"Қазақстанның тұрғын үй құрылысы жинақ банкі" АҚ Директорлар кеңесінің 25.12.2014 ж. №19 шешіміне №1 Қосымша

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **C:\Users\ast.iklasova.g\AppData\Local\Microsoft\Windows\INetCache\Content.Outlook\FSK3ZQW2\LOGO_OTBASY 1.png** | **Жоғары ішкі құжат** | "Қазақстанның тұрғын үй құрылысы жинақ банкі" АҚ жарғысы |
| **Ішкі құжаттың иесі** | Ситуациялық мониторинг департаменті |
| **Әзірлеген** | Ескараева А.Е. – Ситуациялық мониторинг департаментінің директоры |
| **Бекітілді** | "Қазақстанның тұрғын үй құрылысы жинақ банкі" АҚ Директорлар кеңесінің 25.12.2014 ж. №19 шешімі. |
| **Күшіне енген күні** | 25.12.2014ж. |
| **Шектеу грифі** | Қызмет бабында пайдалануға арналған |

**«Отбасы банк» АҚ-да**

**банктік қызмет көрсету барысында туындайтын клиенттердің жүгінулерін қарастыру ережесі**

*(Титулдық парақ Директорлар кеңесінің 17.06.20 шешімімен бекітілген (№ 5 хаттама) редакциясында жазылған )*

*(Директорлар кеңесінің 28.12.2023 шешімімен бекітілген (№ 17 хаттама) өзгерістермен және толықтырумен)*

**Алматы қ., 2014 жыл**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Нұсқа нөмірі** | **Өзгертулерді/толықтыруларды өзгерту туралы Банк органы шешімінің деректемелері** | **Бекітілген өзгертулерді/толықтыруларды қолданысқа енгізу тәртібі** |
| 1 | Директорлар кеңесінің 25.12.2014ж. №19 шешімі. | 25.12.2014 жылдан бастап |
| 2 | Директорлар кеңесінің 28.01.2016ж. №2 шешімі. | 28.01.2016 жылдан бастап |
| 3 | Директорлар кеңесінің 31.10.2016ж. №16 шешімі. | 31.10.2016 жылдан бастап |
| 4 | Директорлар кеңесінің 30.05.2018ж. №7 шешімі. | 01.07.2018 жылдан бастап |
| 5 | Директорлар кеңесінің 14.06.2019ж. №8 шешімі. | 14.06.2019 жылдан бастап |
| 6 | Директорлар кеңесінің 17.06.2020 ж. №5 шешімі | 17.06.2020 жылдан бастап |
| 7 | Директорлар кеңесінің 29.01.2021 ж. №1 шешімі | 29.01.2021 жылдан бастап |
| 8 | Директорлар кеңесінің 27.10.2022 ж. №14 шешімі | 27.10.2022 жылдан бастап |
| 9 | Директорлар кеңесінің 28.03.2023 ж. №4 шешімі | 28.03.2023 жылдан бастап |
| 10 | Директорлар кеңесінің 28.12.2023 ж. №17 шешімі | 28.12.2023 жылдан бастап |

*(Ереженің барлық мәтіні бойынша "CRM" аббревиатурасы Директорлар кеңесінің 30.05.2018ж. (№7 хатттама) шешіміне сәйкес алынып тасталды)*

*(Ереженің бүкіл мәтіні бойынша "БО" сөзі Директорлар Кеңесінің 17.06.2020 ж. шешіміне (№5 хаттама) сәйкес "БОД" сөзіне ауыстырылсын).*

*(Ереженің бүкіл мәтіні бойынша "құжаттамалық қамтамасыз ету және бақылау бөлімшесі" анықтамасы Директорлар кеңесінің 17.06.2020 ж. шешіміне (№5\_хаттама) сәйкес тиісті септіктегі "әкімшілік бөлімше" анықтамасына ауыстырылсын)*

*(Ереженің бүкіл мәтіні бойынша "Қазақстанның тұрғын үй құрылыс жинақ банкі" АҚ» сөздері Директорлар Кеңесінің 29.01.2021 ж. шешіміне (№1 хаттама) сәйкес "Отбасы банк" АҚ» сөздеріне ауыстырылсын).*

*(Ереженің бүкіл мәтіні бойынша " БІҚ" АҚ» сөзі Директорлар Кеңесінің 27.10.2022 ж. шешіміне (№14 хаттама) сәйкес " ІҚ" сөзіне ауыстырылсын).*

*(Ереженің бүкіл мәтіні бойынша "БОД" сөзі Директорлар Кеңесінің 27.10.2022 ж. шешіміне (№14 хаттама) сәйкес "ҚҚД" сөзіне ауыстырылсын).*

*(28.12.2023ж. Директорлар кеңесінің шешіміне (№17 хаттама) сәйкес, Қағидалардың бүкіл мәтіні бойынша «әкімшілік бөлімше» бөлімше атауы «адам ресурстарын және ұйымдастыру қызметін басқару бөлімшесі» атауымен алмастырылды)*

**Мазмұны**

1 Тарау. Жалпы ережелер...........................................................................................................3-бет

2 Тарау. Жүгінулерді қабылдау және тіркеу.............................................................................5-бет

3 Тарау. Жүгінулерді қарау тәртібі............................................................................................8-бет

4 Тарау. Жүгінулерді қарастыру барысын талдау, мониторинг жүргізу және бақылау, сондай-ақ келіп түскен жүгінулер бойынша жіктеуіш жүргізудің тәртібі мен рәсімдері..................13-бет

5 Тарау. Қорытынды ережелер..................................................................................................15-бет

**1. Жалпы ережелер**

1. Осы «Отбасы банкі» АҚ-да банктік қызмет көрсету барысында туындайтын клиенттердің жүгінулерін қарастыру ережесі (бұдан әрі – Ереже) банктік қызмет көрсету барысында туындайтын клиенттердің жүгінулерін қарастыру тәртібін реттейді.
2. Осы Ереже Қазақстан Республикасының жеке және заңды тұлғалардың жүгінулерін қарастыру туралы қолданыстағы заңнамасының, соның ішінде, өкілетті органның нормативтік құқықтық актілерінің, «Отбасы банк» АҚ (бұдан әрі – Банк) Банкте құжаттау бойынша ішкі құжаттарының ережелеріне сәйкес әзірленген. *(Ереженің 2-тармағы Директорлар кеңесінің 31.10.2016ж. шешімінің (№16 хаттама) редакциясында баяндалған)*
3. Ережеде мыналарды анықтайтын тәртіп бар:
4. Қабылдауды, бастапқы өңдеуді, Банкке келіп түсетін жүгінулерді тіркеуді және клиенттердің жүгінулеріне жауап жазуды қоса алғанда, клиенттердің шағымдары (өтініштері) бойынша іс жүргізу рәсімдері;

2) клиенттердің жүгінулерін тіркеуге, қарауға және талдауға жауапты Банктің құрылымдық бөлішелері;

3) Жауапты бөлімшелерді анықтау үшін Банктің басшылық жасайтын қызметкерлеріне келіп түскен жүгінімдерді жеткізу (беру) рәсімдері, ол бөлімшеге клиенттердің жүгінулерін қарау және оларға жауап әзірлеу, тиісті қарар қабылдау тапсырылады;

4) клиенттердің жүгінулерін уақтылы әзірлеу және клиенттердің жүгінулеріне жауап дайындау мерзімдері:

5) клиенттердің жүгінулерін қарау және клиенттердің жүгінулеріне жауап әзірлеу кезінде Банктің құрылымдық бөлімшелерінің өзара іс-қимыл жасауы тәртібі;

6) Банк басшылығының клиенттерді жеке қабылдауын ұйымдастыру тәртібі;

7) Банк клиенттерінен келіп түскен жүгінулерді жіктеу тәртібі мен рәсімдері;

8) клиенттердің жүгінулерінен шығатын банктік қызмет көрсету барысындағы мәселелерді талдау рәсімдері;

9) клиенттердің жүгінулерін қарастыру қорытындысы бойынша түзетуші және ескертуші шаралардың орындалуын қабылдау, жүзеге асыру және мониторинг жүргізу тәртібі;

10) Банкке келіп түскен қадағалап ден қоюдың ұсынымдық шарасының /қадағалап ден қоюдың ұсынымдық шарасының жобасын қарау тәртібі. *3-тармақ Директорлар Кеңесінің 27.10.2022 ж. шешімімен (№14 хаттама) 10) тармақшамен толықтырылды*

4. Ережеде қолданылған негізгі ұғымдар, белгілер және қысқартулар:

