

Положение о порядке рассмотрения обращений физических и юридических лиц Акционерного общества «AVO bank» (редакция № 4)

УТВЕРЖДЕНО

Протоколом № 24/25
заседания Правления
Акционерного общества «AVO bank»
от «08» 04 2025 года

ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений физических и юридических лиц Акционерного общества «AVO bank» (далее – Положение и Банк соответственно) разработано в соответствии с Положением «О минимальных требованиях к деятельности коммерческих банков при осуществлении взаимоотношений с потребителями банковских услуг».
2. Порядок приема физических и уполномоченных представителей юридических лиц осуществляется в соответствии с внутренним нормативным актом «Порядок приема граждан в Акционерном обществе “AVO bank”».

ОБРАЩЕНИЯ

3. Физические и юридические лица имеют право на обращения в Банк, а также к должностным лицам Банка индивидуально или коллективно, при условиях, не противоречащих законодательству Республики Узбекистан и внутренним документам Банка.
4. Физические и юридические лица вправе подать обращение самостоятельно, а также уполномочить на это своего представителя либо направить обращение через средства почтовой связи или в электронной форме.
5. Право на обращение реализуется добровольно.
6. Осуществление права на обращение не должно нарушать права, свободы и законные интересы других физических и юридических лиц, а также интересы Банка и Республики Узбекистан. В Банке не допускается дискриминация при использовании права на обращение в зависимости от пола, расы, национальности, языка, религии, социального

происхождения, убеждений, личного и общественного положения физического лица, а также форм собственности, местонахождения (почтового адреса), организационно-правовых форм и других обстоятельств юридических лиц.

ФОРМЫ И ВИДЫ ОБРАЩЕНИЙ

7. Обращения могут подаваться в следующих формах:
 - устной;
 - письменной;
 - электронной.
8. Обращения подразделяются на следующие виды:
 - Заявление – обращение с просьбой об оказании содействия в реализации прав, свобод и (или) законных интересов.
 - Предложение – обращение, содержащее рекомендации по совершенствованию деятельности Банка.
 - Жалоба – обращение с требованием о восстановлении нарушенных прав, свобод и (или) защите законных интересов.
9. Обращения, независимо от их формы и вида, имеют равную значимость и подлежат рассмотрению в установленном порядке.

ОБСЛУЖИВАНИЕ ПО ИНФОРМАЦИОННЫМ ЗАПРОСАМ

10. В целях предоставления информации и разъяснений рассматриваются устные запросы на обслуживание, направленные на получение сведений, разъяснений условий продуктов и услуг.

ЯЗЫК ОБРАЩЕНИЯ

11. Обращения могут подаваться на государственном и других языках.
12. Ответы на обращения по возможности излагаются на языке обращения.

СОДЕРЖАНИЕ ОБРАЩЕНИЯ

13. В обращении физического лица должны быть указаны фамилия, имя, отчество (при наличии) физического лица, сведения о месте его жительства, если физическое лицо является клиентом Банка, то номер телефона, который был использован при регистрации в мобильном приложении Банка.

В обращении физического лица также могут быть указаны адрес электронной почты, номера контактных телефонов, номер факса и иные сведения и контактные данные, которые физическое лицо считает необходимым для рассмотрения его обращения и (или) предоставлении ответа на обращение.

14. В обращении юридического лица должны быть указаны полное наименование юридического лица, сведения о его местонахождении (почтовом адресе).

В обращении юридического лица также могут быть указаны адрес электронной почты, номера контактных телефонов, номер факса и иные сведения и контактные данные, которые юридическое лицо считает необходимым для рассмотрения его обращения и (или) предоставлении ответа на обращение.

15. В обращении физического и юридического лица должны быть указаны наименование Банка, должность и (или) фамилия (имя, отчество) должностного лица, которому обращение направляется, а также изложена суть обращения. К обращению могут прилагаться имеющиеся решения, ранее принятые по нему, или их копии, а также другие документы, необходимые для его рассмотрения, которые не подлежат возврату, за исключением случаев письменного заявления обратившегося об их выдаче.

ОБРАЩЕНИЯ В ПИСЬМЕННОЙ ФОРМЕ

16. Письменные обращения должны быть закреплены подписью обращающегося физического лица или подписью уполномоченного лица обращающегося юридического лица. В случае невозможности закрепления письменного обращения физического лица подписью обращающегося, оно должно быть закреплено подписью составителя с проставлением дополнительно и его фамилии (имени, отчества).
17. К обращениям, поданным через представителей обращающихся, прилагаются документы, подтверждающие их полномочия.
18. Обращения в письменной (бумажной) форме принимаются посредством направления письменного обращения на юридический адрес Банка, также нарочно.

