



**«Утверждено»**  
Наблюдательным Советом  
ОАО «Банк Эсхата»  
Протокол  
№11/2025 от 07-08.08.2025

**ПОЛОЖЕНИЕ Н-120:2025**  
по рассмотрению жалоб и претензий клиентов  
в ОАО «Банк Эсхата»  
(Версия 03)

**Вводится в действие с 15.08.2025**

## Оглавление

<b>1. Общие положения.....</b>	<b>3</b>
<b>2. Термины и определения.....</b>	<b>3</b>
<b>3. Основные цели и принципы Положения.....</b>	<b>4</b>
<b>4. Права и обязанности Клиента .....</b>	<b>4</b>
<b>5. Порядок приёма жалоб.....</b>	<b>5</b>
<b>6. Порядок регистрации, рассмотрения жалоб и предоставления ответа клиенту ..</b>	<b>7</b>
<b>7. Сроки рассмотрения жалоб .....</b>	<b>7</b>
<b>8. Внутренний контроль и мониторинг рассмотрения жалоб .....</b>	<b>7</b>
<b>9. Ответственность .....</b>	<b>8</b>
<b>10. Заключительные положения .....</b>	<b>8</b>

## 1. Общие положения

1.1 Настоящее Положение «По рассмотрению жалоб и претензий клиентов в ОАО «Банк Эсхата» (далее – Положение) разработано в целях систематизации работы в рамках управления регуляторным и правовым рисками, риском потери деловой репутации и определяет основные условия и порядок предъявления клиентами и рассмотрения Банком жалоб и претензий (далее по тексту жалобы), а также регулирует отношения, возникшие, в связи с этим между Банком и клиентами.

1.2 Положение разработано на основании Закона Республики Таджикистан “Об обращениях физических и юридических лиц”, Постановления Правительства Республики Таджикистан “Процедура делопроизводства и статистического учета по обращениям физических и юридических лиц” (от 01.06.2017г. №276), Постановления Правления Национального банка Таджикистан “Дополнительные минимальные требования для рассмотрением жалоб со стороны поставщиков финансовых услуг и требования о предоставлении поставщиками финансовых услуг отчетности по жалобам” (от 30.04.2025г. №62) и внутрибанковских требований;

1.3 В рамках данного Положения не рассматриваются:

- Обращение клиентов Банка, связанные с вопросами реструктуризации судной задолженности, рефинансирования, а также с вопросами кредитования с нестандартными условиями.
- Запросы от государственных и надзорных органов, не связанные с жалобами клиентов по обслуживанию.
- Запросы, касающиеся судебно-правовых разбирательств банк-клиент/клиент-банк/клиент-клиент.
- Обращения сотрудников Банка, на предмет нарушения требования законодательства Республики Таджикистан и внутренних нормативных документов, регулирующих процесс или установленного Банком порядка.

1.4 Процедуры и порядок рассмотрения жалоб определяются внутренними нормативными документами Банка;

1.5 Контроль над выполнением требований настоящего Положения возлагается на Департамент комплаенс риска.

## 2. Термины и определения

- **Банк** – ОАО “Банк Эсхата”
- **Жалоба** – выражение несогласия относительно действий (бездействия) должностных лиц Банка, руководителей и сотрудников банка по защите и восстановлению своих нарушенных прав и свобод или законных интересов, либо нарушенных прав и свобод или законных интересов иных лиц, а также недовольства клиента качеством предоставляемых услуг либо иными обстоятельствами, связанными с деятельностью Банка.
  - **Журнал регистрации и учёта жалоб** – система регистрации и учёта жалоб клиентов в Корпоративном портале банка (электронная система/программа, предназначенная для сбора, обработки и хранения данных по жалобам клиентов);
  - **Клиент (заявитель/обращающийся)** – физическое и юридическое лицо или их законный представитель, подавший жалобу в Банк или его структурные подразделения на защиту своих прав и свобод, а также своих законных интересов, прав и свобод и законных интересов других лиц.
  - **Книга жалоб и претензий или книга** - книга единой формы, прошнурованная и пронумерованная, расположенная в удобном и видимом для клиентов месте в каждом структурном подразделении банка, предоставляющие услуги клиентам.

