

РУКОВОДСТВО
по организации и проведению контрольного мероприятия
«Тайный покупатель» в кредитных финансовых организациях

Руководство по организации и проведению контрольного мероприятия «Тайный покупатель» в кредитных финансовых организациях (далее - Руководство) устанавливает порядок организации и проведения контрольных мероприятий, направленных на оценку качества услуг, предоставляемых кредитными финансовыми организациями, путём проведения исследований, организуемых уполномоченным структурным подразделением Национального банка Таджикистана, а также с привлечением специализированных организаций.

ГЛАВА 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. В настоящем Руководстве используются следующие понятия:

- **уполномоченное структурное подразделение** – управление защиты прав потребителей финансовых услуг Национального банка Таджикистана (далее - Управление);

- **тайный покупатель** – уполномоченный сотрудник управления защиты прав потребителей финансовых услуг Национального банка Таджикистана или представитель специализированной организации, с которой Национальный банк Таджикистана подписывает договор о предоставлении услуг по осуществлению контрольного мероприятия «Тайный покупатель»;

- **контрольное мероприятие «Тайный покупатель»** - специальное мероприятие, проводимое уполномоченным структурным подразделением Национального банка Таджикистана по проверке качества предоставления услуг кредитной финансовой организацией (далее - контрольное мероприятие);

- **программа контрольных мероприятий** – описание всех действий и работ с целью исполнения последовательных действий тайным покупателем, действующей как руководство;

- **специальная организация** – юридическое лицо, оказывающее услуги Национальному банку Таджикистана на основании договора контрольных мероприятий, направленных на оценку качества предоставления услуг кредитной финансовой организацией.

ГЛАВА 2. ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ К ПРОВЕДЕНИЮ КОНТРОЛЬНОГО МЕРОПРИЯТИЯ В КРЕДИТНЫХ ФИНАНСОВЫХ ОРГАНИЗАЦИЯХ

2. Целью контрольного мероприятия является объективная оценка выполнения требований стандартов обслуживания в кредитных финансовых организациях, улучшение качества обслуживания, выявление недостатков при оказании финансовых услуг или при оказании отдельных финансовых услуг и повышение показателей удовлетворённости клиентов проверяемых организаций.

3. С точки зрения выявления проблем, сферы обслуживания клиентов кредитных финансовых организаций и разработки эффективных механизмов регулирования их деятельности, необходимо изучить и дать оценку процессу обслуживания клиентов.

4. В отношении кредитных финансовых организаций в Инструкции № 241 «О порядке раскрытия информации о банковских услугах потребителям кредитных финансовых организаций» предусмотрен ряд различных требований, касающихся раскрытия информации при предоставлении услуг.

5. Уполномоченные сотрудники управления или представители специализированных организаций, под видом потенциальных клиентов осуществляют следующие типы контрольных мероприятий:

- визиты в кредитные финансовые организации;
- телефонные звонки в центры обработки звонков (телефоны доверия, горячие линии) кредитных финансовых организаций;
- контрольные запросы (например, путём запросов по электронной почте, размещение запросов в социальных сетях или отправка по интернету заявлений о желании воспользоваться предлагаемыми банковскими услугами).

6. Использование контрольного мероприятия в качестве инструмента исследования рынка банковских услуг создаёт возможность оценки и анализа следующих процессов:

- качество обслуживания клиентов кредитных финансовых организаций;
- соответствие действующим законам правилам в сфере защиты прав потребителей;
- поведение участников рынка (кредитных финансовых организаций), их деятельность, выявление существующих проблем и осуществление мероприятий в этом направлении.

7. При проведении контрольного мероприятия со стороны специализированной организации, необходимо уделить особое внимание обеспечению секретности информации, получаемой в процессе проведения контрольного мероприятия, путём внесения соответствующих условий в договоре, подписываемом со специализированной организацией.

8. В кредитной финансовой организации контрольное мероприятие проводится повторно в случае, если существующее состояние (результаты проверок на местах и дистанционный контроль) свидетельствует о несоблюдении данным участником рынка права потребителей.

