

Приложение
к Постановлению Правления
Национального банка Таджикистана
№ 37 от “16” марта 2018 года

ИНСТРУКЦИЯ № 235
«О рассмотрении обращений потребителей
финансовых услуг»

Настоящая Инструкция «О рассмотрении обращений потребителей финансовых услуг» (далее – Инструкция) разработана в соответствии со статьями 6 и 7 Закона Республики Таджикистан «О Национальном банке Таджикистана», законами Республики Таджикистан «О защите прав потребителей», «Об обращениях физических и юридических лиц», Инструкцией «О порядке осуществления делопроизводства в Национальном банке Таджикистана» и другими правовыми актами Республики Таджикистан, и регулирует процесс рассмотрения обращений физических и юридических лиц Управлением защиты прав потребителей финансовых услуг Национального банка Таджикистана (далее - Управление), и устанавливает правила ведения учета и делопроизводства по ним.

ГЛАВА 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. В настоящей Инструкции используются следующие основные понятия:
- финансовые услуги – услуги, предлагаемые со стороны кредитных и страховых организаций;
 - обращения потребителей финансовых услуг (далее – потребители) – обращения потребителей финансовых услуг, поступившие в Национальный банк Таджикистана в письменной, электронной или устной форме (за исключением обращений посредством телефонной связи);
 - ответ на обращение – ответ на обращения потребителей в письменной или устной форме, подготовленный с учетом требований законодательства Республики Таджикистан и настоящей Инструкции;

- устный ответ – ответ на устное обращение потребителя, предмет которого регистрируется в специальном журнале, где потребитель также подписывается в подтверждение получения ответа на свое обращение.
- 2. Ответ на письменные и электронные обращения потребителей формулируется и отправляется исключительно в письменном виде.
- 3. Ответ на устные обращения потребителей формулируется в устном виде, и по требованию потребителя формулируется и отправляется в письменном виде.
- 4. Письменные обращения потребителей, а также их электронные обращения по электронной почте info@nbt.tj, проходят предварительную регистрацию в Общем отделе Национального банка Таджикистана, и затем по направлению руководства передаются в Управление для дальнейшего рассмотрения.
- 5. Порядок регистрации, рассмотрения и ведения учета устных обращений потребителей, поступающих по телефону, возлагается непосредственно на Управление и регулируется отдельным нормативно-правовым актом Национального банка Таджикистана.

ГЛАВА 2. ОБЯЗАННОСТИ УПРАВЛЕНИЯ В ПРОЦЕССЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

- 6. В рамках исполнения обязанностей по рассмотрению обращений потребителей, Управление осуществляет следующие виды деятельности:
 - обеспечение необходимой информации о порядке представления обращений потребителей и их рассмотрения со стороны Управления через средства массовой информации и официальный сайт Национального банка Таджикистана;
 - в рамках своих полномочий, обеспечение надлежащего уровня защиты прав и законных интересов потребителей финансовых услуг;
 - восстановление нарушенных прав потребителей финансовых услуг;
 - повышение уровня грамотности потребителей финансовых услуг;
 - внедрение механизма рассмотрения поступивших обращений потребителей финансовых услуг в отношении финансовых организаций;

- иные обязанности, предусмотренные нормативными правовыми актами Республики Таджикистан и Национального банка Таджикистана.

ГЛАВА 3. ПОРЯДОК ПРИЕМА ОБРАЩЕНИЙ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

7. Потребители вправе обращаться в Национальный банк Таджикистана в письменной, электронной и устной форме, в том числе посредством телефонной связи (далее – телефон доверия).

Электронные обращения в Национальный банк Таджикистана направляются по следующим адресам электронной почты: allomushtaru@nbt.tj и info@nbt.tj.

8. Устные обращения потребителей при личном приеме, а также их электронные обращения, направленные на адрес электронной почты allomushtari@nbt.tj, регистрируются в соответствии с требованиями нормативных правовых актов Республики Таджикистан, нормативных правовых актов Национального банка Таджикистана и подвергаются дальнейшему рассмотрению непосредственно со стороны Управления.

9. Копия электронных журналов регистрации устных обращений потребителей при личном приеме, а также их обращения, направленные на адрес электронной почты allomushtari@nbt.tj, а также журналы регистрации ответов на обращения, направляются в Общий отдел Национального банка Таджикистана для сведения на ежемесячной основе.