ОБРАЩЕНИЯ В УСТНОЙ ФОРМЕ

19. Обращения в устной форме принимаются:
 - Департаментом по работе с клиентами через контакт-центр по номеру телефона +998 78 888 78 87, а также через линию телефона доверия Банка по номеру +998 78 147 24 07;
 - Департаментом комплаенс-контроля через горячую линию +998-78-777 72 86. Обращения в данный департамент поступают для информирования и предотвращения взяточничества и коррупции;
20. Прием физических лиц и представителей юридических лиц Председателем Правления Банка или иным должностным лицом Банка может осуществляться с использованием средств видео-конференц-связи в порядке, установленном внутренними нормативными документами, регулирующими порядок приема граждан в Банке.

21. Посредством данных контакт-центров потребителям даются устные консультации и разъяснения, связанные с деятельностью Банка.
22. Устные обращения, поступающие через:
 - контакт-центр – принимаются круглосуточно;
 - горячую линию – в рабочие дни с 9:00 до 18:00 по Ташкенту.
23. Если устное обращение физического лица или представителя юридического лица не требует дополнительного изучения или проведения дополнительной проверки, ответ на данное обращение может быть дан устно, по телефону, посредством информационно-коммуникационных технологий или в ходе личного приема.
24. Если вопрос, изложенный в устном обращении физического лица или представителя юридического лица, требует дополнительного изучения, обратившемуся предлагается представить обращение в письменной или электронной форме с приложением подтверждающих документов в форме, предусмотренной законодательством.
25. В случае если ответ на устное обращение изложен на языке отличном от языка обращения, физическое лицо и представитель юридического лица самостоятельно осуществляет перевод ответа на язык обращения.
26. Банк на свое усмотрение осуществляет запись устных обращений физических лиц и представителей юридических лиц с помощью средств записи. Срок хранения записей, полученных во время устных обращений, составляет 5 (пять) лет.

ОБРАЩЕНИЯ В ЭЛЕКТРОННОЙ ФОРМЕ

27. Обращения в электронной форме принимаются:
 - Департаментом по работе с клиентами или иным структурным подразделением, ответственным за работу с клиентами, через внутреннюю платформу мобильного приложения и официальный веб-сайт Банка;
 - По электронной почте help@avo.uz;
 - Департаментом комплаенс-контроля или иным структурным подразделением, ответственным за комплаенс-контроль по электронной почте compliance@avo.uz.
 - Через народные приемные, Виртуальную приемную Президента и Кабинета Министров Республики Узбекистан, созданные в соответствии с законодательством.
28. Если обращение, поступившее в Банк через официальную электронную почту info@avo.uz, help@avo.uz или официальный веб-сайт Банка:
 - не требует дополнительного изучения или проверки, Банк вправе предоставить ответ через официальную электронную почту info@avo.uz, help@avo.uz или официальный веб-сайт Банка;

- требует дополнительного изучения или проверки, Банк предлагает обратившемуся подать обращение в письменной или электронной форме с приложением подтверждающих документов в форме, предусмотренной законодательством.

УЧЕТ И СРОК ХРАНЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ

29. Все письменные и электронные обращения физических и юридических лиц в тот же день, а в случае поступления после окончания рабочего времени – на следующий рабочий день, регистрируются в электронной информационной системе Банка и подлежат учету Управлением делопроизводства или иным подразделением Банка, ответственным за ведение делопроизводства.
30. Обращения и документы, связанные с результатами его рассмотрения, и ответное письмо на него подлежат хранению пять лет со дня поступления обращения.
31. Банк в течение трех рабочих дней сообщает потребителю номер и дату его зарегистрированного обращения в письменной форме или в электронном виде, либо посредством SMS-уведомления.

СРОКИ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ

32. Обращение рассматривается в течение 15 (пятнадцати) дней со дня поступления в Банк. В случаях, когда требуется дополнительное изучение и (или) проверка, запрос дополнительных документов, срок рассмотрения может достигать до одного месяца со дня поступления в Банк с предоставлением ответа в письменной или электронной форме.
33. В тех случаях, когда для рассмотрения обращения необходимо проведение проверки, запрос дополнительных материалов либо принятия других мер, сроки их рассмотрения могут быть в порядке исключения продлены Председателем Правления Банка, но не более чем на один месяц, с сообщением об этом обращающемуся.

ОТВЕТЫ НА ОБРАЩЕНИЯ

34. Ответное письмо, направляемое в связи с обращением физического лица или представителя юридического лица, подписывается руководством банка или уполномоченным на это лицом.
35. Ответ на коллективные обращения (с 2 и более обращающимися) направляются лицу, указанному первым в списке обращающихся, если в обращении не требуется направление ответа другому лицу.
36. Ответ на обращение направляется в письменной или электронной форме на почтовый или электронный адрес, указанный в обращении или согласованный в договоре между обращающимся и Банком, за исключением пп. 19 и 24 Положения.

