

«Утверждено»
Решением Правления банка
Протокол № 93 от «30» 12 2025 г
Председатель Правления
АО «Октобанк»
Турсунов И.Б.



СТАНДАРТ КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ БАНКОВСКИХ УСЛУГ АО «Октобанк»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 1.1. Настоящий Стандарт качества обслуживания потребителей банковских услуг АО «Октобанк» (далее - **Стандарт**) принят в целях защиты прав потребителей, обеспечения и улучшения качества обслуживания в АО «Октобанке» (далее - **Банк**), а также содействия достижению финансового благополучия потребителей на основе принципов справедливых результатов.
- 1.2. Стандарт определяет общие положения, основные задачи и цели в обслуживании клиентов, обязательства в отношении клиентов, стандарт качества банковского обслуживания, а также этического поведения, который должны соблюдать все работники Банка.
- 1.3. Основными задачами Стандарта являются обеспечение полного раскрытия информации о продуктах, предоставление услуг, соответствующих финансовым потребностям клиентов, и эффективное управление жалобами.

2. НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ

- 2.1. Настоящий Стандарт разработан в соответствии с:
 - 2.1.1. Конституцией Республики Узбекистан.
 - 2.1.2. Законом Республики Узбекистан «О Банках и банковской деятельности» от 05.11.2019 г. №ЗРУ-580.
 - 2.1.3. Закон Республики Узбекистан «Об обращениях физических и юридических лиц» от 03.12.2014 г. № ЗРУ-378.
 - 2.1.4. Законом Республики Узбекистан «О защите прав потребителей» от 26.04.1996г. №221-I.
 - 2.1.5. Постановлением Президента Республики Узбекистан «О дополнительных мерах по повышению доступности банковских услуг» от 23 марта 2018 года № ПП-3620.
 - 2.1.6. Положением о минимальных требованиях к деятельности коммерческих банков при осуществлении взаимоотношений с потребителями банковских услуг (Утверждено Постановлением правления ЦБ от 28.04.2018 г. N 16/8, зарегистрированным МЮ 02.07.2018г. №3030).
 - 2.1.7. Постановлением Правления Центрального банка Республики Узбекистан №14/6 от 26 июня 2025 года «Об утверждении Концепции защиты прав потребителей финансовых услуг», а также иными нормативно-правовыми актами Республики Узбекистан и внутренними правилами Банка.

3. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

- 3.1. **Потребитель (Клиент)** - физические лица, индивидуальные предприниматели и юридические лица, обратившиеся в Банк с намерением воспользоваться

банковскими услугами, пользующиеся или ранее воспользовавшийся данными услугами.

- 3.2. **Обращение** - заявление, жалоба или предложение потребителя (или его представителя), направленные в банк в устной, письменной или электронной форме, касающиеся оказания банковских услуг.
- 3.3. **Банк (Поставщик финансовых услуг)** – АО «Октобанк», предоставляющее финансовые услуги в соответствии с законодательством Республики Узбекистан.
- 3.4. **Финансовое благополучие потребителя (financial well-being)** - это состояние, при котором Потребитель имеет возможность разумно управлять своими финансовыми ресурсами, принимать обоснованные финансовые решения и достигать своих финансовых целей во взаимодействии с поставщиком финансовых услуг.
- 3.5. **Справедливый результат** — это целевое направление системы регулирования и надзора в сфере защиты прав потребителей, означающее, что финансовые продукты и услуги, предоставляемые Банком, соответствуют интересам и ожиданиям потребителей.

4. ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

- 4.1. Целью Стандарта является предоставление Клиенту качественных банковских продуктов (услуг), дальнейшее сопровождение банковских операций, профессиональное обслуживание клиентов, достижение финансовой стабильности и эффективности деятельности Банка, а также формирование корпоративной культуры Банка, ориентированной на Клиента и на обеспечение справедливого отношения на всех этапах жизненного цикла продукта/услуги.
- 4.2. В целях регулирования и осуществления надзора за системой защиты прав потребителей обеспечивается повышение качества взаимодействия и сотрудничества.
- 4.3. Выполнение и соблюдение настоящего Стандарта работниками Банка служит дополнительной гарантией, свидетельством и залогом их профессионализма и надежности, соответствия их деятельности законодательству Республики Узбекистан, общепринятым морально-этическим нормам.

