государственные органы 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.

(Лицевая сторона)

### УЧЕТНАЯ КАРТОЧКА ОБРАЩЕНИЯ ФИЗИЧЕСКОГО И ЮРИДИЧЕСКОГО ЛИЦА

<b>Порядковый номер:</b>	<b>Вопрос:</b>
<b>Обратившийся:</b>	
<b>Адрес:</b>	
<b>Дата поступления обращения:</b>	<b>Количество обратившихся:</b>
<b>Форма обращения:</b>	<b>Число страниц:</b>
<b>Форма приема:</b>	Дубликат / Повторное
<b>Вид обращения:</b>	<b>Дата и номер предыдущего обращения:</b>
<b>Вид контроля:</b>	
<b>Краткое содержание обращения:</b>	
<b>Руководитель, подписавший резолюцию (поручение):</b>	
<b>Резолюция (поручение) руководителя:</b>	<b>Срок исполнения:</b>
<b>Структурное подразделение:</b>	<b>Исполнитель:</b>

(Оборотная сторона)

Состояние рассмотрения обращения		
Дата отправки	Куда отправлено	Номер и дата ответного письма
<b>Срок продлен:</b>	<b>Кем: (подпись)</b>	
<b>Дата поступления ответного письма:</b>		
<b>Краткое содержание результатов рассмотрения:</b>		
<b>Снят с контроля (кем):</b>	<b>Подпись исполнителя:</b>	
<b>Дата:</b>	<b>Дата исполнения:</b>	
<b>Отметка о нарушении срока рассмотрения обращения:</b>		