- **Ответственные лица филиалов** – сотрудники Банка ответственные за регистрацию в адрес Банка жалоб и претензий в Журнале статистического учёта Корпоративного портала.
- **Повторные жалобы**– письменная, устная или электронная жалоба, не содержащее новых доказательств, с указанием вопросов, на которые относительно предыдущего ответа по существу был предоставлен ответ, и в очередном обращении не приводятся новые причины или обстоятельства.
- **Претензия** – Несогласие/недовольство клиента, содержащее финансовые требования клиента, связанные, по его мнению, с неправильным совершением операций в подразделениях и/или устройствах банка;
- **Структурное подразделение** – каждое структурное подразделение Головного офиса, Операционного управления, филиалов.
- **Устная жалоба** – жалобы, выраженные во время личного приема должностного или уполномоченного лица Банка или по телефонной (мобильной) связи.
- **Электронная жалоба** – жалобы, поступившие на официальный адрес электронной почты Банка и размещённые на официальном сайте банка в сети Интернет и социальных сетях.
- **Письменные жалобы** – жалобы, переданные через службу почтовой связи, в ходе личного приёма, через сайт, по электронной почте, через курьера или путем регистрации жалоб или предложений в книге жалоб и претензий.
- **Ящик для жалоб** – стандартная запечатанная коробка с замком для жалоб и обращений, установленная на территории здания филиалов/Операционного управления Банка.

### **3. Основные цели и принципы Положения**

#### **3.1 Настоящее Положение разработано в следующих целях:**

- обеспечение соблюдения прав и законных интересов клиентов;
- снижение банковских рисков, связанных с отношениями с клиентами;
- устранение нарушений и недостатков в работе, которые стали причиной приема жалоб;
- повышение уровня доверия и лояльности клиентов.

#### **3.2 Рассмотрение жалоб клиентов основывается на следующих принципах:**

- преимущество решения поступающих жалоб во внесудебном порядке;
- единых требований к жалобам;
- прозрачность, объективность и беспристрастность деятельности при рассмотрении жалоб;
- уважение и обеспечение защиты прав и законных интересов клиентов, партнёрский подход к ним;
- избегание конфликта интересов при рассмотрении жалоб;
- обязательность рассмотрения жалоб и своевременного предоставления результатов их рассмотрения;
- обеспечение безопасности, сохранности и конфиденциальности сведений, составляющих банковскую и страховую тайну в соответствии с Законом Республики Таджикистан «О банковской деятельности».

### **4. Права и обязанности Клиента**

#### **4.1 Физические и юридические лица, представившие жалобу, вправе:**

- лично или совместно с другими и (или) посредством своих уполномоченных представителей обращаться в Банк в устной, письменной или электронной форме;
- лично излагать доводы ответственному сотруднику, рассматривающему жалобу;
- представлять дополнительные документы и материалы в подтверждение своей жалобы либо обращаться с просьбой об их истребовании;
- знакомиться с собранным материалом, если это не нарушает права, свободы и законные интересы других лиц, а также если в указанных документах не содержатся сведения, составляющие банковскую или иную, охраняемую законом, тайну;
- получить информацию о ходе рассмотрения жалобы;
- получать письменный ответ по существу изложенных вопросов в жалобе;
- обращаться с ходатайством до рассмотрения по существу об отзыве жалобы;
- потребовать компенсацию за нанесенный ущерб у виновных лиц в порядке, установленном законодательством Республики Таджикистан;
- обжаловать результат рассмотрения жалобы или действие (бездействие) лиц, рассматривающих жалобы, в вышестоящие органы и (или) суд в порядке, установленном законодательством Республики Таджикистан;

#### 4.2 Обязанности клиента

- представлять тексты письменных жалоб и прилагаемых документов в разборчивой форме;
- представить в Банк запрошенную информацию и документы об указанных в жалобе фактах и обстоятельствах, в срок указанный в запросе Банка;
- своевременно осведомлять Банк (или его структурное подразделение рассматривающий жалобу), об изменении места пребывания, адреса места жительства, номеров телефонов, адреса электронной почты;
- относиться к должностным и другим уполномоченным лицам Банка с должным уважением, не допускать использование грубых и оскорбляющих выражений, угрозы жизни, здоровью и имуществу лица, рассматривающего жалобу, или членов его семьи.

