

**Порядок рассмотрения обращений клиентов
в т.ч. по вопросам урегулирования проблемной задолженности.**

1. Клиент может обратиться в Банк при помощи:
 - письменных обращений, поступившими нарочно, почтовой связью, на электронную почту и интернет-ресурсе Банка (обратная связь);
 - устными обращениями, поступившими по телефону и при непосредственном посещении клиентом Банка.
2. Прием (изъятие) обращений, в случае их наличия, производится на ежедневной основе.
3. По всем средствам связи предусмотрены меры по обеспечению сохранности и полноты доведения обращений до Уполномоченных лиц.
4. В целях информирования Клиентов о каналах и возможностях подачи обращений, в операционном зале, на внешнем сайте Банка и других средствах коммуникаций размещается информация о возможных средствах связи.
5. Банк при рассмотрении обращения в случае недостаточности представленной информации запрашивает дополнительные документы и сведения у клиента.
6. Регистрация обращений (устных, письменных, на интернет-ресурсы, в книгу отзывов и предложений) в зависимости от типа обращения производится централизованно, при этом обращения:
 - 1) физических лиц должны содержать необходимые реквизиты: - фамилия, имя, по желанию отчество, ИИН (при его наличии), почтовый адрес, дата,
 - 2) юридических лиц – его наименование, почтовый адрес, БИН. Обращение должно быть подписано клиентом либо третьим лицом (уполномоченное лицо при наличии соответствующей доверенности).
7. В случае, если претензия/ жалоба/вопрос/запрос от клиента не может быть разрешен незамедлительно, работник подразделения Банка, обслуживающего клиентов, обязан предложить клиенту изложить обращение в письменной форме (собственноручно) либо со слов клиента работником подразделения Банка, обслуживающего клиентов, составляется обращение.
8. Письменный ответ клиенту о результатах рассмотрения обращения дается на казахском языке или на языке обращения и содержит обоснованные и мотивированные доводы на каждые изложенные клиентом просьбу, требование, ходатайство, рекомендацию и иной вопрос со ссылкой на соответствующие нормы законодательства Республики Казахстан, внутренних документов Банка, договоров, имеющих отношение к рассматриваемому вопросу, а также на фактические обстоятельства рассматриваемого вопроса с разъяснением права клиента на обжалование принятого решения.
9. В случае обращения заемщика - физического лица, имеющего просроченную свыше 90 (девяноста) календарных дней задолженность по основному долгу и (или) начисленному вознаграждению, в Банк с заявлением о проведении процедуры реабилитации, Банк рассматривает заявление заемщика - о проведении процедуры

реабилитации в течение 15 (пятнадцати) календарных дней. В случае принятия банком положительного решения, Банк направляет заемщику - способом предусмотренным договором банковского займа, заключенным с ним, предлагаемый план реабилитации, включающий новый график платежей по займу (займам), а также одну или несколько мер по реструктуризации займа:

- изменение графика платежей по займу, в том числе последующее предоставление либо продление льготного периода по платежам по займу для погашения основного долга и (или) вознаграждения;
- продление срока займа;
- отсрочка платежа по займу в совокупности на срок более 30 (тридцати) календарных дней;
- прощение части основного долга и (или) вознаграждения по займу;
- изменение (конвертация) валюты займа с одной валюты на другую и (или) фиксация обменного курса по займам в иностранной валюте;
- увеличение кредитного лимита в случае наличия просроченной в совокупности более 30 (тридцати) календарных дней задолженности по займу;
- снижение ставки вознаграждения по займу, за исключением изменения размера базового показателя по займу с плавающей ставкой вознаграждения;
- уменьшение размера задолженности по займу в результате погашения суммы задолженности за счет передаваемого банку залогового имущества заемщика.

10. Срок представления заемщиком ответа на предложенные Банком условия изменения договора банковского займа указывается в проекте плана реабилитации и составляет не менее 15 (пятнадцати) календарных дней.

11. Заемщик вправе обратиться в Банк в течение 30 календарных дней с даты наступления просрочки исполнения обязательств, с письменным заявлением об изменении условий договора, с обязательным указанием причины снижения доходов и приложением подтверждающих документов. Изменении условий договора, в том числе связанных с:

- 1) изменением в сторону уменьшения ставки вознаграждения по договору банковского займа;
- 2) изменением валюты суммы остатка основного долга по банковскому займу, выданному в иностранной валюте, на национальную валюту;
- 3) отсрочкой платежа по основному долгу и (или) вознаграждению;
- 4) изменением метода погашения задолженности или очередности погашения задолженности, в том числе с погашением основного долга в приоритетном порядке;
- 5) изменением срока банковского займа;

6) прощением просроченного основного долга и (или) вознаграждения, отменой неустойки (штрафа, пени), комиссий и иных платежей, связанных с обслуживанием банковского займа;

7) самостоятельной реализацией залогодателем недвижимого имущества, являющегося предметом ипотеки, в порядке, предусмотренном статьей 20-1 Закона Республики Казахстан «Об ипотеке недвижимого имущества»;

8) представлением отступного взамен исполнения обязательства по договору банковского займа путем передачи банку (организации, осуществляющей отдельные виды банковских операций) залогового имущества;

9) реализацией недвижимого имущества, являющегося предметом ипотеки, с передачей обязательства по договору банковского займа покупателю.

Банк в течение 15 календарных дней надлежащим образом уведомляет заемщика о (об):

1) согласии с предложенными изменениями в условия договора;

2) своих предложениях по изменению условий договора;

3) отказе в изменении условий договора с указанием мотивированного обоснования причин такого отказа.

Определены единые, следующие основные случаи, при которых заемщик вправе обратиться с заявлением о внесении изменений в условия договора:

1) регистрация заемщика в качестве безработного в органах занятости;

2) изменение социального статуса заемщика, а именно отнесение к СУСН, а равно получение статуса СУСН совместно проживающего близкого родственника, супруга (супруги) заемщика, повлиявшего на снижение среднемесячного дохода;

3) временная нетрудоспособность заемщика (более 3 месяцев), связанная с болезнью;

4) выход заемщика в отпуск по уходу за ребенком;

5) призыв заемщика на срочную военную службу;

6) семейные обстоятельства, связанные с болезнью (из числа социально значимых заболеваний) близких родственников, супруга (супруги) заемщика либо смертью;

7) обстоятельства, нанесшие заемщику материальный ущерб (кража, пожар, и т.д).

Заемщик должен предоставить информацию о текущем финансовом и социальном положении, документально подтвердить факт снижения либо отсутствия доходов, позволяющих исполнять обязательства по договору.

Ответственные подразделения:

Отдел мониторинга и анализа: +7 (727) 356 96 44, 356 96 68, 356 96 64

Отдел обработки вызовов: +7 (727) 356 96 00

Отдел по привлечению клиентов: +7 (727) 356 95 76, 356 96 05