

Банктік қызметтерді көрсету және банктердің банктік қызметтерді көрсету үдерісінде туындайтын клиенттердің өтініштерін қарау ережесін бекіту туралы

Күшін жойған

Қазақстан Республикасы Қаржы нарығын және қаржы ұйымдарын реттеу мен қадағалау агенттігі басқармасының 2011 жылғы 28 ақпандағы № 19 Қаулысы. Қазақстан Республикасының Әділет министрлігінде 2011 жылы 11 сәуірде № 6884 тіркелді. Күші жойылды - Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкі Басқармасының 2017 жылғы 28 шілдедегі № 136 қаулысымен

Ескерту. Күші жойылды – ҚР Ұлттық Банкі Басқармасының 28.07.2017 № 136 қаулысымен (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі).

"Қазақстан Республикасындағы банктер және банк қызметі туралы" Қазақстан Республикасының 1995 жылғы 31 тамыздағы Заңының 31-бабының 2-тармағын іске асыру мақсатында Қазақстан Республикасы Қаржы нарығын және қаржы ұйымдарын реттеу мен қадағалау агенттігінің (бұдан әрі – Агенттік) Басқармасы **ҚАУЛЫ ЕТЕДІ:**

1. Қоса беріліп отырған Банктік қызметтерді көрсету және банктердің банктік қызметтерді көрсету үдерісінде туындайтын клиенттердің өтініштерін қарау ережесі (бұдан әрі – Ереже) бекітілсін.

2. Осы қаулы оның бірінші рет ресми жариялаған күннен кейін екі ай өткен соң қолданысқа енгізіледі.

3. Қаржылық қызмет көрсетуді тұтынушылардың құқықтарын қорғау департаменті (Л.Е. Үсенбекова):

1) Заң департаментімен (Н.В. Сәрсенова) бірлесіп, осы қаулыны Қазақстан Республикасының Әділет министрлігінде мемлекеттік тіркеуден өткізу шараларын қолға алсын;

2) осы қаулы Қазақстан Республикасының Әділет министрлігінде мемлекеттік тіркеуден өткен күннен бастап, он күндік мерзімде оны Агенттіктің мүдделі бөлімшелеріне, "Қазақстан қаржыгерлерінің қауымдастығы" және "Атамекен" одағы" Қазақстанның Ұлттық экономикалық палатасы" заңды тұлғалар бірлестіктеріне мәлімет үшін жеткізсін.

4. Агенттік Төрайымының Қызметі (А.Ә. Кенже) осы қаулыны Қазақстан Республикасының бұқаралық ақпарат құралдарында жариялау шараларын қолға алсын.

5. Осы қаулының орындалуын бақылау Агенттік Төрайымының орынбасары М.Б. Байсыновқа жүктелсін.

Төрайым

Е. Бахмутова

Қазақстан Республикасы Қаржы
нарығын және қаржы ұйымдарын
реттеу мен қадағалау агенттігі
Басқармасының 2011 жылғы 28
ақпандағы
№ 19 қаулысымен бекітілді

Банктік қызметтерді көрсету және банктердің банктік қызметтерді көрсету үдерісінде туындайтын клиенттердің өтініштерін қарау ережесін бекіту туралы

Осы Банктік қызметтерді көрсету және банктердің банктік қызметтерді көрсету үдерісінде туындайтын клиенттердің өтініштерін қарау ережесі (бұдан әрі - Ереже) "Қазақстан Республикасындағы банктер және банк қызметі туралы" Қазақстан Республикасының 1995 жылғы 31 тамыздағы Заңының (бұдан әрі – Банктер туралы Заң) 31-бабының 2-тармағына сәйкес банктік қызметтерді көрсету жүйесін жетілдіру және банктердің банктік қызметтерді көрсету үдерісінде туындайтын клиенттердің өтініштерін қарау тәртібін айқындау мақсатында әзірленді.

1-тарау. Жалпы ережелер

1. Осы Ережеде мынадай ұғымдар пайдаланылады:

1) банктік қызметтерді көрсету - банктердің, банк операцияларының жекелеген түрлерін жүзеге асыратын ұйымдардың (бұдан әрі – банктер) Банктер туралы Заңының 30-бабында белгіленген банктік және өзге операцияларды жүзеге асыруы;

2) клиент – банктік қызметтерді көрсетудің тұтынушысы болып табылатын не банктік қызметтерді көрсетуді пайдалануға ниет еткен жеке немесе заңды тұлға;

3) уәкілетті орган – қаржы нарығын және қаржы ұйымдарын реттеу мен қадағалау жөніндегі мемлекеттік орган.