1) Жүгіну - Банкке немесе банктің лауазымды адамына жеке немесе ұжымдық жазбаша, ауызша не электрондық цифрлық қолтаңбамен куәландырылған, электрондық құжат нысанында не бейне сервис (бейнеконференцбайланыс форматында) арқылы жіберілген ұсыныс, өтініш, шағым, сұрау салу немесе жауап; *(4-тармақтың 1) тармақшасы Директорлар кеңесінің 29.01.2021 жылғы шешімінің (№1 хаттама) редакциясында жазылды, (4-тармақтың 1) тармақшасы Директорлар кеңесінің 28.03.2023 жылғы шешімінің (№4 хаттама) редакциясында жазылды)*

2) Анонимді жүгіну - авторын анықтау мүмкін емес, қол, соның ішінде электронды сандық қолтаңба қойылмаған, Клиенттің пошталық мекенжайы көрсетілмеген жүгіну;

3) Шағым арыз – бұзылған құқықтарды, еркіндік немесе заңды мүддені қайта қалпына келтіру немесе қорғау туралы, Банктің заңға қайшы әрекетін немесе әрекетсіздігін жою, сондай-ақ Банктің заңсыз шешімдерін өзгерту туралы клиенттің талабы;

4) Негізді шағым арыз – деректермен бекітілген шағым арыз, оның талдау мәні нормативтік құқықтық актілерді, Банктің ішкі құжаттарын бұзуды анықтайды;

5) Негізсіз шағым арыз – деректермен бекітілмеген шағым арыз, оның талдау мәні нормативтік құқықтық актілердің, Банктің ішкі құжаттарының тиісті талаптарымен қызмет көрсету сапасы мен талаптарын анықтайды;

6) Жүгінулерді тіркеу – есептік ақпараттық құжатқа жүгінудің мазмұны бойынша қысқаша мәліметтерді белгілеп жазу және әрбір келіп түскен жүгінуге тіркеу нөмірін беру;

7) Клиент – жүгіну беруші жеке тұлға, заңды тұлға немесе оның өкілі *(Директорлар кеңесінің 14.06.2019ж. (№8 хаттама) шешімінің редакциясында баяндалған)*

8) Кері байланыс – Банктің өніміне немесе үдерісіне клиенттің пікір, түсініктеме немесе мүдделілік білдіруі;

9) Сәйкессіздік – Банктің ҚР НҚА мен БІҚ талаптарын орындамауы;

10) Уәкілетті тұлға - Басқарма мүшелері және Клиенттердің жүгінулеріне жазылған жауапқа қол қоюға Банк Басшылығы уәкілеттілік берген басқа да тұлғалар.

11) ҚР НҚА – Қазақстан Республикасының нормативтік құқықтық актілері;

12) Комитет – Қазақтанның тұрғын үй құрылысы жинақ банкі" АҚ Тәуекелдер жөніндегі комитеті; *(4-тармақтың 12-тармақшасы Директорлар кеңесінің 30.05.2018ж. (№7 хатттама) шешімінің редакциясында баяндалды), (Директорлар кеңесінің 14.06.2019ж. (№8 хаттама) шешімінің редакциясында баяндалған)*

13) Филиал – Қызмет көрсету орталықтарын қоса алғанда, Банк филиалдары;

14) ТБК – ВРМ 2.0-да жасалған тіркеу-бақылау карточкасы;

15) ВРМ 2.0 (https://bpm2) - Банктің бизнес-процестерін басқару жүйесі: кіріс құжаттарды, заңды және жеке тұлғалардың өтініштерін, шығыс құжаттарды жасау және өңдеу; *(4-тармақтың 15) тармақшасы Директорлар кеңесінің 28.03.2023 жылғы шешімінің (4-хаттама) редакциясында жазылды)*

16) КБҚ – кері байланыс құралдары;

16-1) бейне сервис – Банктің клиенттерге нақты уақыт режимінде консультацияны жүзеге асыру, мәтіндік хабарламаларды пайдалана отырып файлдармен алмасу, клиентке қызмет көрсету үшін басқа құралдарды пайдалану үшін қашықтықтан қызмет көрсетуге мүмкіндік беретін екіжақты бейнебайланыс (бейнеконференцбайланыс форматында) қызметі; *(4-тармақ Директорлар кеңесінің 29.01.2021 жылғы шешімімен (№1 хаттама) 16-1) тармақшамен толықтырылды), (4-тармақтың 16-1) тармақшасы Директорлар кеңесінің 28.03.2023 жылғы шешімінің (4-хаттама) редакциясында жазылды)*

16-2) Бейнеконференцбайланыс - аудио және бейне ақпарат алмасу мүмкіндігімен нақты уақыт режимінде бірнеше қашықтағы абоненттердің интерактивті өзара іс-қимылы үшін ақпараттық-коммуникациялық технологиялар пайдаланылатын байланыс қызметі; *(4-тармақ Директорлар кеңесінің 28.03.2023 жылғы шешімімен (№4 хаттама) 16-2) тармақшамен толықтырылды)*

16-3) Банк Басқармасы Төрайымының блог-платформасы - Банктің сыртқы сайтының басты бетінде орналасқан, клиенттердің сұратулар жіберу және Банктің Басқарма Төрайымынан оларға жауап алу мүмкіндігін қамтамасыз ететін ақпараттандыру объектісі; *(4-тармақ Директорлар кеңесінің 28.03.2023 жылғы шешімімен (№4 хаттама) 16-3) тармақшамен толықтырылды)*

17) Жауапты бөлімшелер – ситуациялық мониторинг бөлімшесі; *(4-тармақтың 17) тармақшасы Директорлар кеңесінің 28.01.2016ж. (№2 хаттама) шешімінің редакциясында баяндалған)*

18) ІҚ – Банктің ішкі құжаты; *(4-тармақтың 18) тармақшасы Директорлар кеңесінің 27.10.2022 ж. редакциясында (№14 хаттама) жазылды)*

19) БО – Банктің байланыс орталығы;

19) ҚҚД – Қашықтықтан қызмет көрсету департаменті; *(4-тармақтың 19) тармақшасы Директорлар кеңесінің 17.06.2020ж. редакциясында (№5 хаттама) жазылды)? (4-тармақтың 19) тармақшасы Директорлар кеңесінің 27.10.2022ж. редакциясында (№14 хаттама) жазылды)*

19-1) қызметкер- азаматтық-құқықтық сипаттағы шарт бойынша қызмет көрсететін, банк ішіндегі қатынастардың қатысушысы болып табылатын Банк қызметкері немесе жеке тұлға;  *(4-тармақ Директорлар кеңесінің 17.06.2020ж. шешімімен (№5хаттама) 19-1) тармақшамен толықтырылды, 4-тармақтың 20-тармақшасы Директорлар кеңесінің 30.05.2018ж. (№7 хатттама) шешіміне сәйкес алынып тасталды)*

21) Жіктеуші – Банк қызметінің сөз болып отырған саласы бойынша келіп түскен жүгінулерді тармақтарға және шағын тармақтарға жіктеу жүйесі. Жіктеуіштің тұрақты түрі жоқ және жүгінулердің түсуі үшін негіз болып табылатын, Банк қызметіндегі проблемалық салаларды анықтау және алып тастау шараларын түзетуі тиіс.

22) CRM–клиенттермен өзара іс-қимыл стратегияларын автоматтандыруға, атап айтқанда сату деңгейін арттыруға, клиенттер және олармен өзара қарым-қатынас тарихы туралы ақпаратты сақтау арқылы клиенттерге қызмет көрсетуді жақсарту және маркетингті оңтайландыруға, бизнес-үдерістерді орнату және жақсартуға және нәтижелерді кейін талдауға арналған бағдарламалық жасақтама; *(4-тармақтың 22) тармақшасы Директорлар кеңесінің 17.06..2020ж. шешімі редакциясында (№5 хаттама ) жазылды)*

23) ВРМ – клиенттер туралы мәлімет енгізу, депозит және кредит бойынша операциялар жасау және операциялық қызмет бойынша (депозит және кредит бойынша) клиенттердің жүгінімдерін тіркеуге арналған бағдарламалық қамсыздандыру;

*(4-тармақ Директор кеңесінің 28.01.2016ж. (№2 хаттама) шешімімен 23) тармақшамен толықтырылды)*

24) уәкілетті орган - Қаржы нарығын реттеу мен дамыту жөніндегі мемлекеттік орган; *(4-тармақ Директорлар кеңесінің 17.06.2020ж. шешіміне (№5 хаттама) сәйкес 24) тармақшамен толықтырылды)*

25) өзге де мемлекеттік органдар мен тұлғалар - Қазақстан Республикасының мемлекеттік органдары мен тұлғалары, мемлекеттік емес ұйымдар, "Бәйтерек" ҰБХ АҚ, "Нұр Отан" партиясы және басқа да ұйымдар. *(4-тармақ Директорлар кеңесінің 17.06.2020ж. шешіміне (№5хаттама) сәйкес 25) тармақшамен толықтырылды)*