ГЛАВА 3. ОСНОВНЫЕ ПРИНЦИПЫ РАЗРАБОТКИ ПРОГРАММЫ КОНТРОЛЬНОГО МЕРОПРИЯТИЯ

9. Для эффективного проведения контрольного мероприятия программа должна основываться на следующие принципы:

- **соответствие цели и задачам контрольного мероприятия** - сценарий должен соответствовать цели и задачам контрольного мероприятия и утверждаться руководством Национального банка Таджикистана;

- **правдоподобность программы** - сценарий должен быть реалистичным, чтобы контрольный покупатель мог убедительно сыграть роль потенциального клиента. Тайные покупатели должны быть в достаточной мере проинформированы о проверяемых организациях, однако, в тоже время, не должны оставлять впечатления чрезмерно осведомленного человека и стараться действовать как потенциальный клиент. Чрезмерно сложные сценарии могут вызвать сомнение у обслуживающего персонала кредитной финансовой организации в отношении того, что они имеют дело не с потенциальным клиентом, а с тайным покупателем;

- **безопасность тайных покупателей** - от сотрудника, осуществляющего контрольное мероприятие, нельзя требовать осуществить какую-либо незаконную сделку. Нельзя ставить под угрозу личную безопасность тайных покупателей. Необходимо надлежащим образом организовать их защиту от любых нежелательных последствий, которые могут возникнуть в результате осуществления контрольных мероприятий;

- **объективность** - опросник, заполняемый тайным покупателем, должен включать объективные вопросы, целью которых является получение непредвзятой и правдивой информации. Главной задачей контрольного мероприятия является сбор информации о фактической ситуации, а не выражение личных впечатлений тайного покупателя.

10. Тайный покупатель действует по заранее составленному сценарию и описывает весь процесс путём заполнения подробного опросника.

11. В сценарии описываются действия, которые должны быть осуществлены тайным покупателем. Сценарий контрольного мероприятия должен быть реалистичным и чётко сформулированным, максимально облегчив процесс его усвоения сотрудником, осуществляющим контрольное мероприятие. Достоверность результата контрольного мероприятия в значительной мере зависит от способности тайного покупателя максимально реалистично разыграть сценарий.

12. Сценарии контрольных мероприятий должны разрабатываться таким образом, чтобы свести до минимума образование возможных очередей во время контрольного мероприятия, которые могут помешать регулярной работе кредитной финансовой организации.

13. Сценарий в зависимости от цели контрольного мероприятия может быть составлен в нескольких формах и видах. Если целью Национального банка Таджикистана является проверка и оценка отношения кредитной финансовой организации к потребителям по нескольким видам услуг посредством одного контрольного мероприятия, необходимо составить несколько сценариев.

ГЛАВА 4. ОРГАНИЗАЦИЯ КОНТРОЛЬНОГО МЕРОПРИЯТИЯ

14. Решение о проведении контрольного мероприятия принимается на основе предложения управления председателем Национального банка Таджикистана или заместителем председателя Национального банка Таджикистана – куратором управления и оформляется приказом. Также, указанным приказом утверждается программа проведения контрольного мероприятия.

15. Предложение о проведении контрольного мероприятия управления подготавливается с учетом следующих факторов:

- рост жалоб потребителей по поводу проблем в банковской системе или в отношении конкретной кредитной финансовой организации;
- проблемы, выявленные при проверках на местах или дистанционном надзоре;
- реакция прессы и социальных сетей (СМИ, интернет);
- другие сигналы, свидетельствующие о существовании вопросов, касающихся защиты прав потребителей.

16. Программа включает:

- цель проведения контрольного мероприятия;
- сценарий;
- опросники оценки (далее – Опросник);
- список проверяемых кредитных финансовых организаций;
- метод проведения контрольного мероприятия;
- количество визитов/телефонных звонков/запросов по каждой кредитной финансовой организации.

17. Опросник должен быть несложным и понятным и содержать практические примеры, чтобы тайный покупатель мог заполнить его без затруднений.

18. Опросник может включать вопросы, подразумевающие однозначный ответ «да» или «нет». В случае ответа «нет» тайный покупатель должен представить дополнительные подробности.

19. В Опроснике также должны быть предусмотрены незаполненные поля, в которых тайные покупатели могли описать любое развитие событий или выразить свое мнение и описать все подробности встречи, которые привлекли их внимание. Основная структура Опросника предоставлена в Приложении №1 к настоящему Руководству.

20. В случае, если контрольное мероприятие осуществляет специализированная организация, сценарии и опросники должны быть подготовлены управлением.

