

**ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ КЛИЕНТОВ, ВОЗНИКАЮЩИХ В ПРОЦЕССЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ
БАНКОВСКИХ УСЛУГ**

1. Банк осуществляет работу со следующими обращениями клиентов физических и юридических лиц:
 - 1) письменными обращениями, поступившими нарочно, почтовой связью, в социальных сетях, через мессенджеры, чат в мобильном приложении, на электронную почту и веб-сайт Банка;
в подпункт 1 пункта 1 внесены изменения согласно решению Совета Директоров от 28 января 2021 года (протокол заочного заседания № 2(з))
в пункт 5 внесены изменения согласно решению Совета Директоров от мая 2022 года (протокол заочного заседания №
 - 2) устными обращениями, поступившими по телефону или при непосредственном посещении клиентом Банка.
2. Клиенты вправе направить обращение Банку/должностному лицу Банка в следующем порядке:
 - 1) непосредственно обратиться к должностному лицу Банка/филиала, осуществляющему прием клиентов;
 - 2) предоставить нарочно или направить почтовой связью на юридический адрес Банка или его филиала;
 - 3) позвонить в Контакт-центр;
в подпункт 3 пункта 2 внесены изменения согласно решению Совета Директоров от 28 января 2021 года (протокол заочного заседания № 2(з))
 - 4) исключен;
подпункт 4 пункта 2 исключен согласно решению Совета Директоров от 28 января 2021 года (протокол заочного заседания № 2(з))
 - 5) оставить электронное сообщение на корпоративном веб-сайте Банка (<http://www.forte.kz>) либо на электронный почтовый ящик Банка info@fortebank.com, в социальных сетях, через мессенджеры, в чате мобильного приложения
в подпункт 5 пункта 2 внесены изменения согласно решению Совета Директоров от 28 января 2021 года (протокол заочного заседания № 2(з))
в пункт 5 внесены изменения согласно решению Совета Директоров от мая 2022 года (протокол заочного заседания №
3. Объявления с указанием телефонов Контакт-центр и другой контактной информации, касательно вопросов направления клиентами обращений в Банк, размещаются в залах обслуживания дополнительных помещений /филиалов Банка, а также на корпоративном веб-сайте Банка. Письменные обращения клиентов, в том числе поступившие на электронный почтовый ящик Банка, регистрируются в Канцелярии Банка или его филиале в соответствии с порядком, установленным внутренними документами Банка, и рассматриваются в порядке, установленном Законом Республики Казахстан "О порядке рассмотрения обращений физических и юридических лиц". Отказ в приеме обращений не допускается. Обращение в Банк может вноситься через представителя клиента при предоставлении им документа, подтверждающего его полномочия. На представленной клиентом нарочно копии обращения работником Банка, ответственным за прием и регистрацию входящей корреспонденции, ставится соответствующая отметка, подтверждающая прием обращения.

Направление клиенту ответа на письменное обращение, поступившее по почтовой связи производится по почте заказным письмом с уведомлением по адресу, указанному в обращении клиента, или нарочно, путем вручения исполнителем данного обращения лично в руки клиенту при его явке в Банк.
в пункт 3 внесены изменения согласно решению Совета Директоров от 28 января 2021 года (протокол заочного заседания № 2(з))
4. Зарегистрированный в Канцелярии Банка или в его филиале ответ на обращение клиента, направляется исполнителем через интернет-ресурс или на электронный почтовый ящик, указанный клиентом или же по требованию клиента, изложенному в обращении клиента, ответ предоставляется в письменной форме в порядке, установленном вторым абзацем пункта 3 настоящего Приложения.
в пункт 4 внесены изменения согласно решению Совета Директоров от 28 января 2021 года (протокол заочного заседания № 2(з))
5. Обращения клиентов по телефонному звонку, в мессенджерах и чате мобильного интернет-банкинга, а также при личном посещении Банка регистрируются в порядке, предусмотренном внутренними документами Банка.

Запись телефонных разговоров с клиентом производится с его согласия при уведомлении об этом в начале разговора. Хранение обращения клиента в мессенджерах, чате мобильного интернет-банкинга происходит по умолчанию. Обращения, поступившие в Банк в устной форме (по телефону или при личном посещении клиентом Банка), рассматриваются незамедлительно, и если есть такая возможность, то ответ на устное обращение клиента предоставляется сразу. В случае, если устное обращение не может быть разрешено незамедлительно, оно излагается клиентом в письменной форме и с ним ведется работа как с письменным обращением, с соблюдением требований пункта 3 настоящего Приложения.

в пункт 5 внесены изменения согласно решению Совета Директоров от 28 января 2021 года (протокол заочного заседания № 2(з))

в пункт 5 внесены изменения согласно решению Совета Директоров от июня 2022 года (протокол заочного заседания №

6. Уполномоченное лицо Банка проводит личный прием клиентов - физических лиц и представителей юридических лиц по адресу: г. Нур-Султан, ул. Достык, 8/1, согласно утвержденному Графику личного приема физических лиц и представителей юридических лиц руководящими работниками Банка. В филиалах Банка личный прием клиентов - физических лиц и представителей юридических лиц проводится не реже одного раза в месяц согласно графику приема, утвержденному директором филиала. График личного приема физических лиц и представителей юридических лиц руководящими работниками Головного Банка размещается на веб-сайте Банка (<http://www.forte.kz>).