5. ОСНОВНЫЕ ОБЯЗАТЕЛЬСТВА В ОТНОШЕНИЯХ С КЛИЕНТОМ

- 5.1. Работники Банка при взаимодействии с Клиентом обязаны:
 - 5.1.1. Строить отношения с Клиентами на основе взаимного доверия посредством заключения договоров. При этом должностным лицам и работникам Банка необходимо быть подчеркнуто доброжелательными с Клиентами и исключать любую форму дискриминации по признакам возраста, пола, состояния здоровья, цифровых навыков или иных жизненных обстоятельств.
 - 5.1.2. Использовать единую терминологию с общепринятым содержанием и строить взаимоотношения с Клиентами на основе порядочности и делового партнерства.
 - 5.1.3. Руководствоваться установленными принципами при предоставлении банковских услуг и продуктов.
 - 5.1.4. Следовать все гарантии, предоставляемые Банком в соответствии с законодательством Республики Узбекистан.
 - 5.1.5. Предоставлять актуальную информацию об оказываемых услугах и банковских продуктах. Оказывать Клиентам помощь в решении вопросов, вызывающих вопросы, а также своевременно и всесторонне рассматривать обращения.
 - 5.1.6. При устном обращении Клиента за консультацией обеспечить, чтобы время ожидания не превышало тридцати минут.

- 5.1.7. При возникновении у Клиента вопросов по условиям договора предоставлять обоснованные ответы и исчерпывающие разъяснения. Запрещается консультировать Клиентов по способам уклонению от уплаты задолженности или избегания ответственности, в том числе по продуктам других финансовых организаций.
- 5.1.8. До заключения договора в полном объеме и в доступной форме предоставлять Клиенту информацию об условиях банковских продуктов и их обслуживания.
- 5.1.9. Предоставлять точную и объективную информации в ответ на возможные последующие обращения и вопросы Клиента.
- 5.1.10. Оказывать всестороннюю поддержку Клиентам, обратившимся в Банк, в выборе наиболее подходящих для них продуктов и услуг. Предлагаемые продукты должны соответствовать финансовым возможностям Клиента и способствовать принятию им осознанного решения.
- 5.1.11. Обеспечивать сохранность конфиденциальной информации, включая персональные и учетные данные Клиентов, в соответствии с законодательством.
- 5.1.12. Обеспечивать цифровую доступность услуг и информации.
- 5.2. Не допускается применение практики недобросовестного оказания услуг, в том числе:
 - 5.2.1. Предоставление в кредитное бюро или другие организации неверной информации с целью помешать Клиенту заключить договор с другой кредитной организацией.
 - 5.2.2. Стимулирование Клиента к заключению нового кредитного договора для погашения первоначального долга, если это не отвечает его интересам.
 - 5.2.3. Запрещается премирование и стимулирование сотрудников банка за осуществление мер, направленных на увеличение размера долга Клиента.
 - 5.2.4. Дискриминация Клиентов, находящихся в уязвимом положении и/или имеющих инвалидность, а также отказ им в предоставлении информации или в предоставлении услуг, если это не противоречит требованиям законодательства и внутренней политике Банка.
 - 5.2.5. Умышленное сокрытие или неполное разъяснение условий договора из личной выгоды и/или по иным мотивам, а также любое нарушение установленных стандартов оформления документов.
 - 5.2.6. Навязывание Клиенту дополнительных услуг или продуктов, не соответствующих его реальным потребностям или финансовым возможностям, а также создание необоснованных препятствий для отказа от таких услуг.
- 5.3. При оказании Клиентам услуг по кредитованию необходимо:
 - 5.3.1. Соблюдать принципы добросовестности, прозрачности и партнерства, учитывая экономические интересы и возможности заемщиков.
 - 5.3.2. Не превышать номинальные и реальные процентные ставки по кредиту по показателям процентных ставок, объявленных на дату выдачи кредита (процентные ставки записываются с расчетом уменьшаемого остатка основной суммы кредита по номинальной ставке).
 - 5.3.3. До заключения кредитного договора в полной мере информировать Клиента об условиях кредитования.
 - 5.3.4. Проводить тщательный анализ платежеспособность заемщика перед заключением кредитного договора.
 - 5.3.5. Предусмотреть в кредитном договоре право Клиента на досрочное погашения кредита (лизинга) в любое время без взыскания штрафных санкций (если такое право допустимо законодательством Республики Узбекистан и международными договорами).