21. Список кредитных финансовых организаций, подлежащих проверке путем контрольных мероприятий, как и решение о количестве визитов/запросов в каждую кредитную финансовую организацию, принимается управлением с учётом предусмотренных целей контрольного мероприятия и уровня обслуживания кредитной финансовой организации в сфере, подлежащей проверке.

22. Уровень активности может быть выявлен путём сопоставления следующих показателей:

- доля кредитной финансовой организации на рынке рассматриваемых услуг;
- доля рассматриваемых услуг в портфеле соответствующей кредитной финансовой организации;

- доля соответствующей кредитной финансовой организации во всех полученных жалобах по кредитным финансовым организациям.

23. В случае осуществления контрольного мероприятия специализированной организацией, процесс отбора, найма и заключения договора осуществляется в порядке, действующем в Национальном банке Таджикистана.

24. Техническое поручение мероприятия «Тайный покупатель» прилагается к договору в качестве обязательного приложения. В договоре также прописываются подробные требования, касающиеся отчёта, предоставляемого специализированной организацией.

ГЛАВА 5. ВЫБОР И ПОДГОТОВКА ТАЙНЫХ ПОКУПАТЕЛЕЙ

25. Для проведения контрольного мероприятия привлекаются специалисты, обладающие соответствующими знаниями и навыками (навыки общения, точность, хорошая память, креативность и способности решения неординарных обстоятельств) исполнения роли потенциального покупателя.

26. Специалисты, осуществляющие контрольное мероприятие, могут иметь различные цели, например, купить какую-либо услугу, задавать вопросы, подать жалобы и так далее, после чего они должны оценить процесс обслуживания, заполнив соответствующий Опросник.

27. При выборе лиц, осуществляющих контрольное мероприятие (с учётом их возраста, образования, финансового положения) необходимо руководствоваться Программой.

28. Тайные покупатели должны в рамках Программы использовать обстоятельства, которые придают более естественный характер, например:

- информацию о составе и количестве членов своей семьи;
- о своей кредитной истории;
- другие соответствующие сведения, о личной жизни.

29. Во избежание конфликта интересов, тайный покупатель заполняет справку об отсутствии конфликта интересов в соответствии с Приложением №2 к настоящему Руководству.

30. В случае, если контрольное мероприятие осуществляется непосредственно Национальным банком Таджикистана, лица, осуществляющие контрольные мероприятия, заполняют таблицу посещений, телефонных звонков и запросов начальника управления по представлению ответственного сотрудника.

31. После ознакомления тайных покупателей с Программой, им предоставляется общая информация и проводится подробный инструктаж и пояснения, чтобы они могли более правдоподобно сыграть роль потенциального клиента во время осуществления контрольного мероприятия.

32. С целью получения наиболее объективной и достоверной информации тайные покупатели могут провести не более одного контрольного мероприятия в каждой кредитной финансовой организации и ограниченное число операций в течение всего процесса мероприятия. Подобное ограничение (как правило, не более 3-5 операций для каждого тайного покупателя во время одного мероприятия) позволяет исключить проявление какой-либо необъективности со стороны тайных

покупателей при оценке и ограничить влияние их субъективного подхода на обобщенные результаты оценки.

ГЛАВА 6. ТЕСТИРОВАНИЕ (СТАДИЯ ПИЛОТИРОВАНИЯ)

33. До проведения охватывающего контрольного мероприятия, разработанные сценарии могут быть протестированы через одно или два контрольных мероприятия. Посредством тестирования проверяется уровень реалистичности сценария, навыки тайных покупателей и соответствие опросников поставленным целям.

34. В результате тестирования могут быть выявлены недостатки, имеющиеся в сценарии или Опроснике, которые должны быть устранены в максимально короткие сроки.

35. В случае, если контрольное мероприятие проводится непосредственно сотрудниками Национального банка Таджикистана, процедуру тестирования необходимо провести сразу после утверждения начальником управления списка лиц, осуществляющих контрольное мероприятие, а в случае, проведения контрольного мероприятия специализированной организацией - в течение десяти рабочих дней после заключения договора. Требования к проведению тестирования контрольного мероприятия специализированной организацией включаются в договор, заключаемый между Национальным банком Таджикистана и специализированной организацией.

ГЛАВА 7. СБОР И АНАЛИЗ ИНФОРМАЦИИ

36. В случае, если контрольное мероприятие проводится непосредственно сотрудниками Национального банка Таджикистана, ответственный сотрудник управления собирает информацию, предоставленную тайными покупателями (заполненные опросники, документы, полученные от кредитных финансовых организаций, сообщения), в течение трёх рабочих дней после проведения контрольного мероприятия.