2. Банк банктік қызметтерді көрсетуді Банктер туралы Заңына, осы Ережеге, сондай-ақ операциялар жүргізудің жалпы талаптары туралы ережеге және ішкі кредиттік саясат туралы ережеге сәйкес ұсынады.

3. Банктік қызметтерді көрсету тәртібіне мыналар кіреді:

1) банктің ұсынылатын банктік қызметтерді көрсету туралы ақпаратты ашып көрсетуі және клиенттерге консультация беру тәртібі;

2) банктік қызметтерді көрсетудің жекелеген түрлерін ұсыну және төлеуге қабілетсіз клиенттермен жұмыс жүргізу тәртібі.

2-тарау. Банктің ұсынылатын банктік қызметтерді көрсету туралы ақпаратты ашуы және клиенттерге консультация беру тәртібі

4. Клиент банктік қызметтерді көрсетуді алу мақсатында банкке өтініш жасаған кезде банк клиенттің бірінші талабы бойынша оған танысу үшін Банктер туралы Заңының 31-бабының 2-тармағына сәйкес мынадай мәліметтерді және рәсімдерді қамтыған операциялары жүргізудің жалпы талаптары туралы ережені ұсынады:

1) қабылданатын депозиттердің және берілетін кредиттердің шекті сомалары мен мерзімдері;

2) депозиттер мен кредиттер бойынша сыйақы ставкаларының шекті шамалары;

3) депозиттер мен кредиттер бойынша сыйақы төлеу шарттары;

4) банк қабылдайтын қамтамасыз етуге қойылатын талаптар;

5) банк операцияларын жүргізуге арналған ставкалар мен тарифтер;

6) банктік қызметтерді көрсету туралы шешімді қабылдаудың шекті мерзімдері;

7) банктік қызметтерді көрсету үдерісінде туындайтын клиенттердің өтініштерін қарау тәртібі;

8) банк пен оның клиентінің құқықтары мен міндеттері, олардың жауапкершілігі;

9) ислам банкінің және оның клиентінің құқықтары мен міндеттері, ислам банкінің операциялар жүргізу шарттары және соған байланысты тәуекелдер;

10) клиенттермен жұмыс тәртібі туралы ереже;

11) банктің директорлар кеңесі операцияларды жүргізудің жалпы шарттарына енгізу қажет деп есептейтін өзге де шарттар, талаптар және шектеулер.

5. Банктің клиенттермен жұмыс жүргізу тәртібі туралы ережесінде:

1) банктік қызметтерді көрсету туралы өтінішті әрбір банктік қызметтерді көрсетудің түрі бойынша қарау тәртібі мен мерзімі (өтінішті беру қажет болған кезде);

2) банктік қызметтерді көрсету тәртібі қамтылады.

6. Операциялар жүргізудің жалпы талаптары туралы ереже әдеби тілдің нормаларын және заңдық терминологияны сақтай отырып, келтірілген терминдердің талдамасын көрсете отырып, баяндалады. Операциялар жүргізудің жалпы талаптары туралы ережеде әр түрлі оқылудың болуына жол берілмейді.

7. Банк қолданыстағы ставкалар мен тарифтерге өзгерістер енгізу және бекіту күндері туралы мәліметтерді, ішкі құжаттардың нөмірлерін және осы өзгерістерді бекіткен (қабылдаған) органды көрсете отырып, банктік қызметтерді көрсету үшін ставкалар мен тарифтер туралы актуалды ақпаратты филиалдарында (олардың үй-жайларында), филиалдар болмаған жағдайда орталық офисінде, көру және танысу үшін қол жетімді жерлерде және өзінің интернет-ресурсында орналастырады.

8. Банктік қызметтерді көрсету туралы жарнаманы тарату "Жарнама туралы" Қазақстан Республикасының 2003 жылғы 19 желтоқсандағы Заңының және Банктер туралы Заңының талаптарына сәйкес, оның ішінде мынадай талаптарына сәйкес:

1) жарнама тікелей ұсынылу сәтінде арнаулы білімсіз немесе арнаулы құралдарды қолданбай дәйекті әрі түсінікті болып табылады;

2) мерзімді баспасөз басылымдарын қоспағанда, Қазақстан Республикасының аумағындағы жарнама мемлекеттік және орыс тілдерінде, сондай-ақ жарнама берушінің қалауы бойынша басқа да тілдерде таратылады;

3) радиодағы жарнаманы қоспағанда, жарнамада банк лицензиясының нөмірі және лицензияны берген органның атауы көрсетіледі;

4) заемдар мен салымдардың жарнамасында (банкаралық заемдар мен салымдарды қоспағанда) шынайы, жылдық, тиімді, салыстырмалы түрде есептелген сыйақы ставкалары көрсетіледі.