- 5.3.6. Контролировать, чтобы максимальная общая сумма процентов, начисленных по кредитной задолженности, комиссионного сбора и неустойка (пени, штрафов) не превышала размер, установленный законодательством.
- 5.3.7. Информировать Клиента, что единственное жилье, указанное в качестве предмета залога, может быть взыскано только в судебном порядке (если иное не предусмотрено законодательством Республики Узбекистан).
- 5.3.8. Не допускать, одностороннего внесения изменений в условия кредитного договора, приводящих к ограничению прав заемщика и/или повышению его ответственности за исключением случаев, предусмотренных законодательством Республики Узбекистан.
- 5.3.9. Не допускать совершения действий или бездействия, влекущих за собой нарушение прав Клиента.
- 5.3.10. Обеспечивать объективное и достоверное предоставление информации по запросу Клиента о его кредитной истории, графике погашения задолженности и остатке задолженности, в соответствии с нормами, установленными в нормативно-правовых актах.

6. СЛУЖЕБНАЯ ЭТИКА

- 6.1. Работник Банка обязан:
 - 6.1.1. Глубоко понимать роль и значение банковской системы, а также основы организации её деятельности и концепции развития, строго соблюдать требования законодательства и принципы банковской деятельности.
 - 6.1.2. Обладать высокой самодисциплиной и самообладанием в различных ситуациях, принимая решения и совершая действия на основе моральных и нравственных критериев, а также предвидя их последствия.
 - 6.1.3. Обеспечивать сохранность банковской и коммерческой тайны, пересекать распространение информации, способной нанести ущерб Банку или его Клиентам.
 - 6.1.4. Не использовать служебное положение для извлечения личной выгоды или содействия в удовлетворении неправомερных интересов третьих лиц.
 - 6.1.5. Не допускать противоправных и аморальных поступков, связанных с использованием служебного положения, и своим поведением служить примером честности, порядочности и неподкупности.
 - 6.1.6. Соблюдают субординацию и оперативно выполнять служебные поручения своего непосредственного руководителя.
 - 6.1.7. Не делать устных или письменных заявлений и не давать гарантий, которые содержат недостоверную информацию и могут поставить под сомнение профессионализм работника или нанести вред имиджу Банка.
 - 6.1.8. Придерживаться правил пользования мобильной связи, исключая: громкий уровень звука, ведение личных разговоров (в т.ч. чат-общение) в присутствии коллег и клиентов Банка.
 - 6.1.9. Информировать непосредственного руководителя в случае заболевании или вынужденном отсутствии на рабочем месте.
 - 6.1.10. На всех этапах взаимодействия с Клиентом обеспечивать справедливый, честный и объективный подход, соблюдать профессиональные и этические стандарты, исключая любые формы дискриминации, манипулирования или введения в заблуждение.
 - 6.1.11. Предоставлять рекомендации и разъяснения по продуктам и услугам Банка без оказания давления и с учётом интересов Клиента.