10. Управление проводит прием потребителей в определенные дни и часы. График приема потребителей утверждается Руководством Национального банка Таджикистана и размещается на веб-сайте Национального банка Таджикистана: www.nbt.tj.

11. Содержание устных обращений (за исключением обращений посредством телефонной связи) заносятся в отдельный журнал регистрации таких обращений. Если факты и обстоятельства, изложенные в устном обращении, являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ потребителям, может быть выдан в устной форме на основе их согласия в ходе личного приема, о чем делается соответствующая запись в журнале регистрации обращений потребителей.

Если устное обращение не может быть удовлетворено в ходе личного приема, в связи с необходимостью дополнительной проверки,

составляется отдельный документ в форме листа приема потребителя, где отражается содержание обращения, и данное обращение рассматривается в соответствии с порядком рассмотрения письменных обращений.

12. Письменные обращения могут представляться посредством услуг почтовой связи, при личном приеме, через курьера или представителя потребителя, посредством регистрации таких обращений в книге жалоб и предложений Национального банка Таджикистана.

13. В случае поступления обращений потребителей посредством электронной почты, потребителям, в автоматическом режиме, направляется информация или сообщение о подтверждении приема обращения.

Потребители – физические лица в своих письменных обращениях должны указать предмет обращения, фамилию, имя, отчество, адрес проживания и информацию о месте фактического проживания (если имеется), и подписывать их.

Потребители – юридические лица в своих письменных обращениях должны указать полное наименование юридического лица, адрес расположения, дату, исходящий номер и предмет обращения. Такие обращения должны быть подписаны со стороны должностного лица или уполномоченного представителя юридического лица.

При необходимости, потребители могут представить дополнительные документы и материалы в подтверждение своих обращений. К обращениям, направляемым через представителя, прилагается документ, удостоверяющий полномочия такого представителя.

14. С целью упрощения и обеспечения удобства представления письменных обращений потребителей, Управление разрабатывает типовую форму обращения и образец заполненного обращения, которые размещаются на отдельной веб-странице Управления на официальном веб-сайте Национального банка Таджикистана по адресу: www.nbt.tj и доводит до сведения потребителя. Типовая форма обращения потребителя в Управление должна представляться в соответствии с Приложением №1 к настоящей Инструкции.

15. В случае если рассмотрение и удовлетворение обращений потребителей не входит в компетенцию или полномочия Национального банка Таджикистана, такие обращения направляются в

органы и организации, уполномоченные для решения вопросов, содержащихся в обращениях, в течение трех дней со дня регистрации обращения. Об этом потребители информируются в письменной форме.

Наряду с этим, потребители подробно информируются о государственном органе, которому направлено обращение, и/или об их правах на обжалование решения или действия (бездействия), которое нарушает их права и интересы в вышестоящий орган и/или судебный орган в соответствии с установленным порядком.

16. В случае, если обращения потребителей не содержат всей необходимой информации для направления в уполномоченные органы и организации, обращение возвращается потребителю в течение трех дней вместе с разъяснением о праве на обращение в вышестоящие и/или судебные органы в отношении решения или действия (бездействия) в соответствии с установленным порядком.

17. Обращения потребителей, рассмотрение и удовлетворение которых входит в компетенцию Национального банка Таджикистана, направляются для анализа и выдачи заключений, а также представления подробной информации в соответствующие организации, а затем, Национальный банк Таджикистана направляет ответ заявителям с учетом полученной информации.

В случае, если обращения потребителей не содержат информации, необходимой для рассмотрения обращения, обращения возвращаются потребителям в течение трех дней с подробными разъяснениями об установленном порядке представления обращений.

ГЛАВА 4. УЧЕТ ОБРАЩЕНИЙ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ

18. В целях обеспечения своевременности рассмотрения обращений, составления статистической отчетности и проведения необходимого анализа таких обращений, помимо общего учета и контроля со стороны Общего отдела Национального банка Таджикистана, все обращения, поступившие на рассмотрение в Управление, в зависимости от их формы, регистрируются в отдельных электронных журналах учета обращений.

Ведение отдельных электронных журналов регистрации обращений потребителей осуществляется в соответствии с Приложениями №2, №3 и №4 настоящей Инструкции.