9. Банктік қызметтерді көрсету кезінде банк:

1) банктік қызметтерді көрсету туралы шартты жасасқанға дейін клиентке: ставкалар мен тарифтер туралы, банктік қызметтерді көрсету туралы өтініш бойынша шешім қабылдау мерзімдері туралы ақпаратты (өтінішті беру қажет болған кезде);

қызметтерді көрсетуді ұсыну шарттары туралы ақпаратты және банктік қызметтерді көрсету туралы шартты жасасу үшін қажетті құжаттардың тізбесін;

банктік қызметтерді көрсету туралы шарты бойынша міндеттемелерді орындамаған жағдайда клиенттің жауапкершілігі туралы және ықтимал тәуекелдері туралы ақпаратты;

клиенттің туындаған мәселелері бойынша консультациялар;

клиенттің тілегі бойынша - тиісті шарттың үлгілі нысанының көшірмесін береді;

2) клиенттің банктік қызметтерді көрсету туралы өтінішін банктің операциялар жүргізудің жалпы талаптары туралы ережесінде белгіленген мерзімдерде қарайды (өтінішті беру қажет болған кезде);

3) банктік қызметтерді көрсету туралы шартқа қол қойғанға дейін клиентке оның шарттарымен танысу үшін қажетті уақытты береді;

4) клиентті алынатын банктік қызметтерді көрсету бойынша даулы жағдайлар туындаған кезде оның банкке, банктік омбудсманға (ипотекалық заемдар бойынша), уәкілетті органға немесе сотқа жүгінуге құқылы екені туралы хабардар етеді. Осы мақсаттарда клиентке банктің, банктік омбудсманның және уәкілетті органның орналасқан жері, почталық және электронды адрестері және интернет-ресурстары туралы ақпарат беріледі;

5) сұрату бойынша клиентті банктің қаржылық есептілігі мен өзге де ақпаратының орналастыру көздері туралы хабардар етеді;

6) клиент берген ақпараттың құпиялылығын қамтамасыз етеді.

3-тарау. Банктік заемдар беру және төлеуге қабілетсіз клиенттермен жұмыс жүргізу

10. Банк банктік заем шартын жасасқанға дейін 9-тармақтың 1) тармақшасында көзделген мәліметтерден және құжаттардан басқа клиентке ауызша нысанда банктік заемдар бойынша мынадай ақпаратты ұсынады:

1) банктік заем беру мерзімін;

2) банктік заемның шекті сомасы мен валютасын;

3) сыйақы ставкасының түрін: белгіленген немесе құбылмалы, егер сыйақы ставкасы құбылмалы болған жағдайда есептеу тәртібін;

4) клиент өтініш жасаған күніндегі сыйақы ставкасының мөлшері жылдық пайыздарымен және оның шынайы жылдық тиімді салыстырмалы түрде есептелген мөлшерін (нақты құнын);

5) банктің пайдасына банктік заемды алуға және қамтамасыз етуге (өтеуге) байланысты комиссиялық ақылардың, тарифтердің және өзге де шығыстардың толық тізбесі мен мөлшерлері;

6) клиент заңды тұлғамен жасалған банктік заем шартының талаптарын Банктер туралы Заңында көзделген ықтимал бір жақты тәртіппен өзгерту жағдайлары;

7) банктік заем шарты бойынша міндеттемелерін орындамаған жағдайда клиенттің жауапкершілігі мен тәуекелдері;

8) кепіл берушінің, кепілгердің, кепілдік берушінің және заемды қамтамасыз ету туралы шартының тарабы болып табылатын өзге тұлғаның жауапкершілігі туралы ақпарат береді.

11. Банк банктік заем бойынша шешім қабылданған күннен бастап үш жұмыс күнге дейінгі мерзімде клиентті банктік заемды беру не бас тартудың себебін көрсете отырып, беруден бас тарту туралы хабардар етеді.

