

**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 законодательством Республики Казахстан. 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, либо иным способом, предусмотренным договором банковских услуг.
в пункт 3 внесены изменения согласно решению Совета Директоров от 28 января 2021 года (протокол заочного заседания № 2(з))
В пункт 3 внесены изменения согласно решению Совета директоров от 22 июня 2026 года (протокол заседания № 24 (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, либо иным способом, предусмотренным договором банковских услуг
в пункт 4 внесены изменения согласно решению Совета Директоров от 28 января 2021 года (протокол заочного заседания № 2(з))
В пункт 4 внесены изменения согласно решению Совета директоров от 22 июня 2026 года (протокол заседания № 24 (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 клиента 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. Астана, 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))

В пункт 6 внесены изменения согласно решению Совета директоров от 22 июня 2026 года (протокол заседания № 24 (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) рабочих дней, а в случае необходимости установления фактических обстоятельств, включая получение заключений от подразделений Банка, в компетенцию которых относится такое обращение – срок продлевается на 15 (пятнадцать) рабочих дней.

В пункт 9 внесены изменения согласно решению Совета директоров от 22 июня 2026 года (протокол заседания № 24 (з))

10. В случае продления срока рассмотрения обращения клиента по основаниям, указанным в пункте 9, клиент извещается о продлении срока в течение 3 (трех) рабочих дней со дня принятия решения о продлении. Уведомление формируется на бумажном носителе и направляется посредством почтовой связи клиенту (либо формируется и доставляется иным допустимым способом, предусмотренным договором банковских услуг). При установлении требованиями законодательства Республики Казахстан иных сроков, в течение которых рассматриваются и направляются клиенту ответы на их обращения, Банк руководствуется такими установленными сроками.

В пункт 10 внесены изменения согласно решению Совета директоров от 22 июня 2026 года (протокол заседания № 24 (з))

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

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

В подпункт 4 пункта 11 внесены изменения согласно решению Совета директоров от 22 июня 2026 года (протокол заседания № 24 (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;

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))

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

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.