37. Информацию, занесенную в опросники, необходимо сопоставить со всеми документами, предоставленными тайному покупателю кредитными финансовыми организациями и записями, полученными от кредитных финансовых организаций (при наличии).

38. По результатам анализа полученных данных могут выявиться незавершённые или не достигшие своей цели мероприятия, предусмотренные в ранее утвержденных сценариях (например, если вместо запрашиваемой услуги посетителю была предложена другая услуга, или вообще не предоставлена). Любые выявленные незаконченные сделки (мероприятия) необходимо исключать из результатов окончательного отчёта.

ГЛАВА 8. СОСТАВЛЕНИЕ ОТЧЁТОВ ПО КОНТРОЛЬНЫМ МЕРОПРИЯТИЯМ

39. Информация, собранная по результатам контрольного мероприятия, подготовленный анализ и поставленные оценки должны быть обобщены и отражены в отчёте по контрольным мероприятиям, согласно Приложению №3 к настоящему Руководству.

40. В случае осуществления контрольного мероприятия специализированной организацией, сроки предоставления отчёта по контрольному мероприятию Национальному банку Таджикистана устанавливаются в договоре.

41. Отчёт должен содержать:

1) вводную часть - обоснование проведения контрольных мероприятий, включая описание рыночной ситуации, которая создала необходимость осуществления контрольных мероприятий, и сопутствующие вопросы (правовое поле, жалобы, касающиеся данной проблемы и так далее);

2) заключения и предложения:

- обобщенное представление результатов контрольного мероприятия;
- предложения;
- особые предложения по каждой проверенной кредитной финансовой организации;
- об образовательных мероприятиях, если результаты свидетельствуют о необходимости проведения мероприятий по повышению финансовой грамотности;

3) периоды проведения контрольного мероприятия:

- группу тайных покупателей;
- количество и адреса проведения контрольных мероприятий, осуществленных телефонных звонков;
- результаты тестирования;
- программы;
- способы сбора и анализа информации;
- структуру опросников.

42. В случае проведения контрольного мероприятия управлением, отчёт составляется ответственными сотрудниками в течение десяти рабочих дней после завершения этапа сбора и анализа данных.

43. Составленный отчёт утверждается начальником управления, а затем предоставляется для сведения заместителю председателя Национального банка Таджикистана- куратору управления.

44. По выявленным в ходе контрольного мероприятия нарушениям правовых норм или другим проблемам в кредитной финансовой организации в отчёте необходимо предложить меры или соответствующие мероприятия (проверки на местах и так далее) с целью выявления всех рисков с точки зрения причин нарушений и защиты прав потребителей.

45. Необходимо выявить основные причины зарегистрированных во время контрольного мероприятия негативных результатов (неправильная внутренняя политика, некомпетентный персонал кредитной финансовой организации и другие

причины) и обеспечить осуществление необходимых мероприятий для решения данных проблем.

46. С целью усиления влияния контрольного мероприятия на финансовый сектор и подготовки кадров с согласия руководства Национального банка Таджикистана и по результатам контрольных мероприятий управление подготавливает обобщенную справку для размещения на официальном сайте Национального банка Таджикистана. Справка должна содержать:

- цель и рамки проведенного контрольного мероприятия;
- основные проблемы, выявленные в ходе контрольного мероприятия, без приведения оценок/отчетов (например, кредитные финансовые организации, как правило, не выявляют основные риски, связанные с обслуживанием клиентов или обслуживающий персонал, затрудняется объяснить сущность годовой фактической процентной ставки, и так далее).