12. Банктік заем шартында Қазақстан Республикасы Қаржы нарығын және қаржы ұйымдарын реттеу мен қадағалау агенттігі Басқармасының "Банктік заем

шартының міндетті талаптарының тізбесін бекіту және Қазақстан Республикасы Қаржы нарығын және қаржы ұйымдарын реттеу мен қадағалау агенттігі Басқармасының "Кредиттеу жөніндегі құжаттамасын жүргізу ережесін бекіту туралы" 2007 жылғы 23 ақпандағы № 49 қаулысына толықтыру мен өзгерістер енгізу туралы" 2011 жылғы 28 ақпандағы № 18 қаулысына (Нормативтік құқықтық актілерді мемлекеттік тіркеу тізілімінде № 6877 тіркелген) сәйкес белгіленген банктік заем шартының міндетті талаптары қамтылады.

13. Банктік заем шартын қамтамасыз ету кезеңінде банк клиенттің (заемшының) немесе кепіл берушінің (Банктер туралы Заңында көзделген банктік құпияны жариялауға қойылатын талаптарды сақтаумен) сұратуы бойынша сұратуды алған күннен бастап үш жұмыс күн ішінде оған жазбаша нысанда мыналар туралы мәліметтерді береді:

- 1) банкке төлеген ақша сомасы;
- 2) мерзімі өткен берешектің мөлшері (бар болған кезде);
- 3) борыш қалдықтары;
- 4) кезектегі төлемдердің мөлшері мен мерзімдері;
- 5) кредиттеу лимиті (бар болған кезде).

14. Клиенттің өтініші бойынша банк үш жұмыс күнінен аспайтын мерзімде айына бір реттен жиі емес жазбаша нысанда банктік заем шарты бойынша берешекті өтеу есебіне келіп түсетін клиенттің (заемшының) ақшасын бөлу туралы ақпаратты тегін береді.

15. Клиенттің банкке банктік заем шарты бойынша берілген ақшаның барлық сомасын немесе оның бір бөлігін мерзімнен бұрын қайтару туралы өтініші бойынша банк үш жұмыс күні ішінде қайтарылуы тиіс соманың мөлшерін оған жазбаша нысанда тегін хабарлайды.

16. Егер банктік заем шартында көзделген болса, банк кезеңділік негізінде осы Ереженің 13-тармағында көзделген мәліметтерді клиентке банктік заем шартында көзделген тәсілмен ұсынады.

17. Осы Ереженің 13-16-тармақтарында көзделген мәліметтер негізгі борыштың, сыйақының, комиссиялық ақылардың, тұрақсыздық айыбының және айыппұл санкцияларының өзге түрлерінің, сондай-ақ төленуге жататын басқа сомалары көрсетіле отырып, ұсынылады.

18. Банктік заем шартында көзделген жағдайда, банк заемшыны банктік заем шартында көзделген мерзімдерде және тәсілмен шарт бойынша міндеттемені орындау мерзімі өтіп кеткені және төлемдерді енгізу қажеттігі туралы хабардар етеді. Тараптардың келісімі бойынша банктік заем шартында шарт бойынша кезекті төлемдер жасау күні туралы хабарландырудың мерзімдері мен тәсілдері көзделеді.

19. Банк берешекті өндіріп алуды Қазақстан Республикасының банктік заңнамасында және банктік заем шартында белгіленген тәртіппен және негіздемелер бойынша жүзеге асырады.

20. Банктік заем шарты бойынша берешекті өндіріп алу мақсатында банк клиентті банктік заем шарты бойынша төлемдерді төлеу қажеттігі туралы және клиенттің өз міндеттемелерін орындамауының салдары туралы хабардар етеді.

21. Банктік заем шарты бойынша берешекті өндіріп алу туралы хабарламада клиент үшін банктік заем шарты бойынша берешектің мөлшері туралы (негізгі борыш, сыйақы, комиссиялық ақы, тұрақсыздық айыбы және айыппұл санкцияларының өзге түрлерінің сомасын, сондай-ақ төлеуге жататын басқа сомаларды да көрсетумен) қысқаша ақпарат қамтылады.

22. Клиентке, сондай-ақ кепіл берушіге, кепілгерге, кепілдік берушіге және заемды қамтамасыз ету шартының тарабы болып табылатын өзге тұлғаға да жергілікті уақыты бойынша сағат 21-00-ден 9-00-ге дейін банктік заем шартын қамтамасыз етуге байланысты хабарламаларды беруге және ескертуді жүзеге асыруға (телефон шалуға) болмайды.

23. Осы Ереженің 20–тармағында көрсетілген хабарламадан туындайтын талаптар қанағаттандырылмаған жағдайда, банк клиентке Банктер туралы Заңының 36-бабында көзделген шараларды қолданады.

