**Права клиента**

Каждый клиент ОАО “Банк Эсхата” имеет право оставить жалобу/претензию относительно качества обслуживания банка. Ваши жалобы/претензии пойдут во благо дальнейшего развития деятельности банка и улучшения качества сервиса [Положение по рассмотрению жалоб клиентов ОАО Банк Эсхата](https://old.eskhata.com/%D0%9D-120-2023%20%D0%9F%D0%BE%D0%BB%D0%BE%D0%B6%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D0%B5%20%D0%BF%D0%BE%20%D1%80%D0%B0%D1%81%D1%81%D0%BC%D0%BE%D1%82%D1%80%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D1%8E%20%D0%B6%D0%B0%D0%BB%D0%BE%D0%B1%20%D0%BA%D0%BB%D0%B8%D0%B5%D0%BD%D1%82%D0%BE%D0%B2%20%D0%9E%D0%90%D0%9E%20%D0%91%D0%B0%D0%BD%D0%BA%20%D0%AD%D1%81%D1%85%D0%B0%D1%82%D0%B0_02.pdf)

Информация о порядке приема и рассмотрения жалоб потребителей

1.1    Порядок приема и рассмотрения жалоб потребителей в ОАО «Банк Эсхата» основан на Законе Республики Таджикистан «Об обращениях физических и юридических лиц». Рассмотрение всех жалоб и претензий клиентов в сроки, установленные Законом Республики Таджикистан «Об обращениях физических и юридических лиц», рассматриваются должностными лицами ОАО «Банк Эсхата».

Все жалобы рассматриваются в течение 30 (тридцати) дней, но жалобы, не требующие дополнительного изучения и исследования, рассматриваются в течение 15 (пятнадцати) дней со дня регистрации. В исключительных случаях Банк вправе продлить срок рассмотрения жалоб на срок не более 30 (тридцати) календарных дней, предварительно уведомив обращающегося в течение 3 (трех) рабочих дней.

Информация о порядке подачи заявок потребителей, в том числе предмет жалобы (бездействие) сотрудников финансового учреждения с указанием информации для связи (телефон, адрес, ФИО) с ответственными лицами банка, к которым могут обратиться потребители, чтобы защитить свои права ОАО «Банк Эсхата» принимает заявления (жалобы) клиентов в письменной и устной форме  <http://www.eskhata.com/about/compliance.php>

Письменные жалобы включают:

•    Жалобы и обращения, полученные в бумажной (ручной или электронной) форме, а также лично и / или по почте;

•    Жалобы и обращения на официальную электронную почту Банка;

•    Размещение жалобы или обращений в книге жалоб структурных подразделений Банка;

•    Жалобы на официальном сайте Банка;

•    Жалобы и претензии в социальных сетях, то есть на страницах или страницах Банка, на которых зарегистрирован Банк.

Устные жалобы включают:

•    Телефонные жалобы в Контакт центр Банка;

•    В дни приема руководства Банка (Председатель Правления, директора филиалов и начальник Операционного управления Банка)<http://www.eskhata.com/about/bank/reception.php>

Следует отметить, что в ОАО «Банк Эсхата» функционирует отдельная структура, отвечающая за рассмотрение жалоб и претензий клиентов «Отдел по работе с жалобами».

Порядок обращения в структуру, отвечающую за прием и рассмотрения жалоб клиентов в ОАО «Банк Эсхата»:

Ответственное лицо по рассмотрению жалоб и претензий клиентов: Джамолова Мавлудаджон

Адрес: г. Худжанд, ул. Гагарина 135 (Головной офис банка)

Телефон: 808 или (44) 600 0600;

Почта: [shikoyat@eskhata.tj](https://old.eskhata.com/about/shikoyat@eskhata.tj)

Благодарим Вас за обращение!