

Порядок рассмотрения обращений граждан и клиентов АКБ «ТВС Bank»

Данный порядок рассмотрения обращений граждан Банком составлен на основании Закона Республики Узбекистан «об обращении физических и юридических лиц». Данный документ предоставляется в информационных целях и не несет ни для одной из сторон юридических последствий.

1. Форма обращения

Обращения принимаются в форме заявления, предложения, жалобы и тд. в следующих видах:

- в устной;
- в письменной;
- в электронной форме.

Обращения независимо от их формы и вида имеют равное значение.

2. Содержание обращения

- В обращении физического лица должны быть указаны фамилия, имя (отчество) физического лица, номер контактных (если клиент, то номер **телефона**, который использован при регистрации в TBC) телефонов, адрес проживания и паспортные данные;
- В обращении юридического лица должны быть указаны полное наименование юридического лица, сведения о его местонахождении (почтовом адресе), контактные данные.

3. Язык обращения

- обращения могут подаваться на государственном и других языках.

4. Требования к содержанию письменного обращения

- 4.1. Письменное обращение должно быть закреплено 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).
- 4.2. К обращениям, поданным через представителей обращающихся, прилагаются документы, подтверждающие их полномочия.

5. Обращения в устной форме принимаются

- 5.1. Центром счастья по номеру телефона +99878-727-27-27, по короткому номеру 1150;
- 5.2. Департаментом по операционным рискам и комплаенс через горячую линию +998-78-888-27-27. Обращения в данный департамент поступают для информирования и предотвращения взяточничества и коррупции;
- 5.3. Сотрудниками Фронт офиса (для проведения консультации клиента).

6. Обращения в письменной (бумажной) форме принимаются

- 6.1. В Головном офисе банка, Департаментом секретариата и канцелярии головного офиса Банка.

7. Обращения в электронной форме принимаются

- 7.1. Центром счастья через внутреннюю платформу приложения Банка в виде чата;
- 7.2. Через виртуальную приемную Банка через корпоративный веб сайт www.tbcbank.uz;
- 7.3. Департаментом по поддержке клиентов, поступившие по электронной почте contact@tbcbank.uz;
- 7.4. Департаментом по операционным рискам и комплаенс по электронной почте compliance@tbcbank.uz. Обращения в данный департамент поступают для информирования и предотвращения взяточничества и коррупции.

8. Прием физических лиц и представителей юридических лиц



8.1. В Банке прием физических лиц и представителей юридических лиц осуществляется ответственными руководителями банка в рабочие дни Головного офиса банка.

8.2. В ходе личного приема руководством Банка, могут быть использованы специальные технические средства (аудио- и видеозапись, а также фотосъемка).

9. Сроки рассмотрения обращений

9.1. Обращение рассматривается в течение пятнадцати дней со дня поступления в Банк. В случаях, когда требуется дополнительное изучение, запрос дополнительных документов, срок рассмотрения может достигать до одного месяца.

9.2. 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, но не более чем на один месяц, с сообщением об этом обращающемуся. Продление сроков рассмотрения обращения инициирует DRI по мере необходимости согласно объективным причинам.

10. Рассмотрению Банком не подлежат

- не обоснованные анонимные обращения;
- обращения, поданные через представителей физических и юридических лиц при отсутствии документов, подтверждающих их полномочия;
- обращения, содержащие оскорбление по отношению к Банку, его сотрудникам, клевета, некорректные/неэтичные вопросы, вопросы не имеющие отношения к деятельности Банка;