26) Банк омбудсманы - қарыз алушы мен Банктің құқықтарын және заңмен қорғалатын мүдделерін қанағаттандыру туралы келісімге қол жеткізу мақсатында қарыз алушының өтініші бойынша ипотекалық қарыз шартынан туындайтын Банк пен Қарыз алушы арасындағы келіспеушіліктерді реттеуді жүзеге асыратын жеке тұлға. *(4-тармақ Директорлар Кеңесінің 29.01.2021 ж. шешімімен (№1 хаттама) 26) тармақшамен толықтырылды)*

**2 Тарау. Жүгінулерді қабылдау және тіркеу**

5. Клиенттерден кері байланыс алу мақсатында келесі байланыс арналары мен техникалық құралдар пайдаланылады:

1) қолма-қол, пошта байланысы арқылы, Банктің электрондық поштасына, Банктің интернет-ресурсына, сондай-ақ **Банк Басқармасы Төрайымының блог-платформасына** келіп түскен жазбаша өтініштер; *(5-тармақтың 1) тармақшасы Директорлар кеңесінің 28.03.2023 жылғы шешімінің (4-хаттама) редакциясында жазылды)*

2) ауызша өтініштер, оның ішінде телефон арқылы бейне сервис арқылы, сондай-ақ Клиент Банкке тікелей барған кезде келіп түскен өтініштер;

Өтініштерді тиісті КБҚ-дан қабылдау (алу), олар болған жағдайда, күнделікті негізде жүргізіледі. *(5-тармақтың 2) тармақшасы Директорлар кеңесінің 29.01.2021 жылғы шешімінің (№1 хаттама) редакциясында жазылды), (5-тармақтың 2) тармақшасы Директорлар кеңесінің 27.10.2022 жылғы шешімінің (14-хаттама) редакциясында жазылды)*

6. Өтініштерді (ауызша, бейне сервис арқылы түскен, жазбаша, интернет-ресурстарға, пікірлер мен ұсыныстар кітабына арналған) тіркеу өтініш түріне байланысты ВРМ 2.0 (<https://bpm2>), ВРМ, CRM жүйесінде орталықтандырылып жүргізіледі (Банктің интернет - ресурсына келіп түсетін, зерделеу мен талдауды талап етпейтін CRM-дегі өтініштерді қабылдаудың және өңдеудің бизнес үдерісін автоматтандырғаннан кейін), сонымен қатар, Клиенттердің өтініштері қажетті деректемелерді қамтуы тиіс: атап айтқанда, жеке тұлғаның өтінішінде оның тегі, аты, сондай–ақ, қалауы бойынша әкесінің аты, жеке сәйкестендіру нөмірі, пошта/электронды мекенжайы, байланыс нөмірі болуы керек, ал заңды тұлғаның өтінішінде – оның атауы, пошта/электронды мекенжайы, бизнес-сәйкестендіру нөмірі көрсетіледі.

Ауызша өтініштер мен Банктің интернет - ресурсы арқылы, оның ішінде бейне сервис арқылы келіп түсетін өтініштерді қоспағанда, өтінішке жеке тұлға немесе заңды тұлғаның өкілі қол қоюы тиіс.

Шағым берген кезде Банктің атауы немесе әрекетіне шағым жасалатын Банктің лауазымды тұлғаларының қызметі, тегі және аты-жөні, жүгіну себептері мен талаптары көрсетіледі.

Филиалдарға клиенттерден/уәкілетті органдардан/өзге де органдардан және тұлғалардан Банк басшылығының/ Банк бөлімшелері басшыларының / Филиалдар басшылығының атына зерделеуді және талдауды талап ететін өтініштер келіп түскен жағдайда немесе егер, "Көшірме" грифінде жоғарыда аталған тұлғалар көрсетілген болса, онда өтініштерді филиалдың іс жүргізушісі ВРМ 2.0 (<https://bpm2>) тіркейді және жауапты бөлімшеге жіберіледі.

Банк/филиалдар бойынша ВРМ 2.0 (<https://bpm2>) Клиенттердің өтініштерін тіркеу бойынша нөмірлеу бірыңғай / толассыз беріледі.

Операциялық қызмет бойынша (депозиттер мен кредиттер бойынша) Клиенттердің өтініштерін ВРМ-ге қабылдаған жағдайда, әр филиал аясында тіркелген өтініштердің нөмірленуі автоматты түрде жүргізіледі.

Банктің интернет-ресурсы арқылы СRM-ге келіп түскен Клиенттердің зерттеу мен талдауды талап етпейтін өтініштерін қабылдау кезінде, тіркеу автоматты түрде жүргізіледі (зерделеуді және талдауды талап етпейтін, Банктің интернет - ресурсына келіп түскен CRM-дегі өтініштерді қабылдаудың және өңдеудің бизнес үдерісін автоматтандырғаннан кейін).

РКК үшін/оған қажетті деректерді/алаңдарды толтыру тәртібі (өтініштер) және ВРМ 2.0 (<https://bpm2>)/CRM-ге өтініш беру тәртібі осы Ережемен және Банктің құжаттау бойынша ішкі құжатымен белгіленген тәртіпке сәйкес жүзеге асырылады. *(6-тармақтың бірінші азат жолы Директорлар кеңесінің 14.06.2019 ж. шешімі редакциясында (№8 хаттама) жазылды), (6-тармақтың 3-азат жолы Директорлар кеңесінің 14.06.2019 ж. шешімі редакциясында (№8 хаттама) жазылды), (6-тармақ Директорлар кеңесінің 28.01.2016ж. шешімі редакциясында (№2 хаттама) жазылды), (6-тармақ Директорлар кеңесінің 30.05.2018ж. шешімі редакциясында (№7 хаттама) жазылды), (6-тармақ Директорлар кеңесінің 17.06.2020 ж. шешімі редакциясында (№5 хаттама) жазылды), (6-тармақтың бірінші азатжолы Директорлар Кеңесінің 29.01.2021 ж. шешіміне (№1 хаттама) редакциясында жазылды), (6-тармақтың екінші азатжолы Директорлар Кеңесінің 29.01.2021 ж. шешіміне (№1 хаттама) редакциясында жазылды, 6) тармақтың бірінші абзацы Директорлар кеңесінің 28.03.2023 ж. шешімінің (№4 хаттама) редакциясында жазылды, (6-тармақтың 4-абзацы) Директорлар кеңесінің 28.03.2023 ж. шешімінің (№4 хаттама) редакциясында жазылды, (6-тармақтың 5 абзацы) Директорлар кеңесінің 28.03.2023 ж. шешімінің (№4 хаттама) редакциясында жазылды, 6) тармақтың бірінші абзацы Директорлар кеңесінің 28.03.2023 ж. шешімінің (№4 хаттама) редакциясында жазылды).*

7. Барлық КБҚ бойынша сақталу және Уәкілетті тұлғаларға жүгінулерді толық жеткізу шаралары қарастырылған, атап айтқанда:

1) Клиенттерге қол жетімді жерде, Филиалдардағы және Клиент залдарында орналасқан сын-пікірлер мен ұсыныстар кітабына Филиалдардың мөрі басылады және нөмірленеді;

2) пошталық-курьерлік жеткізілімдер – жүгінуге адам ресурстарын және ұйымдастыру қызметін басқару бөлімшесің/Филиалдың іс жүргізушісінің мөртаңбасы мен шығыс нөмірі қойылады; *(Директорлар кеңесінің 14.06.2019ж. (№8 хаттама) шешімінің редакциясында баяндалған)*

3) Банктің интернет-ресурсы – сыртқы сайтқа келіп тұсетін Клиенттердің өтініштері, өтініш түріне байланысты, автоматты түрде 2.0 ВРМ-ға (https://bpm2) /CRM-ға (Банктің интернет-ресурсына келіп түскен, зерделеу мен талдауды талап етпейтін, CRМ-дағы өтініштерді қабылдау және өңдеу бизнес үдерісін автоматтандырғаннан кейін) жіберіледі және тіркеледі. Демалыс / мереке күндері түсетін өтініштер 2.0 ВРМ-да (https://bpm2) /CRM-да келесі жұмыс күні тіркелуге жатады. Өтініштердің сыртқы сайттан 2.0 ВРМ-ға (https://bpm2) берілуіне мониторингті Бөлімше туралы ережеге сәйкес Банктің сыртқы сайтын жүргізу үшін жауапты бөлімше жүзеге асырады; *(7-тармақтың 3) тармақшасы Директорлар кеңесінің 28.01.2016ж. шешімі редакциясында (№2 хаттама) жазылды), (7-тармақтың 3) тармақшасы Директорлар кеңесінің 17.06.2020 ж. шешімі редакциясында (№5 хаттама) жазылды, 7-тармақтың 3) тармақшасы Директорлар кеңесінің 28.03.2023 ж. шешімінің (№4 хаттама) редакциясында жазылды, 7-тармақтың 3) тармақшасы Директорлар кеңесінің 28.12.2023 ж. шешімінің (№17 хаттама) редакциясында жазылды)*