19. Электронные журналы регистрации обращений потребителей хранятся не менее 5 лет. В таких журналах записывается краткая информация относительно даты приема обращения, имя, фамилия (название юридического лица) потребителя, содержание обращения, результат рассмотрения обращения (суть ответа), дата ответа и другая необходимая информация.

20. Рассмотренные обращения вместе с относящейся к ним корреспонденцией хранятся в порядке, установленном законодательством Республики Таджикистан, в архиве Национального банка Таджикистана.

ГЛАВА 5. ПОРЯДОК И СРОКИ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ

21. Обращения потребителей, поступившие в Управление, рассматриваются в сроки, предусмотренные законодательством Республики Таджикистан.

22. Дальнейшее рассмотрение обращения возлагается на ответственного сотрудника Управления в течение одного рабочего дня после поступления обращения потребителя на основе письменного направления руководителя Управления.

23. Ответственный сотрудник, на которого возложено рассмотрение обращения, обязан принять все необходимые меры для обеспечения всестороннего и объективного рассмотрения обращения в соответствии со сроками, предусмотренными действующим законодательством Республики Таджикистан.

24. При рассмотрении обращений потребителей, ответственный сотрудник Управления предпринимает следующие действия:

- обеспечение беспристрастного, объективного и своевременного рассмотрения обращений потребителей, и проверка вопросов, представленных в рамках обращения, при необходимости, с участием потребителей и вовлечением соответствующих сторон;
- запрашивание необходимой информации у соответствующих органов и организаций, физических и юридических лиц, посредством направления письменного требования, которое

- подписывается Руководством Национального банка Таджикистана, с целью обеспечения полного, беспристрастного и всестороннего рассмотрения обращения потребителей;
- запрашивание необходимой информации от соответствующих структурных подразделений Национального банка Таджикистана на основе письменного запроса и/или посредством телефонной связи. Письменный запрос подписывается руководителем Управления и направляется в соответствующие структурные подразделения Национального банка Таджикистана;
 - обеспечение принятия мер с целью восстановления и/или защиты нарушенных законных прав и интересов потребителей – физических и юридических лиц, в пределах своих полномочий;
 - подготовка письменного ответа физическим и юридическим лицам по сути вопросов, представленных в обращении, за исключением случаев, предусмотренных в пункте 11 настоящей Инструкции, и представление данного ответа на утверждение Руководству Национального банка Таджикистана, а также отправка сформулированного ответа заявителю;
 - информирование потребителей о результатах рассмотрения обращений посредством телефонной связи;
 - обеспечение обоснованного рассмотрения обращений потребителей в соответствии с требованиями законодательства, а также надзор за процессом рассмотрения;
 - подготовка ответов на обращения потребителей на государственном языке, и дополнительно на языке, на котором составлено обращение, с указанием обоснований каждого рассматриваемого вопроса, обоснованием подтверждения или отклонения указанных обстоятельств, а также с учетом требований законодательства Республики Таджикистан, принятых в качестве руководства;
 - устное, включая посредством телефонной связи, разъяснение потребителям порядка подачи апелляции на результат рассмотрения обращений (ответ на обращение);
 - проведение постоянного анализа информации о рассмотрении обращений потребителей с целью устранения обстоятельств, ставших причиной нарушения законных прав и интересов потребителей, и доведение соответствующих предложений до

сведения руководителя Управления

- осуществление других обязанностей, предусмотренных настоящей Инструкцией и законодательством Республики Таджикистан.

25. В случае устного решения вопроса обращения в присутствии потребителя, то письменный ответ потребителю не отправляется, если только потребитель не потребует письменного ответа.

Результат рассмотрения обращения регистрируется в журнале регистрации приема потребителей и подтверждается подписью потребителя.

26. Устные обращения потребителей считаются рассмотренными в том случае, если вопросы, заявленные ими в ходе личного приема, разрешены, приняты меры для защиты, реализации и восстановления прав и интересов, а также потребителям предоставлена подробная информация

27. В отношении электронных обращений потребителей, ответ на обращение потребителей направляется электронный ответ на адрес, указанный в обращении, и / или письменный ответ направляется по адресу проживания физических лиц и по адресу расположения юридических лиц.

28. В отношении результатов рассмотрения обращений потребителей, ответ соответствующей формы направляется потребителям в зависимости от формы подачи таких обращений и в сроки, предусмотренные законодательством Республики Таджикистан.