37. По требованию обращающегося Банк в течение 10 дней с даты получения такого требования может разъяснить ответ на обращение, и исправить допущенные ошибки, не меняя его содержания.

ОСТАВЛЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ БЕЗ РАССМОТРЕНИЯ И ПРЕКРАЩЕНИЕ ИХ РАССМОТРЕНИЯ

38. Банк не рассматривает следующие обращения:
- анонимные обращения, за исключением обращений, направленных на информирование и предотвращения взяточничества и коррупции;
 - обращения, поданные через представителей физических и юридических лиц, при отсутствии документов, подтверждающих их полномочия;
 - повторные обращения, по которым ранее был предоставлен ответ или мотивированный отказ в рассмотрении;
 - обращения, содержащие оскорбление по отношению к Банку, его сотрудникам, клевета, неэтичные вопросы, угрозы, нецензурную лексику, вопросы не имеющие отношения к деятельности Банка.
39. При оставлении обращения без рассмотрения Отделом по работе с обращениями физических и юридических лиц или иным подразделением Банка, ответственным за работу с обращениями физических и юридических лиц, составляется соответствующее заключение, которое утверждается Председателем Правления Банка или иным уполномоченным лицом.
40. Обратившийся уведомляется об оставлении обращения без рассмотрения в связи с отсутствием документов, подтверждающих полномочия представителя физического и юридического лица, или иных документов, предусмотренных законодательством, в установленном порядке в течение трёх рабочих дней, но не позднее срока, установленного для рассмотрения обращений.
41. Банк прекращает рассмотрение обращений:
- если в повторных обращениях не приводятся новые доводы или вновь открывшиеся обстоятельства, а в материалах предыдущего обращения имеются исчерпывающие материалы проверок и обращающемуся в установленном порядке давались ответы;
 - если обратившийся отозвал в установленном порядке свое обращение или ходатайствовал о прекращении его рассмотрения;
 - при отсутствии возможности рассмотрения обращения без участия обращающегося, которого невозможно вызвать в связи с несвоевременным информированием об изменениях места жительства, местонахождения (почтового адреса), адреса электронной почты или иных реквизитов;

- в случае неявки обращающегося, в связи с невозможностью рассмотрения обращения без его участия;
 - если после смерти обращающегося физического лица рассмотрение обращения не допускает правопреемства.
42. Решение о прекращении рассмотрения обращения принимается руководителем Банка или уполномоченным на это лицом.
43. При прекращении рассмотрения повторного обращения, обращающийся письменно уведомляется, что повторное обращение необоснованно и переписка с ним по этому вопросу прекращается. В случае поступления повторного обращения от обращающегося, переписка с которым прекращена, рассмотрение такого обращения прекращается без уведомления об этом обращающегося.
44. При прекращении рассмотрения обращения по заявлению об его отзыве Отдел по работе с обращениями физических и юридических лиц или иное подразделение Банка, ответственное за работу с обращениями физических и юридических лиц, в течение трех дней возвращает обращение письмом обращающемуся.
45. О прекращении рассмотрения обращения в связи с неявкой вызываемого физического лица или представителя юридического лица обращающийся уведомляется.

СЛУЧАИ НАРУШЕНИЯ ТРЕБОВАНИЙ К ПОРЯДКУ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ И ПОРЯДОК ИХ ВЫЯВЛЕНИЯ И ПРИМЕНЕНИЯ

46. Нарушением требований в отношении порядка рассмотрения обращений, установленных законодательством и (или) внутренними нормативными документами Банка (далее – «требования к порядку рассмотрения обращений») является:
- Отсутствие регистрации обращений, за исключением случаев, установленных законодательством и (или) внутренними нормативными документами Банка;
 - Необоснованный отказ в принятии обращений;
 - Рассмотрение обращений с нарушением порядка рассмотрения обращений, установленным законодательством и (или) внутренними нормативными документами Банка;
 - Необоснованное несоблюдение сроков рассмотрения обращений;
 - Не направление ответа на обращение в письменной или электронной форме, за исключением случаев, установленных законодательством и (или) внутренними нормативными документами Банка;
 - Предоставление ответа на обращение без указания обоснований (при необходимости со ссылками на законодательство и (или)

внутренние нормативные документы Банка), подтверждающих информацию, изложенную в ответе;

- Необоснованное прекращение рассмотрения обращений;
- Отсутствие уведомления лица, направившее обращение, о прекращении рассмотрения обращения;
- Неправильное указание формы и вида обращения при его регистрации;
- Неправильная классификация обращений;
- Направление жалобы работнику Банка и (или) структурному подразделению Банка, на действия (бездействия) которых поступила жалоба;
- Неуважительное отношение к авторам обращений;
- Необоснованный отказ в личном приеме руководством Банка потребителей банковских услуг;
- Невыполнение требований автора обращения о предоставлении информации о ходе рассмотрения обращения, об ознакомлении с материалами рассмотрения обращения и его результатами;
- Иные нарушения требований, установленных законодательством и (или) внутренними нормативными документами Банка.