7. ДЕЛОВОЙ ЭТИКЕТ

- 7.1. Работник Банка обязан:

- 7.1.1. Соблюдать деловой стиль в одежде и внешнем виде, демонстрировать позитивный настрой, вежливость и придерживаться правил хорошего тона.
- 7.1.2. Проявлять корректность и доброжелательность во взаимоотношениях с коллегами, соблюдая служебную субординацию.
- 7.1.3. Демонстрировать профессионализм, взвешенность и доброжелательность в общении с клиентами, партнерами и представителями других организаций, поддерживая деловой имидж Банка.
- 7.1.4. Рационально использовать рабочее время, как свое, так и коллег. Выражать свои мысли в устной и письменной форме ясно, четко и лаконично.
- 7.1.5. Использовать средства связи, оргтехнику и сетевые и информационные ресурсы Банка исключительно в служебных целях.
- 7.1.6. Постоянно повышать свою профессиональную компетентность и быть в курсе актуальной информации, касающейся банковской сферы.

8. ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ В КОНФЛИКТНОЙ СИТУАЦИИ И УПРАВЛЕНИЕ ЖАЛОБАМИ

- 8.1. Работники АО «Октобанк» обязаны:
 - 8.1.1. Сохранять самоконтроль и сдержанность. Не вступать в конфликтный диалог, не увязать в критических замечаниях, не переходить на личности.
 - 8.1.2. Попросить Клиента сформулировать суть его претензий и конечный результат, к которому он стремится.
 - 8.1.3. Признавать ошибку, но без самоунижения, спокойно и с достоинством.
 - 8.1.4. Оформить принятые договоренности и оговорить взаимоотношения на будущее. Четко определить границы: что конкретно не стоит дальше делать, чтобы не вызвать повторения конфликта.
 - 8.1.5. Стараться поддерживать деловые отношения в тех границах, которые являются конструктивными и способствуют достижению общего успеха.
 - 8.1.6. Не следует в конфликте с Клиентом:
 - а) Смотреть на клиента враждебно или излишне критично.
 - б) Приписывать отрицательные черты характера и низменные намерения.
 - в) Демонстрировать превосходство.
 - г) Обвинять.
 - д) Позволять себе видеть ситуацию только со своей стороны.
 - е) Игнорировать интересы Клиента.
 - ж) Поддаваться на провокации со стороны обращающегося, в том числе в случае попытки умышленного провоцирования.
- 8.2. Правила поведения в нештатных ситуациях:
 - 8.2.1. Выслушать все претензии Клиента спокойно.
 - 8.2.2. На агрессивность Клиента реагировать сдерживанием своих эмоций и постараться переключить разговор на другую тему.
 - 8.2.3. Попытаться заставить Клиента говорить конкретно (только факты) и без отрицательных эмоций.
 - 8.2.4. В случае, если Клиент в ходе конфликта использует оскорбительные выражения или допускает действия, унижающие честь и достоинство, необходимо сохранять самообладание и не поддаваться на подобные провокации.
 - 8.2.5. Всегда держать уверенную и равную позицию, но не переходить на критику.
 - 8.2.6. Извиниться, если в чем-то действительно не прав.
- 8.3. Порядок рассмотрения обращений (жалоб):
 - 8.3.1. Обеспечить простые и удобные каналы для подачи жалоб.
 - 8.3.2. Соблюдать сроки рассмотрения обращений, установленные законодательством Республики Узбекистан.

- 8.3.3. Рассматривать жалобу беспристрастно, уделяя должное внимание всем доводам Клиента.
- 8.3.4. Предоставлять Клиенту своевременный, понятный и обоснованный ответ по результатам рассмотрения жалобы.
- 8.3.5. В случае неудовлетворения жалобы, информировать Клиента о возможности использования альтернативных механизмов разрешения споров