24. Банктік заем шартында банктің банктік заем шарты бойынша құқығын (талап ету) үшінші тұлғаларға беру құқығы (талап етуді беру) көзделген жағдайда , банк құқығын (талап етуді) табыс еткен күннен бастап үш жұмыс күн ішінде ол туралы борышкерді (оның уәкілетті өкілін) тапсырылған құқықтарының (талап етудің) толық көлемін, сондай-ақ негізгі борыштың, сыйақының, комиссиялық ақының, тұрақсыздық айыбының, айыппұлдардың және мерзімі өткен және ағымдағы сомаларын және төленуі тиіс басқа сомаларының қалдықтарын және заемды өтеу бойынша бұдан кейінгі төлемдердің мақсатын - банкке немесе құқықтары (талап ету) берілген тұлғаға екенін көрсете отырып, жазбаша хабардар етеді.

4-тарау. Банктік салым шарттарын жасасу

25. Банктік салым шартын жасасқанға дейін осы Ереженің 9-тармағының 1) тармақшасында көзделген мәліметтер мен құжаттардан басқа банк ауызша нысанда клиентке банктік салымдар бойынша мынадай ақпаратты ұсынады:

- 1) салымның түрін (талап етілгенге дейін, мерзімді, шартты);
- 2) салым мерзімін (бар болса);
- 3) ең аз салым сомасын;

4) клиент өтініш жасаған күніне сыйақы ставкалары, оның ішінде шынайы, жылдық, тиімді, салыстырмалы түрде есептелген сыйақы ставкасын (нақты құнын);

5) қосымша келісім жасаусыз салымның мерзімін ұзартудың шарттарын (бар болса);

6) салымды толықтыру, капиталдандыру мүмкіндігін;

7) салымды толығымен немесе ішінара мерзімнен бұрын алу шарттарын;

8) кепілдік берілетін банктік салымдар бойынша Қазақстан Республикасының заңнамалық актілерінде белгіленген кепілдік өтем мөлшерін.

26. Банктік салым шартының талаптарына сәйкес қосымша келісім жасаусыз банктік салым мерзімін ұзартқан кездегі сыйақы ставкасын төмендету жағына өзгерткен жағдайда банк клиентті банктік салым шартында көзделген тәсілмен банктік салым мерзімі аяқталғанға дейін сыйақы ставкасын төмендету туралы хабардар етеді.

5-тарау. Банктердің банктік қызметтерді көрсету үдерісінде туындайтын клиенттердің өтініштерін қарау тәртібі

27. Банктердің банк клиенттерінің өтініштерін қарауы "Жеке және заңды тұлғалардың өтініштерін қарау тәртібі туралы" Қазақстан Республикасының 2007 жылғы 12 қаңтардағы Заңында (Өтініштер туралы Заң) және осы Ережеде белгіленген тәртіппен және мерзімдерде жүзеге асырылады.

28. Банк клиенттердің:

1) банкке қолма-қол, почта байланысы арқылы, оның электрондық почтасына, интернет-ресурсына келіп түскен жазбаша өтініштерімен;

2) телефон арқылы және клиент банк офисіне тікелей келген кезде ауызша түскен өтініштерімен жұмыс жүргізеді.

29. Банктің уәкілетті адамдары орталық офисінде және филиалда банк Басқармасының Төрағасы, филиалдың директоры (филиалда) бекіткен қабылдау кестесіне сәйкес кем дегенде айына бір рет жеке тұлғалардың және заңды тұлғалардың өкілдерінің жеке қабылдауын жүргізеді.

Қабылдау белгіленген әрі жеке және заңды тұлғалардың назарына жеткізілген күн мен сағатта жұмыс орны бойынша өткізіледі.

Егер банктің уәкілетті адамы өтініш бойынша мәселені қабылдау кезінде шеше алмаса, ол клиентпен жазбаша нысанда баяндалады және онымен жазбаша өтініш ретінде жұмыс жүргізіледі.

30. Клиенттердің жазбаша өтініштері банктің ішкі құжаттарына сәйкес деректемелері бар жазбаша өтініштерді тіркеу журналында тіркеледі.

31. Клиентке оның жазбаша өтінішінің қабылданғанын растайтын қағаз тасымалдауыштағы құжат беріледі, не өтініштің көшірмесінде тиісті белгі қойылады. Өтініштерді қабылдаудан бас тартуға жол берілмейді.

32. Банктің интернет-ресурсы арқылы келіп түскен өтініштер банктің ішкі құжаттарында көзделген тәртіппен тіркеледі.