47. Компетентным органом Банка, наделенным полномочиями по принятию и контролю за исполнением решений о применении мер дисциплинарных взысканий в отношении работников Банка, нарушивших требования к порядку рассмотрения обращений, является Комитет по управлению персоналом при Правлении Банка (далее – «Комитет»).
48. Ответственным подразделением за контроль и выявление нарушений работниками Банка требований к порядку рассмотрения обращений (далее – «Ответственное подразделение») является Отдел по работе с обращениями физических и юридических лиц или иное подразделение Банка, ответственное за работу с обращениями физических и юридических лиц.
49. Отдел по работе с обращениями физических и юридических лиц или иное подразделение Банка, ответственное за работу с обращениями физических и юридических лиц, до 10 числа каждого месяца:
 - a. Изучает случаи нарушения работниками Банка требований к порядку рассмотрения обращений за предыдущий месяц;
 - b. Предоставляет Комитету сведения о результатах изучения случаев нарушения работниками Банка требований к порядку рассмотрения обращений за предыдущий месяц.
50. Комитет в течение 10 (десяти) рабочих дней изучает предоставленные Ответственным подразделением сведения и выносит решение о применении мер дисциплинарного взыскания в отношении

соответствующих работников Банка в соответствии с внутренними нормативными документами Банка и законодательством.

При применении мер дисциплинарных взысканий Комитет может учитывать частоту, тяжесть и причины нарушения, а также общие показатели трудовой деятельности нарушившего работника Банка.

При этом поручения о применении мер дисциплинарных взысканий предоставляются в отношении не только работника Банка, нарушившего требования к порядку рассмотрения обращений, но и его руководителя.

51. В случае рассмотрения обращения несколькими структурными подразделениями, меры дисциплинарного взыскания применяются к структурному подразделению непосредственно нарушившего требования к порядку рассмотрения обращений.
52. Структурное подразделение Банка, ответственное за внутренний аудит, 1 (один) раз в год изучает деятельность Ответственного подразделения, Комитета и Отдела по работе с обращениями физических и юридических лиц или иного подразделения Банка, ответственного за работу с обращениями физических и юридических лиц. Результаты изучения выносятся на обсуждения на заседании Правления Банка.

ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

53. За нарушение требований, установленных законодательством Республики Узбекистан и Положением, Банк вправе применять к работникам меры дисциплинарных взысканий, установленных законодательством Республики Узбекистан и Правилами Внутреннего Трудового Распорядка в том числе, но не ограничиваясь, в виде выговора, штрафа и увольнения работника в зависимости от характера нарушения.
54. Ответственность за предоставление ответа в любой форме (в письменной, электронной или устной) на обращения несет структурное подразделение Банка, назначенное ответственным за рассмотрение обращения.

ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

55. Положение утверждается Правлением Банка и вступает в силу _
56. Лица, виновные в нарушении требований настоящего Положения, несут ответственность в порядке, предусмотренном законодательством и Положением.
57. Ответственность за соответствие Положения законодательству Республики Узбекистан возлагается на Правление и Наблюдательный совет Банка.
58. Изменения и дополнения в Положение вносятся только путем утверждения Положения в новой редакции и вступают в силу на

следующий день после утверждения Положения в новой редакции, если Правлением не предусмотрен иной срок.

59. Вопросы, не урегулированные Положением, решаются в соответствии с законодательством Республики Узбекистан и другими внутренними документами Банка, регламентирующими порядок работы с обращениями.
60. В случае внесения изменений в законодательство Республики Узбекистан Положение действует в части, не противоречащей законодательству Республики Узбекистан до приведения Положения в соответствие с такими изменениями.

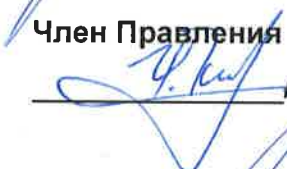
Председатель Правления


/А. А. Попов/

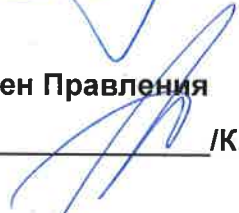
Член Правления


/Д. С. Мусиенко/

Член Правления


/И. О. Ким/

Член Правления


/К. А. Кирко/

Член Правления


/А. Т. Чан/