Приложение №1
к Руководству по организации и
проведению контрольного мероприятия
«Тайный покупатель» в кредитных
финансовых организациях

Оценочный лист

Кредитная финансовая организация _____

Адрес кредитной финансовой организации _____

Дата и время проверки _____

ФИО (проверяющего) _____

Напротив выбранного параметра поставьте галочку

ПОЗИЦИОНИРОВАНИЕ В ЗАЛЕ ОБСЛУЖИВНИЯ КЛИЕНТОВ		
	Работник не обращал на Вас внимания, разговаривал в группе с другими сотрудниками или клиентами, занимался внутренними работами	
	Вы находитесь в кредитной финансовой организации более 10 минут, но к Вам никто не подошел и Вам самому пришлось обратиться к руководству организации	
Дополнительные замечания:		
Поведение работника во время общения с Вами	Работник отворачивался от клиента или поворачивался к нему спиной	
	Работники вели разговоры между собой на нерабочие темы на виду у клиентов и не обращали внимания	
	Работник обсуждал личные проблемы с клиентом и не выполнял свою работу	

	Работник пользовался мобильным телефоном и отвлекался в присутствии клиентов	
	Работник с клиентами грубил (без соблюдения правил этики, возраста, пола, национальности и т.п.)	
	Работник употреблял в разговоре с клиентами (или между собой), ненормативную лексику	
УСТАНОВЛЕНИЕ КОНТАКТА		
Установление контакта	Работник не поздоровался с Вами	
Дополнительные замечания:		
ВЫЯВЛЕНИЕ ПОТРЕБНОСТЕЙ КЛИЕНТОВ		
	Работник с помощью вопросов выяснял, что Вам необходимо	
	Работник использовал технику активного слушания (поддакивал, кивал головой, уточнял и т.д.)	
	Работник задал вопрос «Я могу Вам помочь?» или «Вас что-то интересует?»	
Выяснение потребностей клиентов	Работник НЕ задавал вопросов, Вы сами указали то, что Вам нужно.	
Дополнительные замечания:		
ПРЕЗЕНТАЦИЯ БАНКОВСКИХ ПРОДУКТОВ		
	Работник подробно описал линейку банковских продуктов	
	Работник хорошо ориентируется в банковских продуктах, говорит на понятном Вам языке. На вопросы дает удовлетворяющие Вас ответы. Не пользуется прилагаемой инструкцией.	
Презентация услуги	Банковские продукты знает на уровне технических характеристик (информация	

	для выбора непонятна). Использует инструкцию, что вызвало у вас сомнение в его профессиональной грамотности	
	Банковские продукты знает слабо, в ответах на Ваши вопросы путается. Предлагал самостоятельно ознакомиться с ними	
Дополнительные замечания:		
Если Вы обращаетесь к работнику, занятому обслуживанием другого клиента	Работник извинился перед клиентом, которого обслуживал, повернулся к Вам, выслушал, дал ответ в течение 1 минуты.	
	Работник не обратил на Вас внимания, продолжая консультировать другого клиента.	
	Если для ответа на Ваш вопрос требуется больше времени, сказал, когда он освободится или предложил альтернативный вариант решения вопроса: <i>«Я сейчас приглашу другого специалиста, он Вас проконсультирует»</i> .	
Дополнительные замечания:		
Предложил Вам сопутствующую услугу	Работник к основному Вашему выбору, предложил дополнительную банковскую услугу.	
	Работник предложил дополнительную банковскую услугу, только по вашей просьбе.	
Дополнительные замечания:		
ЗАВЕРШЕНИЕ ОБСЛУЖИВАНИЯ		
Завершение обслуживания	Работник попрощался с Вами.	
	Работник произнес корпоративное прощание: «Будьте здоровы !».	

	Не завершив обслуживание, первым отвернулся и ушел.	
--	---	--

Дополнительные замечания:

РАБОТА КАССОВОГО УЗЛА

Работа на кассовом узле	Кассиры доброжелательны	
	Кассиры грубо обращаются с клиентами при обслуживании	
	Обслуживание методичное, без суеты и задержек	
	Обслуживание в медленном темпе, постоянно возникают какие-то задержки (пользуется мобильным телефоном, сбой в работе компьютера, частые отлучения с рабочего места)	
	Кассир во время работы грамотно отвечает на вопросы клиентов	

Дополнительные замечания:

РАБОТА ЦЕНТРА ОБРАБОТКИ ЗВОНКОВ (ГОРЯЧАЯ ЛИНИЯ, ТЕЛЕФОН ДОВЕРИЯ)

	Представился ли работник при ответе на ваш звонок?	
	Разговаривал ли работник на понятном для вас языке (без употребления технических слов, терминов, лексикона)?	
	Отвечал ли работник на ваши повторные вопросы спокойно ?	
	Работник раскрыл первичные условия продукта, о котором вы спрашивали (общая информация о кредитах, депозитах, денежных переводах и т.д.)?	
	Работник предоставил информацию о других продуктах?	