## 5. Порядок приёма жалоб

5.1 Жалоба принимается независимо от формата представления и названия, в порядке, установленном настоящим Положением, только в случае надлежащей идентификации Клиента.

5.2 Жалоба должна содержать следующую информацию о заявителе:

- Фамилия и имя - для физического лица;
- Наименование - для юридического лица;
- Почтовый адрес или адрес электронной почты, телефон для направления ответа;
- Уведомление об изменении места жительства или других контактных данных (если такое имеет место);
- Иные идентификационные данные, на которые заявитель может сослаться в жалобе в соответствии с условиями договора об оказании услуг с Банком.
- Суть жалобы
- Подпись (в тех случаях, когда обращение передается в Банк на бумажном носителе Клиентом/его представителем)

5.3 Клиент считается идентифицированным надлежащим образом в целях приёма и рассмотрения жалобы, если жалоба содержит сведения, перечисленные в пункте 5.2 Положения.

5.3.1 Отказ в приёме жалоб не допускается за исключением случаев, когда:

- обращение не является жалобой в соответствии с терминами, установленными настоящим Положением.
- в обращении не содержится обязательная информация, указанная в пункте 5.2 настоящего Положения и согласно определению законодательства Республики Таджикистан является “анонимной”.
- жалобы, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу в адрес Банка, его сотрудников, а также членов их семьи.
- В случае, если текст письменных обращений не поддаётся чтению. Подобным обращениям ответ не высылается, о чём в течение трёх дней со дня регистрации уведомляется обратившийся клиент, если его ФИО, адрес или место проживания поддаются чтению.
- Жалобы, в которых перечислены требования пункта 5.1 настоящего положения, но предоставлены без согласия и разрешения заявителя.
- Рассматривая повторные жалобы, ответственный сотрудник Банка вправе прекратить переписку с заявителем при необоснованности очередного заявления при условии, если упомянутое заявление и предшествующее заявление предоставляются в одно и то же структурное подразделение, с одним и тем же содержанием вопроса, при наличии результата полного рассмотрения. О результате прекращения рассмотрения повторной жалобы уведомляется заявитель;
- при личном приеме не предоставляются документы, удостоверяющие личность заявителя или его представителя, также документы подтверждающие изложенные факты;
- жалобы и претензии представлены через представителей физических и юридических лиц, но они не имеют документов, удостоверяющих их полномочия;

5.3.2 Клиент может предоставить жалобу и претензию одним из способов, приведенных в нижеприведенной таблице:

Способ предоставления	Средство предоставления
В местах деятельности Банка, лично (или посредством представителя)	Посредством письменного заявления
	Посредством Книги жалоб и претензий/ящиков для жалоб, размещенных в структурных подразделениях Банка
Посредством дистанционного канала коммуникации	Электронного адреса; <a href="mailto:Shikoyat@eskhata.tj">Shikoyat@eskhata.tj</a>
	Официальный интернет ресурс Банка <a href="http://www.eskhata.com">www.eskhata.com</a>
	Приложения «Эсхата-онлайн», интернет-банка для предпринимателей «Эсхата Бизнес», электронных Тачфуллмониторов
Посредством телефонного звонка	Посредством Контакт центра Банка позвонив на номера: 808 или (+992 44) 600-0-600
По почте	<ul style="list-style-type: none"> <li>• На адрес Головного офиса Банка</li> <li>• На адрес одного из филиала Банка</li> </ul>

В СМИ, в социальных сетях, а также посредством Телеграм и Viber мессенджеров Банка.	Посредством публикаций, сообщений
При приёме руководства Банка	Устно и письменно обратившись Правлению Банка, директорам филиалов и начальнику операционного управления Головного офиса.

## **6. Порядок регистрации, рассмотрения жалоб и предоставления ответа клиенту**

6.1 Все жалобы и претензии, поступающие в Банк, по каналам указанных в пункте 5.3.2 настоящего Положения должны быть в обязательном порядке зарегистрированы в Журнале регистрации и учёта жалоб;

6.2 Каждое структурное подразделение банка, принявшее жалобу клиента или тому, на кого клиент пожелал подать жалобу, обязано направить клиента к ответственному лицу филиала или сообщить о других способах подачи жалобы (номер телефона, адрес сайта или электронной почты).