33. Клиенттердің телефон арқылы келіп түскен өтініштері тіркеледі. Клиентпен жасалған телефон сөйлесулерінің жазылуы ол туралы сөйлесудің басында хабардар етілген кезде клиенттің келісуі бойынша жүргізіледі.

34. Банкке ауызша нысанда (телефон арқылы немесе клиент өзі банк офисіне келген кезде) келіп түскен өтініштер кідірмей қаралады және мүмкіндік болса, клиенттің ауызша өтінішіне жауап бірден беріледі. Ауызша өтініш бірден шешілмейтін жағдайда, ол клиентпен жазбаша түрде жазылады да, онымен жазбаша өтініш ретінде жұмыс жүргізіледі. Клиент жауап алу үшін қажетті рәсімдері туралы және осындай өтініштерді қарау мерзімдері туралы хабардар етіледі.

35. Банк өтінішті қарау кезінде ұсынылған ақпарат жеткіліксіз болған жағдайда клиенттен қосымша құжаттарды және мәліметтерді сұратып алады.

36. Банк жеке және заңды тұлғалардың өтініштерінің объективті, жан-жақты және уақтылы қаралуын қамтамасыз етеді, клиенттерді олардың өтініштерін қарау қорытындысы және қабылданған шаралар туралы хабардар етеді.

Клиентке өтінішті қарау қорытындысы туралы жазбаша жауабы мемлекеттік тілде немесе өтініш жасалған тілде беріледі және онда клиент жазған әрбір өтінішіне, талабына, ұсынымына және өзге де сұрағына қабылданған шешім бойынша шағым жасау құқықтарын түсіндіре отырып, Қазақстан Республикасы заңнамасының, банктің ішкі құжаттарының, қаралатын мәселеге қатысы бар шарттардың тиісті нормаларына, сондай-ақ қаралатын мәселенің іс жүзіндегі жағдайларына сілтеме жасалған негізделген және уәждеделген дәлелдері қамтылады.

Клиенттің өтініші Банктер туралы заңға сәйкес қайта құрылымдау рәсімі жүргізілген бас банк пен еншілес банк арасындағы активтер мен міндеттемелерді бірмезгілде беруді жүзеге асырған бас банкке немесе еншілес банкке келіп түскен жағдайларда, клиенттің өтініші келіп түскен, осындай беру нәтижесінде тиісті активті немесе міндеттемені алған банк (бұрын еншілес банк болып табылған заңды тұлға) жауапты дайындайды және оны клиентке жібереді.

Ескерту. 36-тармақ жаңа редакцияда - ҚР Ұлттық Банкі Басқармасының 08.05.2015 № 78 (алғашқы ресми жарияланған күнінен бастап қолданысқа енгізіледі) қаулысымен.

37. Клиенттің өтініші негізделген және заңды болған жағдайда банк жөнсіздікті жою және клиенттің құқықтарын және заңды мүдделерін қалпына келтіру туралы шешім қабылдайды.

38. Жазбаша өтініштің жауабына банктің уәкілетті адамы қол қояды.

39. Почта байланысы немесе қолма-қол табыс ету арқылы келіп түскен жазбаша өтінішке жауапты клиентке табыс ету клиенттің өтінішінде көрсетілген мекенжай бойынша почта арқылы тапсырылғаны туралы хабардар етумен тапсырыс-хатпен, немесе клиент банкке келген кезде қолын қойғызып, өзінің қолына табыс ету арқылы жүзеге асырылады, ол туралы банктің жазбаша өтініштерді тіркеу журналында белгі қойылады.

40. Өтініштерді қарауды талдау және бақылау функциялары банктің ішкі құжаттарына сәйкес анықталған банктің бөлімшесіне жүктеледі және оларға:

1) тиісті өтінішке негіздеме болып табылған себептерді анықтау және жою үшін банк клиенттерінің өтініштерін талдау және қорытындылау;

2) банк үшін банк клиенттерінің өтініштерімен жұмыс ұйымдастыруды жақсарту бойынша ұсынымдар әзірлеу;

3) банк басшылығына банк клиенттерінің өтініштерін қарау қорытындысы бойынша осы қаржылық қызметтерді көрсетудің барлық тұтынушыларына қатысты анықталған жөнсіздіктерді жою бойынша қажетті шаралар жөнінде және банк қызметінде осындай жөнсіздіктерге жол бермеу үшін алдын алу шаралары жөнінде ұсыныстар енгізу кіреді.