9. ОСНОВНЫЕ ПРАВИЛА ТЕЛЕФОННОГО ЭТИКЕТА

- 9.1. Работники АО «Октобанк» обязаны:
- 9.1.1. При разговоре не торопиться, спокойно выговаривать, а при приветствии говорить ещё медленнее.
- 9.1.2. Отвечать на телефонные звонки. В зависимости от ситуации регулировать громкость речи. Выбрать правильную интонацию.
- 9.1.3. Правильно строить предложения с точки зрения грамматики, говорить четко и внятно.
- 9.1.4. Необходимо контролировать время разговора.
- 9.1.5. Не заниматься посторонними делами во время разговора. Внимание должно быть сосредоточено исключительно на собеседнике.
- 9.1.6. Обращаться к собеседнику по имени. Если выяснить имя не удалось, спросить, как к нему обращаться. Записать его имя.
- 9.1.7. Не заставлять собеседника ждать. Если необходимо отойти от телефона: обязательно сообщить собеседнику причину и дождаться подтверждения его готовности ждать.
- 9.1.8. Необходимо быть активным слушателем, не перебивать собеседника.
- 9.1.9. Не передавать Клиента другому сотруднику без крайней необходимости. Стараться решить проблему самостоятельно.
- 9.1.10. В конце разговора дать краткое резюме: какие действия планируете совершить после телефонного разговора. Поблагодарить Клиента за звонок. Если человек которому адресован звонок, отсутствует, спросите, чем Вы можете помочь.
- 9.1.11. При переключении на вызываемого абонента необходимо сообщать с кем хотите соединить.
- 9.1.12. В случае записи телефонного разговора, информировать об этом Клиента в начале беседы.

10. СТАНДАРТ ЭЛЕКТРОННОЙ ПЕРЕПИСКИ

- 10.1. Любое электронное письмо должно отвечать международным стандартам деловой переписки, а именно быть вежливым, кратким и точным.
- 10.2. Отправляя электронное письмо, необходимо дать название письму, т.е. заполнить поле «Тема».
- 10.3. Шрифт: «Times New Roman» не менее 12 размера, прямой, заглавные буквы допускаются только по назначению (в начале предложения).
- 10.4. В тексте не должно быть ошибок в правописании, опечаток, несогласованных или нескладно построенных фраз, жаргона, неуместных символов.
- 10.5. Рекомендуется включать в текст подписи одну из общепринятых формул завершения письма.
- 10.6. На любое сообщение требуется отправить ответное. В случае, если пересылаются какие-либо файлы, обязательно включить сопроводительное краткое сообщение.
- 10.7. Необходимо отвечать на поступающую почту оперативно и компетентно. Если нет возможности дать подробный ответ в срок указанный в сообщении, необходимо, по крайней мере, сообщить адресату о получении сообщения,

объяснить причину задержки ответа и указать в какой срок будет предоставлен ответ.

10.8. При составлении письма рекомендуется включать в послание отрывки письма, на которое дается ответ, а также использовать общепринятые в деловой переписке фразы и обращения.

10.9. Перед отправкой сообщения необходимо проверить текст, адреса, тему и подписи, для соблюдения делового этикета и точности отправки.

11. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

11.1. Ознакомление с настоящим Стандартом для каждого работника Банка является обязательным.

11.2. За несоблюдение Стандарта может быть рекомендовано соответствующему руководству рассмотреть вопрос о принятии мер, предусмотренных внутренними правилами Банка, должностной инструкцией, а также нормами действующего трудового законодательства Республики Узбекистан.

11.3. Установление основания для привлечения работника Банка к ответственности за нарушение положений настоящего Стандарта и применение к ним мер ответственности возлагается Комитету по оценке и развитию персонала АО «Октобанк».

12. ПОРЯДОК ПЕРЕСМОТРА ДОКУМЕНТА

12.1. Настоящий стандарт необходимо пересматривать и при необходимости вносить в него изменения в случае существенных изменений в структуре банка, а также при изменении требований руководящих документов, стандартов и законодательство Республики Узбекистан.

Внесено:

Руководитель
Исполнительного аппарата _____ Саидов К.С.

Согласовано:

Первый заместитель
Председателя правления _____ Жумаев Х.Х.

Заместитель
Председателя правления _____ Шавкиев С.З.

Главный бухгалтер _____ Асатова Н.А.

Директор
Департамента юридической службы _____ Ходжаев У.Р.

Директор
Департамента внутреннего контроля _____ Зиявутдинов А.А.

Директор
Департамента управления персоналом _____ Амонова Д.Д.