3-1) Басқарма Төрайымының блог-платформасы - Банктің Басқарма Төрайымының блог-платформасына келіп түсетін Клиенттердің электрондық нысандағы өтініштерін Бөлімше туралы ережеге сәйкес Банктің сыртқы сайтын жүргізуге жауапты бөлімше өтініш келіп түскен күннен бастап келесі операциялық күннен кешіктірмей әрі қарай 2.0. ВРМ-де (https://bpm2) тіркеу және осы Қағидаларда және Банктің құжаттау жөніндегі ішкі құжатында белгіленген тәртіпке сәйкес Клиентке жауап дайындау үшін адам ресурстарын және ұйымдастыру қызметін басқару бөлімшесіне береді; *((7-тармақ Директорлар кеңесінің 29.01.2021 жылғы шешімімен (№1 хаттама) 3-1) тармақшамен толықтырылды), 7 тармақтың 3-1) тармақшасы Директорлар кеңесінің 28.12.2023 ж. шешімінің (№17 хаттама) редакциясында жазылды)*

4) Банктің электронды поштасы – Банктің ресми электрондық поштасына келіп түскен Клиенттердің өтініштерін адам ресурстарын және ұйымдастыру қызметін басқару бөлімшесі тіркейді; *(Директорлар кеңесінің 14.06.2019ж. (№8 хаттама) шешімінің редакциясында баяндалған, (Директорлар кеңесінің 27.10.2022ж. (№14 хаттама) шешімінің редакциясында баяндалған, 7 тармақтың 4) тармақшасы Директорлар кеңесінің 28.12.2023 ж. шешімінің (№17 хаттама) редакциясында жазылды)*

5) Клиенттердің телефон арқылы айтылған ауызша өтініштері - CRM жүйесінде тіркеледі, Клиентпен телефон сөйлесулерін жазу оның келісімімен, бұл туралы сөйлесудің басында хабарланған кезде жүргізіледі. (телефон арқылы сөйлесулерді жазу кезінде дербес деректерді жинау және өңдеу талабымен), Клиентпен сөйлесудің аудиожазбасы жүйеде 3 (үш) ай бойы сақталады; *(7-тармақтың 5) тармақшасы Директорлар кеңесінің 28.01.2016ж. шешімі редакциясында (№2 хаттама) жазылды), (7-тармақтың 5) тармақшасы Директорлар кеңесінің 14.06.2019ж. шешімі редакциясында (№8 хаттама) жазылды), (7-тармақтың 5) тармақшасы Директорлар кеңесінің 17.06.2020 ж. шешімі редакциясында (№5 хаттама) жазылды)*

5-1) бейне сервис арқылы келіп түскен клиенттердің ауызша өтініштері – CRM жүйесінде тіркеледі, Клиентпен сөйлесулердің бейне жазбасы ол туралы әңгімелесудің басында хабарлаған кезде оның келісімімен жүргізіледі (бейне сөйлесулерді жазу кезінде дербес деректерді жинау және өңдеу шартымен), Клиентпен сөйлесудің бейнежазбасы жүйеде 2 (екі) ай бойы сақталады; *(7-тармақ Директорлар Кеңесінің 29.01.2021 ж. шешімімен (№1 хаттама) 5-1) тармақшамен толықтырылды)*

6) Банк Клиенті тікелей келген кездегі ауызша жүгінулерді осы Ережеде және құжаттау бойынша Банктің ішкі құжаттарында қарастырылған тәртіпте және талаптарда Клиенттерге қызмет көрсететін Банк бөлімшесі қарастырады.

8. Жүгіну беру арналары және мүмкіндіктері туралы Клиенттерге хабарлау мақсатында Филиалдардың Клиенттік залдарында, Банктің сыртқы сайттарында, жарнамалық материалдарда және басқа да коммуникация құралдарында КБҚ туралы ақпарат жарияланады.

Филиалдардың Клиенттік залдарында және АО-да Клиенттерге қолжетімді жерлерде мынадай мазмұнда Клиенттердің жүгінуімен жұмыс жүргізу жүйесі туралы Клиенттер үшін ақпарат орналастырылады:

1. Банктің толық координаттары (БО бірыңғай нөмірі, веб-сайт, мекенжайы, атына жүгіну берілетін тұлғаның Т.А.Ә.);
2. Көрсету үшін клиенттер талап ететін міндетті ақпараттар;
3. Кері байланыс құралдары;
4. Клиенттердің жүгінуін қарастыру мерзімі.

**3 Тарау. Жүгінулерді қарастыру тәртібі**

9. Клиенттерге қызмет көрсететін Банк бөлімшелерінің қызметкерлері Клиенттің ауызша жүгінуі (Клиенттің өзі келгенде) негізінде сәйкессіздік тапқанда, дереу сәйкессіздікті жоятын әрекет жасалады және мұндай мүмкіндік болса, онда Клиенттің ауызша жүгінуіне осы қызметкерлердің құзыреті шеңберінде дереу жауап беріледі. Банктік қызмет ұсыну және қызмет көрсету барысында Банктің ақпараттық жүйелерінің жұмысына байланысты қате/ сәйкессіздік анықталған жағдайда, Клиенттерге қызмет көрсететін Банк бөлімшесінің қызметкерлері қызмет көрсетуге сұратуларды қабылдаудың бірыңғай терезесі және инциденттерді шешу арқылы жоюға сұратуды жедел жібереді.

Егер Клиенттің сәйкессіздігі (шағым арызы/сұрағы/сауалы) дереу шешілмейтін болса, Клиенттерге қызмет көрсететін Банк бөлімшесінің қызметкері Клиенттен жүгінуді (өз қолымен) жазбаша түрде беруге ұсыныс жасауға міндетті немесе Банк бөлімшесінің қызметкері Клиенттің айтуымен жүгінуді толтырады. *(Директорлар кеңесінің 14.06.2019ж. (№8 хаттама) шешімінің редакциясында баяндалған*

Клиенттерге қызмет көрсететін Банк бөлімшесінің қызметкері жүгінуді толтырған жағдайда, Клиент жүгінуге «Менің айтуым бойынша дұрыс жазылды» деп жазып, қол қоюы керек, содан кейін жүгіну белгіленген тәртіпте әрі қарай қаралуы үшін осы Ереженің 2 Тарауында қарастырылған тәртіпте ВРМ 2.0 (<https://bpm2>) тіркеледі. *(9-тармақтың 3-абзацы Директорлар кеңесінің 28.03.2023 ж. шешімінің (№4 хаттама) редакциясында жазылды)*

Клиентке күні мен уақыты, өтінішті қабылдаған адамның тегі мен аты-жөні көрсетілген қабылданған өтініштің көшірмесі беріледі. *(9 тармақ Директорлар кеңесінің 28.01.2016ж. (№2 хаттама) шешімінің редакциясында баяндалған)*

Қажет болған жағдайда Жауапты бөлімше кездесуге/мәселені реттеуге қатысу үшін клиенттердің мәселелері құзыретіне жататын басқа бөлімшелердің өкілдерін тартады. Тартылған бөлімшелер клиенттердің мәселелерін жан-жақты қарауды жүзеге асырады, сондай-ақ туындаған жағдайды реттеу және Банк үшін қолайсыз салдарларды болдырмау үшін шаралар қабылдайды.

9-1 Клиенттердің операциялық қызмет бойынша (депозиттер мен кредиттер бойынша) өтініштерін ВРМ-де тіркеу кезінде Клиенттердің өтініштерін қарау нәтижесі бухгалтерлік операцияларды жүргізу, банктік қарыз шартын жасасу, тұрғын үй құрылысы жинақтары туралы шарт жасасу, тұрғын үй құрылысы жинақтары, банктік қарыз, жылжымайтын мүлік кепілі және тұрғын үй құрылыс жинақтары туралы шарттарға қосымша келісім жасасу, ағымдағы Банк Бағдарламаларына қатысуға өтініштердің күшін жою, қарыздарды қайта құрылымдау, борышты кешіру бойынша операциялар, қарыз бойынша талаптардың өзгеруі, кепіл бойынша деректердің өзгеруі, банк шоттары бойынша үзінді көшірмені және өтініштердің, оларға жасалған шарттар мен келісімдердің телнұсқаларын ұсыну, филиалдың/Банктің уәкілетті органының ІҚ-да белгіленген тәртіппен клиентке жеткізілген шешімі және ВРМ-нен автоматты түрде түсірілетін өтініштер бойынша өзге де операциялар.  *(3-тарау Директорлар кеңесінің 28.01.2016 ж. шешіміне сәйкес (№2 хаттама) 9-1-тармақпен толықтырылды), (9-1-тармақ Директорлар кеңесінің 30.05.2018 ж. шешімі (№7 хаттама) редакциясында жазылды), (9-1-тармақ Директорлар кеңесінің 14.06.2019 ж. шешімі (№8 хаттама) редакциясында жазылды), (Директорлар кеңесінің 17.06.2020ж.*, *шешіміне сәйкес (№5 хаттама) 9-1-тармақпен толықтырылды, (9-1 тармақ Директорлар кеңесінің 27.10.2022ж. (№14 хаттама) шешімінің редакциясында баяндалған)*

10. БОД БОД-тың бірыңғай нөміріне, тікелей телефонға, сондай–ақ, Банктің интернет-ресурсына, бейне сервис арқылы келіп түскен өтініштерді қарайды. БОД қызметкерлері өз құзыреті аясында зерттеу мен талдауды талап етпейтін клиенттердің өтініштеріне жауап береді.