6.3 Ответ на жалобу/претензию должен быть подготовлен на государственном языке, а при наличии запроса также на языке, на котором написана жалоба, с обоснованием подтверждения или отклонения указанных случаев и с учетом требований Национального банка Таджикистана, настоящего Положения и норм законодательства Республики Таджикистан;

6.4 При ответе на жалобу/претензию Банк предоставляет клиенту информацию в ясной и доступной форме, и ответ не должен содержать вводящих в заблуждение или сложных текстов, или слов. Также ответ должен содержать чёткую позицию банка по полному или частичному удовлетворению или отклонению жалобы по каждому поставленному вопросу.

6.5 Ответ на жалобу/претензию должен содержать контактную информацию (номер телефона, адрес электронной почты) отдела или сотрудника, ответственного за её рассмотрение, а также разъяснение о праве клиента в случае неудовлетворенности полученным ответом обратиться в компетентные органы или суд в порядке, установленном законодательством Республики Таджикистан.

6.6 Ответ по результатам рассмотрения жалобы предоставляется клиенту в той форме, в которой была подана жалоба, либо в иной, согласованной с клиентом.

## **7. Сроки рассмотрения жалоб**

7.1 Все жалобы рассматриваются в течение тридцати дней, жалобы, не требующие дополнительного изучения и исследования, рассматриваются в течение пятнадцати дней со дня регистрации.

7.2 В исключительных случаях Банк вправе продлить срок рассмотрения жалоб на срок не более тридцати календарных дней, предварительно уведомив обращающегося в течение трех рабочих дней.

## **8. Внутренний контроль и мониторинг рассмотрения жалоб**

8.1. Для обеспечения прав клиентов, улучшения качества обслуживания и организации работы с жалобами, Банком осуществляется должный контроль соблюдения настоящего Положения и порядка рассмотрения жалоб, а также постоянно выполняет следующие действия:

- осуществляет мониторинг, анализ, и обобщение жалоб клиентов для выявления и устранения системных причин, послуживших основанием для жалобы;
- подготавливает предложения по улучшению качества организации работы по рассмотрению жалоб;

- разрабатывает и внедряет необходимые меры для устранения выявленных нарушений в своей деятельности;

8.2. Мониторинг и анализ жалоб клиентов подлежит периодическому аудиту.

8.3. Отчёты о статистике и анализе жалоб регулярно предоставляются Наблюдательному совету и Правлению Банка.

8.4. Отчёт о жалобах клиентов ежеквартально в требуемом формате предоставляется Национальному банку Таджикистана.

## **9. Ответственность**

9.1. Выполнение требований данного порядка является обязательным для сотрудников, ответственных за прием, регистрацию, группировку, рассмотрение и контроль над проверкой жалоб в установленные сроки;

9.2. В случае отсутствия таких ответственных лиц ответственность возлагается на замещающее их лица.

9.3. Материалы по жалобам и претензиям клиентов, включая документы о процессе и результатах их рассмотрения, подлежат хранению в Банке не менее пяти лет в соответствии со статьей 38 Закона РТ «О банковской деятельности». Доступ к ним предоставляется с соблюдением требований законодательства о банковской тайне и защите персональных данных.

## **10. Заключительные положения**

10.1. Настоящее Положение, а также все изменения и дополнения к ней утверждаются Наблюдательным советом Банка.

10.2. Настоящий документ подлежит опубликованию на официальном веб-сайте Банка, с учетом требований законодательств Республики Таджикистан и внутренних документов Банка.

10.3. Ответственность за контроль за соблюдением требований данного документа участниками процесса и пересмотр, и актуализацию данного Положения по мере необходимости, но не реже одного раза в 5 лет возлагается на Главу Департамента комплаенс риска.

С момента введения в действие настоящего Положения в новой версии 03, версия 02 документа, утвержденная Наблюдательным советом Банка (Протокол №16/23 от 31.05.2023), считать утратившей силу.