	Был ли работник вежлив с вами на протяжении всего времени разговора?	
	Смог ли работник сам разрешить ситуацию без помощи коллег?	
	Была ли ситуация, когда работник бросил трубку, не до конца выслушав ваш вопрос?	

Дополнительные замечания:

ВНЕШНИЙ ВИД РАБОТНИКА

Внешний вид работника, с которым Вы общались	Бейджик	
	Форма (дресс-код)	

Дополнительные замечания:

ИТОГОВОЕ ВПЕЧАТЛЕНИЕ ОТ КРЕДИТНОЙ ФИНАНСОВОЙ ОРГАНИЗАЦИИ

Итоговое впечатление	Обслуживание дружелюбное, заинтересованное. Возникло желание воспользоваться услугами.	
	Обслуживание равнодушное, не заинтересованное. Приду в кредитную финансовую организацию только в случае острой необходимости	
	Обслуживание вызывает раздражение и негативные эмоции. Не возникает желание повторного посещения	

Дополнительные замечания о работнике, не отраженные в данном листе

Справка об отсутствии конфликта интересов

Название кредитной финансовой организации _____

Информирую, что я: _____
(Ф.И.О.)

- 1) не приобретал ценные бумаги вышеуказанной кредитной финансовой организации;
- 2) не имею задолженности перед кредитной финансовой организацией;
- 3) не имею крупных депозитов в вышеуказанной кредитной финансовой организации;
- 4) не являюсь аффилированным лицом вышеуказанной кредитной финансовой организации:
 - а) членом Совета инспекторов и комитета аудита кредитной финансовой организации;
 - б) руководящим работником кредитной финансовой организации;
 - в) руководителем (заместителем руководителя) экономического, юридического структурного подразделения и структурного подразделения по внутреннему контролю кредитной финансовой организации;
 - г) физическим лицом, имеющим приоритетную долю участия в кредитной финансовой организации;
 - д) членом семьи лиц, указанных в подпунктах, а), б), в) и г);
 - е) членом Совета инспекторов, исполнительного органа, руководителем (заместителем руководителя) экономического, юридического структурного подразделения и структурного подразделения по внутреннему контролю юридического лица, имеющего приоритетную долю участия в кредитной финансовой организации, и членом их семей;
 - ё) членом Совета инспекторов, исполнительного органа, руководителем (заместителем руководителя) экономического, юридического структурного подразделения и структурного подразделения по внутреннему контролю юридического лица, в котором кредитная

финансовая организация имеет приоритетную долю участия, и членом их семей;

ж) любым другим лицом, который непосредственно или посредством чего-либо может оказать влияние на принятие решений кредитной финансовой организацией;

5) я не работал с руководителями вышеуказанной кредитной финансовой организации в каких-либо иных структурах под их непосредственным руководством.

Ф.И.О

подпись

Дата

день/месяц/год

Приложение №4
к Руководству по организации и
проведению контрольного мероприятия
«Тайный покупатель» в кредитных
финансовых организациях

ОТЧЁТ О ПРОВЕДЕНИИ КОНТРОЛЬНОГО МЕРОПРИЯТИЯ «ТАЙНЫЙ
ПОКУПАТЕЛЬ» В КРЕДИТНЫХ ФИНАНСОВЫХ ОРГАНИЗАЦИЯХ
(типовая форма)
НАЦИОНАЛЬНЫЙ БАНК ТАДЖИКИСТАНА

Для служебного пользования
Экз № _____

Отчёт проверки

(название кредитной финансовой организации)

Дата начала проверки: «__» «_____» 20__ г.

Дата завершения проверки: «__» «_____» 20__ г.

Настоящий отчёт составлен по результатам проверки (наименование кредитной организации, её филиалов и структурных подразделений), проведённой в соответствии с Поручением на проведение проверки «__» «_____» 20__ г. №__

Отчёт проверки (вводная, аналитическая часть и оценка каждого направления мероприятия)

Структура и содержание отчёта проверки определяются в соответствии с Руководством по организации и проведению контрольного мероприятия «Тайный покупатель» в кредитных финансовых организациях и иными нормативными правовыми актами Национального банка Таджикистана.

Приложения к отчёту проверки: на _____ листах

Руководитель группы проверки _____ (Ф.И.О.)
(подпись)

Член группы проверки _____ (Ф.И.О.)
(подпись)