БОД бірыңғай нөміріне және тікелей телефонға, бейне сервис, сөйлесудің аудио/бейне жазбасы арқылы келіп түскен клиенттердің өтініштеріндегі мәселелерді зерделеу және талдау, сөйлесудің аудиожазбасы талап етілген жағдайда, Жауапты бөлімшенің әрі қарай қарастыруы және Клиентке жауап дайындауы үшін CRM арқылы дереу ВРМ 2.0 (<https://bpm2>) жіберіледі

Клиенттерден Банктің интернет-ресурсына келіп түскен, зерделеуді және талдауды талап ететін өтініштерді осы Ережемен және Банктің құжаттау бойынша ішкі құжатымен белгіленген тәртіпке сәйкес әрі қарай қарастыру және Клиентке жауап дайындау үшін, БОД қызметкері ағымдағы операциялық күннен кешіктірмей ВРМ 2.0 (<https://bpm2>) арқылы жауапты бөлімшеге жібереді.

Клиентке берілетін жауаптың толықтығы мен сапасына, БОД қарайтын өтініштер бойынша белгіленген жауап дайындау мерзімдерінің сақталуына БОД басшысы жауапты болады. *(Ереженің 10-тармағы Директорлар кеңесінің 31.10.2016ж. шешімі (№16 хаттама) редакциясында жазылды), (10-тармақ Директорлар кеңесінің 17.06.2020ж. шешімі (№5 хаттама) редакциясында жазылды), (10-тармақтың бірінші азатжолы Директорлар Кеңесінің 29.01.2021 ж. шешіміне (№\_ хаттама) редакциясында жазылды), (10-тармақтың екінші азатжолы Директорлар Кеңесінің 29.01.2021 ж. шешіміне (№1 хаттама) редакциясында жазылды)*

11. Адам ресурстарын және ұйымдастыру қызметін басқару бөлімшесі электрондық поштаға келіп түскен өтініштерді ВРМ 2.0 (<https://bpm2>) тіркейді және Банк басшылығының қарауына жібереді. *(11-тармақ Директорлар кеңесінің 28.01.2016ж. (№2 хаттама) шешімінің редакциясында баяндалған), (Директорлар кеңесінің 14.06.2019ж. (№8 хаттама) шешімінің редакциясында баяндалған, (11-тармақ Директорлар кеңесінің 27.10.2022ж. (№14 хаттама) шешімінің редакциясында баяндалған, 11 -тармағы Директорлар кеңесінің 28.12.2023 ж. шешімінің (№17 хаттама) редакциясында жазылды)*

12. Банк басшылығы бекіткен қабылдау кестесіне сәйкес, Банк басшылығы клиенттерді айына бір рет қабылдайды.

Клиенттерді қабылдауды және қабылдауды тіркеу журналында тіркеуді хатшы жүргізеді.

Қабылдау жұмыс орнында, клиентке жеткізілген және белгіленген күні және уақытта жүргізіледі. *(Директорлар кеңесінің 14.06.2019ж. (№8 хаттама) шешімінің редакциясында баяндалған)*

13. Банктің құрылымдық бөлімшесі Филиалдың адам ресурстарын және ұйымдастыру қызметін басқару бөлімшесінің/іс жүргізушісі Клиенттердің өтініштері бойынша іс жүргізуге жауапты болып табылады.

ТБК-ге деректерді енгізудің дұрыстығы, ТБК-нің тиісті адресаттарға уақтылы берілуі, өтініштің орындалу мерзімін бақылау (шығыс тіркеу нөмірін көрсетуді ескере отырып, Клиентке жауап) үшін Филиалдың адам ресурстарын және ұйымдастыру қызметін басқару бөлімшесінің/ іс жүргізушісі жауапты болады. CRM арқылы қабылданған өтініштерді ВРМ 2.0 (<https://bpm2>) берудің уақтылығын, дұрыстығын және толықтығын ұйымдастыруға ҚҚД басшысы жауапты болады.  *(Ереженің 13-тармағы Директорлар кеңесінің 30.05.2018ж. шешімі (№7 хаттама) редакциясында жазылды), (13-тармақтың 1-азат жолы Директорлар кеңесінің 14.06.2019ж. шешімі редакциясында (№8 хаттама) жазылды), (13-тармақтың соңғы азат жолы Директорлар кеңесінің 17.06.2020ж. шешімі редакциясында (№5 хаттама) жазылды), (Директорлар кеңесінің 22.10.2022ж. (№14 хаттама) шешімінің редакциясында баяндалған, 13 -тармағы Директорлар кеңесінің 28.12.2023 ж. шешімінің (№17 хаттама) редакциясында жазылды)*

14. Өтініштерді ВРМ 2.0 (<https://bpm2>) тіркеу кезінде, өтініш Банк басшылығына немесе Банктің уәкілетті тұлғасына келіп түскен өтініштерді адресаттар бойынша бөлуді регламенттейтін банкте бекітілген Ішкі құжатқа сәйкес жіберіледі.

Проблемалық заемдарға (соттан тыс және сот рәсімдері) байланысты мәселелер бойынша Клиенттердің жүгінуі проблемалық заемдармен жұмыс жүргізу бөлімшесі қарастырады. *(14-тармақ Директорлар кеңесінің 28.01.2016ж. (№2 хаттама) шешімінің редакциясында баяндалған), (14-тармақтың бірінші азатжолы Директорлар Кеңесінің 29.01.2021 ж. шешіміне (№\_ хаттама) редакциясында жазылды)*

14-1. Филиалдарға жазбаша өтініштер түскен жағдайда өтініштер белгіленген тәртіпте тіркеледі және Жауапты бөлімшенің қарауына жіберіледі. *(Ереженің 14-1-тармағы Директорлар кеңесінің 30.05.2018ж. (№7 хатттама) шешімінің редакциясында баяндалды)*

14-2. Банкке банк омбудсманынан өтініштер келіп түскен кезде өтініштер белгіленген тәртіппен тіркеледі және заңнамада белгіленген мерзімде банктің жауапты бөлімшесіне және филиалына қарауға жіберіледі. Жауапты бөлімше Филиал ұсынған ақпарат негізінде банк омбудсманының өтінішіне жауап дайындайды. Филиал төмендегілер үшін жауапты болады:

- банк омбудсманының өтініштеріне байланысты тиісті іс-шараларды өткізу (кездесулерге қатысу, кездесу хаттамасын жасау, банк омбудсманының ұсынымдарын орындау);

- банк омбудсманының шешімін уақтылы орындау немесе банк омбудсманының шешіміне шағымдану. *(14-тармақ Директорлар Кеңесінің 29.01.2021 ж. шешімімен (№1 хаттама) 14-2) тармақшамен толықтырылды)*

15. 2.0 ВРМ-де (https://bpm2) жүргізілген өтініштер бойынша деректер оларды тіркеу кезінде Өтініштерді тіркеу журналын одан әрі қалыптастыру үшін автоматты түрде Oracle Business Intelligence платформасына беріледі. Өтініштерді тіркеу журналы мынадай міндетті жолдарды қамтиды: өтініштің тіркеу нөмірі, өтініштің келіп түскен күні, клиенттің ТАӘ / атауы, КБҚ, өтініш түрі, өтініштің мәтіні, орындаушы, шығыс құжаттың күні мен нөмірі - өтінішке жауап. *(15-тармақ Директорлар кеңесінің 28.01.2016 ж. шешімінің (№2 хаттама) редакциясында жазылды (15-тармақ Директорлар кеңесінің 28.03.2023 ж. шешімінің (№4 хаттама) редакциясында жазылды)*

16.Өтініштерді орындау міндетті түрде бақылауға жатады. Басқа субъектілерден, лауазымды тұлғалардан ақпарат алу талап етілмейтін немесе орынға шығумен тексерілмейтін өтініштер Банкке түскен күннен бастап 15 (он бес) күнтізбелік күн ішінде қаралады және ол бойынша шешім қабылданады.