в пункт 6 внесены изменения согласно решению Совета Директоров от 28 января 2021 года (протокол заочного заседания № 2(з))

7. Банк при рассмотрении обращения в случае недостаточности представленной клиентом информации запрашивает дополнительные документы и сведения у клиента.

8. Банк обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений клиентов - физических и юридических лиц, информирует о результатах рассмотрения их обращений и принятых мерах.

9. Срок рассмотрения письменного обращения клиента со дня его поступления в Банк составляет не более 15 (пятнадцати) календарных дней, а в случае необходимости получения заключений от подразделений Банка, в компетенцию которых относится такое обращение – в течение 30 (тридцати) календарных дней.

10. В случае необходимости проведения дополнительного изучения или проверки письменного обращения клиента, срок рассмотрения обращения клиента может быть продлен, но не более чем на 30 (тридцать) календарных дней. При этом клиенту должно быть направлено уведомление о продлении срока рассмотрения письменного обращения. Уведомление формируется на бумажном носителе и направляется посредством почтовой связи клиенту в течение 3 (трех) календарных дней с даты принятия решения.

При установлении требованиями законодательства Республики Казахстан иных сроков, в течение которых рассматриваются и направляются клиенту ответы на их обращения, Банк руководствуется такими установленными сроками.

11. Требования к письменному обращению:

1) обращение должно адресоваться должностному лицу Банка, в компетенцию которого входит разрешение поставленных в обращении вопросов;

2) в обращении физического лица указываются его фамилия, имя, отчество (при наличии), почтовый адрес, контактный телефон (по желанию клиента); юридического лица – его наименование, почтовый адрес, контактный телефон (по желанию клиента), исходящий номер и дата;

3) в обращении должна быть изложена суть вопроса;

4) обращение должно быть подписано клиентом либо заверено его электронной цифровой подписью (если это обращение юридического лица);

в подпункт 4 пункта 11 внесены изменения согласно решению Совета Директоров от 28 января 2021 года (протокол заочного заседания № 2(з))

5) при наличии в обращении ссылок на какие-либо документы, к обращению должны прилагаться копии таких документов.

12. При подаче жалобы указываются наименование Банка, должность, фамилии и инициалы работников Банка, чьи действия обжалуются, мотивы обращения и требования.

в пункт 12 внесены изменения согласно решению Совета Директоров от 28 января 2021 года (протокол заочного заседания № 2(з))

13. Письменный ответ клиенту о результатах рассмотрения письменного обращения предоставляется на государственном языке или на языке обращения и содержит обоснованные и мотивированные доводы на каждую изложенную клиентом просьбу, требование, ходатайство, рекомендацию и иной вопрос со ссылкой на соответствующие требования законодательства Республики Казахстан, внутренний документ Банка (при необходимости), договоров, имеющих отношение к рассматриваемому вопросу, а также на фактические обстоятельства рассматриваемого вопроса с разъяснением его права на обжалование принятого решения. Оформляется письменный ответ клиенту в соответствии с внутренними документами Банка, регламентирующими порядок ведения делопроизводства.

14. Исключен.

пункт 14 исключен согласно решению Совета Директоров от 28 января 2021 года (протокол заочного заседания № 2(з))

15. Не подлежат рассмотрению следующие обращения клиентов:

1) анонимное обращение¹, за исключением случаев, когда в таком обращении содержатся сведения о готовящихся или совершенных преступлениях либо об угрозе государственной или общественной безопасности и которое подлежит немедленному перенаправлению в государственные органы Республики Казахстан в соответствии с их компетенцией;

¹ Обращение, по которому невозможно установить авторство, отсутствуют подпись, в том числе электронная цифровая подпись, почтовый адрес клиента.

2) обращение, в котором не изложена суть вопроса².

16. Если условия, послужившие основанием для оставления обращения клиента без рассмотрения, в последующем были устранены, Банк обязан рассмотреть указанное обращение.

17. Рассмотрение обращений прекращается, если в повторных обращениях не приводятся новые доводы или вновь открывшиеся обстоятельства, а в материалах предыдущего обращения имеются исчерпывающие материалы проверок и клиенту в установленном порядке давались ответы.

18. Решение о прекращении рассмотрения обращений вправе принимать Председатель Правления или иное уполномоченное лицо Банка в порядке, установленном внутренними документами Банка.

19. Порядок рассмотрения и предоставления ответов на обращения клиентов, поступающих по каналам связи, указанным в пункте 2 настоящего Приложения, регулируются соответствующими внутренними документами Банка.

в пункт 19 внесены изменения согласно решению Совета Директоров от 28 января 2021 года (протокол заочного заседания № 2(з))

20. Процедуры ведения делопроизводства по обращениям клиентов, поступающим по каналам связи, указанным в пункте 2 настоящего Приложения, определяются внутренними документами Банка, утверждаемыми Правлением Банка.

в пункт 20 внесены изменения согласно решению Совета Директоров от 28 января 2021 года (протокол заочного заседания № 2(з))

² Обращение, в котором нет четкой формулировки обращения в Банк. Ответственное лицо в течение одного рабочего дня с даты получения указанного обращения созванивается с клиентом и объясняет, что его обращение будет оставлено без рассмотрения, так как в нем не отражена суть вопроса.