29. Ответы, представляемые потребителям, должны, как минимум, содержать следующее:

- позицию Национального банка Таджикистана в отношении полного, частичного удовлетворения обращения, или отказа в рассмотрении обращения потребителей;
- обоснование позиции Национального банка Таджикистана в отношении решения по обращению потребителей;
- контактная информация ответственного лица и соответствующего подразделения Управления (с указанием номера телефона, адреса электронной почты и другой необходимой информации);
- иные сведения, предусмотренные законодательством Республики Таджикистан.

30. В случае несоответствия обращений потребителей требованиям настоящей Инструкции и законодательства Республики Таджикистан, а

также в случае неспособности устранить потребителями недостатков, указанных в ходе разъяснений в соответствии с пунктом 17, данные обращения остаются без рассмотрения.

31. По желанию потребителя, ответственный сотрудник Управления предоставляет потребителю информацию о том, на каком этапе и/или уровне рассмотрения находится обращение потребителя. Полная и заключительная информация о результатах рассмотрения таких обращений будет содержаться в официальном ответе, который утверждается Руководством Национального банка Таджикистана.

32. Ответственный сотрудник Управления должен всесторонне изучить необходимые документы и материалы, в полной мере проверить и оценить все обстоятельства, способствующие объективному и своевременному рассмотрению обращений, и использовать их при подготовке ответа на обращения потребителей.

33. Ответ потребителю по результатам рассмотрения обращения составляется на государственном языке и/или на языке, на котором составлено обращение, и направляется потребителю.

34. Ответ потребителю по результатам рассмотрения обращения составляется ответственным сотрудником Управления, согласовывается с начальником и куратором Управления, и подписывается Руководством Национального банка Таджикистана.

ГЛАВА 6. СТАТИСТИЧЕСКИЙ УЧЕТ И АНАЛИЗ ОБРАЩЕНИЙ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

35. Управление ведет самостоятельную статистическую базу данных по всем поступившим обращениям потребителей с целью анализа, подготовки и представления отчетности Руководству Национального банка Таджикистана и публикации аналитических и статистических материалов.

36. Управление представляет ежеквартальный отчет Руководству Национального банка Таджикистана о количестве обращений потребителей, результатах рассмотрения таких обращений, а также о результатах анализа обращений и предложениях по усовершенствованию требований по защите прав потребителей финансовых услуг.

37. Управление размещает статистическую информацию об обращениях потребителей и анализе таких обращений на веб-сайте Национального банка Таджикистана по адресу: www.nbt.tj.

Если да, то укажите количество
обращений:

Номер/дата
обращения

Ответ финансовой
организации

В) Информация / содержание обращения

Тип финансового
продукта/услуги

Суть обращения/
требования

Описание фактов

(при необходимости указывается на ОТДЕЛЬНОМ листе)

Прилагаемые
документы

Подпись

Дата

Приложение №2
к Инструкции «О рассмотрении
обращений потребителей финансовых
услуг»

**Типовая форма
ведения электронного журнала статистического учета письменных обращений потребителей
финансовых услуг (физических лиц)**

Порядковый номер	Входящий номер и дата	Фамилия, имя, отчество физ. лица, телефон	Адрес места жительства	Суть обращения	Кому и куда направлено обращение для рассмотрения	Результат рассмотрения и дата исполнения	Отметка о повторном обращении

Приложение №3
к Инструкции «О рассмотрении
обращений потребителей финансовых
услуг»

**Типовая форма
ведения электронного журнала статистического учета письменных обращений потребителей
финансовых услуг (юридических лиц)**

Порядковый номер	Входящий номер и дата	Полное название	Адрес местонахождения	Дата и исходящий номер	Суть обращения	Кому и куда направлено обращения для рассмотрения	Результат рассмотрения и дата исполнения	Отметка о повторном обращении

**Приложение №4
к Инструкции «О рассмотрении
обращений потребителей финансовых
услуг»**

**Типовая форма
ведения электронного журнала статистического учета электронных обращений потребителей
финансовых услуг**

Порядковый номер	Входящий номер и дата	Фамилия, имя, отчество физического лица / полное название юридического лица	Адрес электронной почты заявителя	Суть обращения	Кому и куда отправлено обращение для рассмотрения	Результат рассмотрения	Дата и электронный адрес, от которого получено обращение	Отметка о повторном обращении