Қарастырылуы үшін өзге субъектілерден, лауазымды тұлғалардан ақпарат алуды немесе ол жерге барып тексеруді талап ететін Клиенттердің жүгінулері Банкке түскен күннен бастап 30 (отыз) күнтізбелік күн ішінде қаралады және ол бойынша шешім қабылданады *(Директорлар кеңесінің 14.06.2019ж. (№8 хаттама) шешімінің редакциясында баяндалған);*.

Қосымша зерттеу және тексеру жүргізуді қажет ететін жағдайларда қарау мерзімін ең көп дегенде 30 (отыз) күнтізбелік күнге қосымша Банк басшылығы ұзартуы мүмкін, бұл туралы өтініш берушіге қарау мерзімін ұзартқан сәттен бастап үш күнтізбелік күн ішінде хабарланады. *(Ереженің 16-тармағы Директорлар кеңесінің 31.10.2016ж. (№16 хатттама) шешімінің редакциясында баяндалды) (Ереженің 16-тармағы Директорлар кеңесінің 30.05.2018ж. (№7 хатттама) шешімінің редакциясында баяндалды)*

16-1. Қарыз алушы Банкке шарт талаптарына өзгерістер енгізу туралы жазбаша өтінішпен жүгінген жағдайда, Банк қарыз алушының жазбаша өтінішін алған күннен кейін күнтізбелік 15 (он бес) күн ішінде банктік қарыз шартын өзгертудің ұсынылған талаптарын қарайды және қабылданған шешім туралы қарыз алушыға жазбаша нысанда хабарлайды. *(3-тарау Директорлар кеңесінің 27.10.2022 ж. шешіміне сәйкес (№14 хаттама) 16-1-тармақпен толықтырылды)*

17. Егер қайта жүгінулерде жаңа дәлелдер немесе жаңа пайда болған жағдаяттар келтірілмесе, ал бұрынғы жүгінулердің материалдарында тексерудің толық материалдары бар болса және өтініш берушіге белгіленген тәртіпте жауап берілсе, жүгінуді қарастыру тоқтатылады.

Келесі жүгінулер қарастырылмайды:

1) анонимді жүгінулер, дайындалып жатқан немесе жасалынған қылмыстар туралы немесе мемлекеттік немесе қоғамдық қауіпсіздікке қатер туралы мәліметтері бар жүгінулерден басқасы, мұндай жүгінулер құзыретіне сәйкес мемлекеттік органдарға дереу жіберілуі тиіс;

Анонимді жүгінулер қызмет көрсету сапасын жақсарту және тиісті түзетуші шараларды қабылау мақсатында талданады.

1. Мәселенің мәні баяндалмаған жүгінулер.

Егер жүгінуді қарастырусыз қалдыруға негіз болған жағдайлар кейіннен жойылса, Банк тиісті тәртіпте көрсетілген жүгінуді қарауға міндеттенеді. *(17-тармақ Директор кеңесінің 28.01.2016ж. (№2 хаттама) шешімінің редакциясында баяндалған)*

18. Жауапты бөлімше өтінішті объективті, жан-жақты және уақтылы қарауды қамтамасыз етеді және Банктің басқа бөлімшелері/Банк Филиалдары ұсынған ақпарат негізінде/ескере отырып, Клиентке жауап дайындайды. Қажет болған жағдайда Жауапты бөлімше орындау мерзімдерін белгілей отырып, өтініште баяндалған және/немесе өтінішті қарауды талдау барысында анықталған фактілер/мәселелер бойынша басқа бөлімшелерден, оның ішінде Банк Филиалдарынан толық ақпарат пен түсініктемелер сұратады.

Егер сұралатын ақпарат Банк бөлімшесінің/Банк Филиалының құзыретіне кірмеген жағдайда, Жауапты бөлімшеге жауап сұрату келіп түскен күннен бастап келесі жұмыс күнінен кешіктірілмей жіберілуі тиіс.

Түсіндірмелер Клиенттің өтінішінде/ Жауапты бөлімшенің сұратуында қойылған барлық сұрақтарға жауаптарды және негізделген дәлелдерді, оның ішінде қызметкердің іс-әрекетіне/әрекетсіздігіне негіздемені, растайтын құжаттардың көшірмелерін қоса бере отырып, жағдайды шешу/реттеу жөніндегі ұсынысты (қажет болған жағдайда) қамтуы тиіс.

Клиенттердің өтініштерін қарау шеңберінде Жауапты бөлімшенің сұратуын жан-жақты қарауға, сондай-ақ берілген түсініктеменің/ ақпараттың толықтығына, сапасына, шынайылығына, уақтылығына, бірегейлігіне (әр түрлі оқуға жол бермеуге) жауапкершілік Банк Филиалдарының директорларына, бөлімшелерінің басшыларына жүктеледі.

Өтінішке жауап дайындау барысында, сондай-ақ өтінішті қарауды талдау нәтижелері бойынша дұрыс емес, толық емес, анық емес, әртүрлі ақпарат/түсініктеме беру, сондай-ақ Банк бөлімшелерінің/Банк Филиалдарының түсіндірмелерді уақтылы ұсынбау фактісі анықталған жағдайда, Филиалдардың директорларына, Банк бөлімшелерінің басшыларына қатысты Жауапты бөлімше алты айдан кешіктірілмейтін мерзімде құқылы ақпарат берілген күннен бастап Банктегі еңбек қатынастарын реттейтін ІҚ-да белгілеген тәртіппен тәртіптік жауапкершілік шараларын қолдану туралы мәселеге/ұсынысқа бастамашылық жасауға құқылы.

Клиентке берілген жазбаша жауаптың толықтығы мен сапасы үшін (Банктің бөлімшелері/Филиалдары ұсынған ақпарат негізінде) банктік құпияны жария етпеу туралы талаптардың сақталуы, жауаптарын Жауапты бөлімше беретін өтініштер бойынша жауапты дайындаудың белгіленген мерзімдерінің сақталуы үшін жауапты бөлімшенің басшысы жауапты болады.

Өтінішті қарау нәтижелерін Жауапты бөлімше өтініштің туындау себептерін, Клиент туралы ақпаратты қоса бере отырып, шағымның мәртебесін, сондай-ақ Клиенттің дәлелдерін теріске шығаратын немесе растайтын нақты фактілерді көрсете отырып, оны жұмыс үшін тағайындаған Уәкілетті тұлғаның атына қағаз жеткізгіште/ ВРМ 2.0 (<https://bpm2>) арқылы ақпарат түрінде ресімдейді. *(Ереженің 18-тармағы Директорлар кеңесінің 31.10.2016ж. (№16 хаттама) шешімінің редакциясында баяндалған), (Директорлар кеңесінің 14.06.2019ж. (№8 хаттама) шешімінің редакциясында баяндалған).*  *(18-тармақтың үшінші азат жолы Директорлар кеңесінің 17.06.2020ж. шешімі редакциясында (№5 хаттама) жазылды)*, *(18-тармақ Директорлар кеңесінің 17.06.2020ж. шешіміне (№5 хаттама) сәйкес азат жолмен толықтырылды), (Ереженің 18 тармағы Директорлар кеңесінің 27.10.2022ж. (№14 хаттама) шешімінің редакциясында баяндалған)*

18-1. Уәкілетті органнан, өзге органдардан және оларға банктік қызмет көрсету мәселелері бойынша клиенттердің өтініш беруіне байланысты тұлғалардан сұрату түскен жағдайда, Жауапты бөлімше сұратылатын/расталатын құжаттарды (қажет болған жағдайда) қоса бере отырып, толық, дұрыс және уақтылы жауап беруді қамтамасыз етеді.

Қажет болған жағдайда, жауап дайындау үшін Банктің басқа құрылымдық бөлімшелері тартылады.

Уәкілетті органға, сондай-ақ банктік құпияны құрайтын мәліметтер берілетін өзге де органдар мен адамдарға жіберілетін хаттардың жобаларын міндетті түрде Бас Комплаенс-бақылаушымен келісу талап етіледі.  *(Директорлар кеңесінің 17.06.2020ж. шешіміне (№5 хаттама) сәйкес 18-1-тармақпен толықтырылды)*

Уәкілетті органның банк қызметтерін ұсыну және қызмет көрсету мәселелері бойынша клиенттердің оларға жүгінуіне байланысты сұратуына жауап дайындау барысында қадағалап ден қою шараларын, әкімшілік ықпал ету шараларын қолдану тәуекеліне әкеп соғатын бизнес-процесті бұзу/Қазақстан Республикасы заңнамасының талаптарына сәйкес келмеу фактісі анықталған жағдайда Жауапты бөлімше 5 (бес) жұмыс күні ішінде Банктің бөлімшесіне қажетті түзету іс-шараларын жүргізу үшін сұрату нәтижелері бойынша талдауды жолдайды. Сұрату нәтижелері бойынша талдау Бас комплаенс-бақылаушымен міндетті түрде келісуді талап етеді.

Банкке қадағалап ден қоюдың ұсынымдық шарасының/ қадағалап ден қоюдың ұсынымдық шарасының жобасы келіп түскен кезде, жауап - негізделген дәлелдері (қарсылықтары, бар болса) бар Банктің позициясын Банктің бөлімшесі (бизнес-процестің иесі) дайындайды. Қадағалап ден қоюдың ұсынымдық шарасы/ қадағалап ден қоюдың ұсынымдық шарасы жобасына жауаптың жобасы міндетті түрде Бас комплаенс-бақылаушымен келісіледі.

18-2. Бір клиенттен бастапқы өтінішке жауап жолдағанға дейін нақтылайтын (толықтыратын) мәліметтерді қамтитын бірнеше бірдей өтініш немесе өтініштер алған кезде, бастапқы келіп түскен өтінішті қарау үшін белгіленген мерзімдерде осындай өтініштерге жалпы жауап беруге жол беріледі. Бұл жағдайда көрсетілген өтініштер Клиенттердің өтініштері бойынша есепте (шағымдарды қысқаша талдамасы) бір өтініш ретінде ескеріледі. *(18-тармақ Директорлар Кеңесінің 29.01.2021 ж. шешімімен (№1 хаттама) 18-2) тармақшамен толықтырылды), (Ереженің 18-1 тармағы Директорлар кеңесінің 27.10.2022ж. (№14 хаттама) шешімінің редакциясында баяндалған)*

19. Жүгінудің туындауы себебін талдау қорытындысы бойынша Жауапты бөлімше шағым арыз мәртебесін бекітеді:

- негізделмеген шағым арыз;

- негізді шағым арыз.

Клиенттің бір жүгінуінде бірнеше сауал (мәселе, дерек) болған кезде, әр мәселе бойынша бөлек мәртебе беріледі. (Мәселенің) тым болмаса бір тармағы «негізді» деп бағаланса, шағым арыз негізді деп танылады.

20. Анонимдіден басқа, оның түсіне тәуелсіз кез келген жүгінулерге жауап әзірленуі тиіс.

Клиенттің пошталық мекенжайын анықтау мүмкін болмаған немесе шығыс корреспонденциясын қайтарған жағдайда, жүгінуді қарастыру қорытындысын Клиентке жеткізу, Клиентке хабар беру тәсілін Жүгінулерді тіркеу журналында белгілеп жазу арқылы хабар берудің мүмкін тәсілдерінің бірімен (телефон арқылы, электронды мекенжайға, кездесу арқылы және т.б.) жүргізіледі. *(Ереженің 20-тармағы Директорлар кеңесінің 31.10.2016ж. (№16 хаттама) шешімінің редакциясында баяндалған)*

21. Жүгінуді қарастыру қорытындысы туралы Клиентке жазбаша жауап жүгіну тілінде беріледі және қаралып жатқан мәселеге қатысты Қазақстан Республикасының заңнамасының, банктің ішкі құжаттарының, шарттарының тиісті талаптарына, сондай-ақ қабылданған шешімге шағым беру құқығы бар екенін түсіндіру арқылы, қарастырылып отырған нақты жағдайға сілтеме жасалынып, Клиент баяндаған әрбір өтінімге, талапқа, өтінішке, ұсынымға және басқа да мәселелерге негізді және уәжді дәлел келтірілуі керек.

22. Қазақстан Республикасының заңнамасының, БІҚ-ның талаптарын бұзуға байланысты Клиенттердің жүгінулері түскен жағдайда, Клиенттерге жауап беру жобасын Бас Комплаенс-бақылаушымен келісу арқылы Банктегі комплаенс-тәуекелді басқару тәртібін реттейтін БІҚ-қа сәйкес жауап дайындалады. *(Ереженің 22-тармағы Директорлар кеңесінің 31.10.2016ж. (№16 хаттама) шешімінің редакциясында баяндалған), (Директорлар кеңесінің 14.06.2019ж. (№8 хаттама) шешімінің редакциясында баяндалған, (Директорлар кеңесінің 14.06.2019ж. (№8 хаттама) шешімінің редакциясында баяндалған)*

22-1. Клиенттің жаңа дәлелдер мен жаңадан ашылған мән-жайлар келтірілмейтін қайталама өтініштерін қарастыру Бас Комплаенс-бақылаушының келісімі бойынша тоқтатылады. Клиенттің қайта берген өтінішін қарастыру мерзімі аяқталғанға дейін бір жұмыс күнінен кешіктірмей Жауапты бөлімше Бас Комплаенс-бақылаушыға қажетті құжаттар қоса берілген хат жобасын жібереді. *(Директорлар кеңесінің 17.06.2020ж. (№-5 хаттама) шешіміне сәйкес 22-1-тармақпен толықтырылды)*

23. Бас Комплаенс-бақылаушының келісімін алғаннан кейін Клиентке жазылған жауапқа Банктің Уәкілетті тұлғасы қол қояды.

24. Клиенттің/уәкілетті органның/өзге органның және тұлғаның электрондық/пошталық мекенжайына жауапты Банктің құжаттама жөніндегі ішкі құжаттарына сәйкес Уәкілетті тұлға жауап мәтініне қол қойғаннан кейін Жауапты бөлімшенің қызметкері жібереді. *(24-тармақ Директорлар кеңесінің 14.06.2019 ж. шешімінің (№8 хаттама) редакциясында жазылды), (24-тармақ Директорлар кеңесінің 17.06.2020 ж. шешімінің (№5 хаттама) редакциясында жазылды), (24 тармақ Директорлар кеңесінің 27.10.2022 ж. шешімінің (№14 хаттама) редакциясында жазылды)*

25. Филиалдар тарапынан ІҚ бұзушылықтар болған кезде Жауапты бөлімше өтінішті қарау нәтижелерін тиісті Филиалға және Филиалдардың жұмысын үйлестіретін Банк бөлімшесіне жеткізеді. Банк бөлімшелері тарапынан бұзушылықтар анықталған кезде Жауапты бөлімше анықталған бұзушылықтарды/сәйкессіздіктерді жою мақсатында өтінішті қарау нәтижелерін ВРМ 2.0 (<https://bpm2>) арқылы 3 (үш) жұмыс күні ішінде тиісті бөлімшеге, сондай-ақ осы бөлімшеге жетекшілік ететін Басқарма мүшесіне жеткізеді. *(25 тармақ Директорлар кеңесінің 27.10.2022 ж. шешімінің (№14 хаттама) редакциясында жазылды)*

25-1. Операциялық тәуекел оқиғаларын тіркеу операциялық тәуекелдің шығындары мен оқиғалары туралы деректер базасын жинау және жүргізу жөніндегі Банктің ІНҚ сәйкес жүзеге асырылады. *(Директорлар кеңесінің 27.10.2022ж. (№25-1 хаттама) шешіміне сәйкес 22-1-тармақпен толықтырылды)*

26. Әкімшілік департаменті/іс жүргізуші белгіленген тәртіпте жүгінуге жазбаша жауапты тіркейді және жібереді. *(Директорлар кеңесінің 14.06.2019ж. (№8 хаттама) шешімінің редакциясында баяндалған)*

27. Банкте қызмет көрсету жағдайын жақсарту туралы ұсыныспен клиенттің жүгінуін Банк мәлімет және талдау үшін қабылдап, Клиентке алғыс хат жолдайды. *(27-1 тармақ Директорлар кеңесінің 30.05.2018ж. (№7 хатттама) шешіміне сәйкес алынып тасталды)*

**4 Тарау. Жүгінулерді қарастыру барысын талдау, мониторинг жүргізу және бақылау, сондай-ақ келіп түскен жүгінулер бойынша жіктеуіш жүргізудің тәртібі мен рәсімдері.**

28. Клиенттің жеке мәселесін шешумен қатар, әр өтінішті Жауапты бөлімше қызмет көрсету барысында жүйелік мәселелердің және/немесе операциялық/беделді тәуекелін, комплаенс тәуекелін қамтитын мәселелердің болуына талдау жасайды, сондай-ақ қызметтерді ұсыну және қызмет көрсету процесінде сыбайлас жемқорлық құқық бұзушылық белгілері байқалған фактілер анықталған.

Клиенттерден сыбайлас жемқорлық құқық бұзушылық белгілері байқалатын ақпаратты алған жағдайда Жауапты бөлімше өтініште көрсетілген дәлелдер мен фактілерді растау/ растамау жөніндегі тиісті іс-шараларды одан әрі талдау және жүргізу үшін комплаенс-бақылау бөлімшесіне және қауіпсіздік бөлімшесіне жүгіну жөніндегі ақпаратты ұсынады.  *(28-тармақ Директорлар кеңесінің 17.06.2020ж. (№5 хаттама) шешімі редакциясында жазылды), 28-тармақ Директорлар Кеңесінің 29.01.2021 ж. Шешімі редакциясында жазылды)*

29. Әрбір жүгінуді талдау қорытындысы бойынша Жауапты бөлімше жіктеуішке сәйкес жүгінулерді жіктеу бойынша жұмыс жасайды. Жіктеуіш екі негізгі шағын жіктеуден тұрады: 1) «проблемалардың категориясы»; 2) «проблемалардың себептері». Шағын жіктеудегі тармақтардың тізбесі тұрақты емес. Түскен жүгінулерге, қозғалған мәселелерге және Банк қызметі саласына байланысты түзетілуі мүмкін. Түскен жүгінулердің жалпы көлеміне қарай жіктеуіштің шағын жіктеулері аясында тармақтарға бөлінеді. Негізгі шағын жіктеулерді есепке ала отырып, жүгінулерді талдау және жинақтау негізінде, Жауапты бөлімше жіктеуішті еркін түрде толтырады, қажет болғанда түзетіліп отырады. Жауапты бөлімшенің жетекшісі тапсырған нысан бойынша жетекшілік ететін басшы жіктеуішті бекітеді.

Жүгінулерді жіктеуіштің қорытындысы бойынша, анықталған мәселелерді немесе әлеуетті мәселелерді жою бойынша тапсырма немесе ұсынымдар енгізіледі. Тапсырма Банктің рәсімдеріне және өнімдеріне өзгеріс енгізуді талап етпейтін мәселелер бойынша беріледі. Тапсырма одан әрі орындау үшін Уәкілетті тұлғаның қолы қойылған қызметтік жазба және жүргізілген жұмыстың нәтижелері туралы Жауапты бөлімшеге хабарлау түрінде ресімделеді.

Шешімі Банктің рәсімдеріне және өнімдеріне өзгеріс енгізуді талап ететін жүйелі мәселелер болған жағдайда, ұсыным Комитетке рәсімделеді.

Банк Клиенттерінен түскен жүгінулерді Жіктеуішке енгізуді Жауапты бөлімше жүзеге асырады.

Қазақстан Республикасының заңнамалары талаптарында және БІҚ – да Банк/Филиал бөлімшелерінің қызметкерлері банктік қызмет көрсету үдерісінде туындаған бұзушылықтар табылған жағдайда, Жауапты бөлімше өтінішті талдау нәтижелерін клиенттердің өтініштері бойынша есеп (шағымдардың қысқаша талдамасы) шеңберінде одан әрі шешім, оның ішінде Қазақстан Республикасы заңнамасының және Банктің ішкі құжаттарының талаптарын бұзушылықтар анықталған кезде қызметтік тексеру/тергеп-тексеру жүргізу қажеттігі туралы шешім қабылдау үшін Комитеттің қарауына шығарады.

Банк қызметтерін ұсыну және клиенттерге қызмет көрсету барысында Жауапты бөлімшенің Қазақстан Республикасы заңнамасының талаптарын бұзғаны анықталған жағдайда, өтініштерді талдау нәтижелерін талдауда көрсетілген Қазақстан Республикасы заңнамасының нормаларына қатысты міндетті түрде Бас комплаенс-бақылаушымен келісу талап етіледі.  *(Ереженің 29-тармағы Директорлар кеңесінің 31.10.2016 ж. (№16 хаттама) шешімі редакциясында жазылды), (29-тармақ Директорлар кеңесінің 17.06.2020ж. шешіміне (хаттама №5) сәйкес азат жолмен толықтырылды), (29-тармақтың бесінші азатжолы Директорлар Кеңесінің 29.01.2021 ж. шешіміне (№1 хаттама) редакциясында жазылды), (Директорлар кеңесінің 27.10.2022ж. (№14 хаттама) шешімінің редакциясында баяндалған)*

29-1. Жауапты бөлімше өтінішті талдау нәтижелері бойынша Клиенттерге қызмет көрсететін Банк бөлімшелері қызметкерлерінің Клиенттің проблемалық мәселесін жоюға/реттеуге бағытталған жедел шараларды қабылдамау фактілерін анықтаған жағдайда, ол Банкке, Жауапты бөлімшеге жүгінген кезде Клиенттің өтінішінде көрсетілген оқиға болған күннен бастап алты айдан кешіктірілмейтін мерзімде Банктің еңбек қатынастарын реттейтін ІҚ-да белгілеген тәртіппен тәртіптік жауапкершілік шараларын қолдану туралы мәселеге бастамашылық жасауға құқылы. *(Директорлар кеңесінің 27.10.2022ж. (№25-1 хаттама) шешіміне сәйкес 22-1-тармақпен толықтырылды)*

30. Басқарушылық есепті тапсырудың мерзімін бекітетін БІҚ-да қарастырылған мерзімде және тәртіпте Жауапты бөлімше Банктің үдерістеріне және өнімдеріне өзгеріс енгізу бойынша жүгінімдер мен ұсынымдарды талдау бойынша жиынтық жазылған есепті Комитетке шығарады.

31. Жүгінулерді талдау қорытындысы бойынша ұсынымдар Комитеттің күндізгі отырысында талқыланады. Комитет шешімі Комитеттің тапсырмасы түрінде рәсімделіп, оларды орындауға жауапты бөлімшелерге жіберіледі. Комитет хатшысы белгіленген тәртіпте олардың орындалуына мониторинг жүргізеді.

32. Клиенттердің жүгінуінің есептері, шағым арыздардың қысқаша талдауы Банктегі есептілік жүйесін реттейтін БІҚ қарастырылған мерзімде және тәртіпте Банктің уәкілетті органының қарауына шығарылады. *(32-тармақ Директор кеңесінің 28.01.2016ж. (№2 хаттама) шешімінің редакциясында баяндалған), (Директорлар кеңесінің 14.06.2019ж. (№8 хаттама) шешімінің редакциясында баяндалған)*

32-1. Бекітілген мерзімдерде өтініштердің орындалуына мониторинг жүргізу және бақылау мақсатында, ҚҚД-ның, Филиалдардың және Жауапты бөлімшенің қарауында жатқан өтініштер (Дэшборд) бойынша оперативті ақпарат шынайы уақыт режимінде 2.0 ВРМ-да (<https://bpm2/SituationCenter/dashboard>) көрсетіледі. *(Директорлар кеңесінің 28.12.2023ж. (№17 хаттама) шешіміне сәйкес 32-1-тармақпен толықтырылды)*

33. Банк басқармасы қабылдаған шешімдер Банк Басқармасының тапсырмасы түрінде рәсімделеді және оны орындауға жауапты бөлімшелерге жіберіледі. Банк Басқармасының хатшысы белгіленген тәртіпте Банк Басқармасының тапсырмаларының орындалуына мониторинг жүргізеді. Алынған ақпараттарды талдау нәтижелері бойынша Банк Басқармасы банктік қызмет көрсету барысында туындайтын Клиенттердің жүгінулерін қарастыру бойынша жұмыстардың тиімділігін қамтамасыз етуге бағытталған түзетуші шараларды қабылдауды қамтамасыз етеді.

Жасалған жұмыстар нәтижесінде, Банк Басқармасы Банктің Директорлар кеңесінің қарауына және ұсынуына шығару үшін Директорлар кеңесінің тәуекелдер және ішкі бақылау комитеті үшін ақпаратты әзірлейді. *(Ереженің 34-тармағы Директорлар кеңесінің 31.10.2016ж. (№16 хаттама) шешімінің редакциясында баяндалған), (Директорлар кеңесінің 14.06.2019ж. (№8 хаттама) шешімінің редакциясында баяндалған)*

34. Әкімшілік департаменті күнделікті негізде, құжаттау бойынша БІҚ белгіленген тәртіпте шұғыл түрде жүгінулерді қарау мерзімдеріне бақылау жасайды; *(Директорлар кеңесінің 14.06.2019ж. (№8 хаттама) шешімінің редакциясында баяндалған)*

35. Банктегі комплаенс-тәуекелдерді басқару бойынша БІҚ-да белгіленген тәртіпте және мерзімдерде Жауапты бөлімше комплаенс-бақылау бөлімшесіне банктік қызмет көрсету барысында туындайтын клиенттердің жүгінулері бойынша тиісті жауапты тапсырады. Өз кезегінде, комплаенс-бақылау бөлімшесі жүгінулер бойынша көрсетілген ақпаратты басқарушылық есептілік аясында, қажет кезінде ұсынымдар шығара отырып, Банктің Директорлар кеңесіне тапсырады.

1. **Тарау. Қорытынды ережелер**

36. Осы Ереженің ережелерін Банктің барлық құрылымдық бөлімшелері мен қызметкерлері орындауға және сақтауға міндетті.

37. Осы Ереженің уақтылы өзектендірілуіне жауапкершілік Ситуациялық мониторинг департаментіне жүктеледі.