

## **Порядок рассмотрения обращений и жалоб граждан**



Согласно приказу  
Председателя ОАО «Алиф  
Банк» №268П-25 от 3  
октября 2025 г.

**Душанбе - 2025**

## Термины и сокращения

**Банк** – открытое акционерное общество «Алиф Банк»;

**Заявитель** – физическое или юридическое лицо, обращающееся в Банк всеми доступными способами, предусмотренными для таких обращений;

**Клиент** – физическое лицо или юридическое лицо, пользующееся банковскими продуктами и услугами Банка либо имеющее договорные отношения с Банком.

**НБТ** – Национальный банк Таджикистана;

**Порядок** – порядок рассмотрения обращений граждан (и в том числе индивидуальных предпринимателей, их представителей, представителей юридических лиц)

**РТ** – Республика Таджикистан.

**Обращение** - любое заявление, запрос, предложение клиента, направленные в банк в установленном порядке с целью получения ответа, решения вопроса или урегулирования проблемы.

**Жалоба** - выражение клиентом недовольства качеством предоставленных банковских услуг, действиями сотрудников банка или иными аспектами деятельности банка, требующее рассмотрения и принятия мер.

**Письменное обращение** - Обращение клиента, оформленное в письменной форме на бумажном носителе, переданное лично, через почту или иным способом, предусмотренным банком.

**Устное обращение** - Обращение клиента, высказанное устно, например, в ходе личного визита в отделение банка или по телефону, зарегистрированное сотрудником банка в установленном порядке.

**Электронное обращение** - Обращение клиента, направленное через электронные каналы связи, такие как электронная почта, личный кабинет на сайте банка или иные цифровые платформы, предусмотренные банком.

**Повторные обращения** - обращения, поступившие от клиента повторно по тому же вопросу или проблеме, которые ранее были рассмотрены банком, но не привели к полному разрешению ситуации с точки зрения клиента, либо требуют дополнительного уточнения, разъяснения или предоставления новой информации.

**Книга жалоб** - Официальный документ, предусмотренный законодательством, в котором клиенты могут фиксировать свои жалобы и предложения по качеству

обслуживания в отделениях банка. Ведется в бумажном или электронном виде в соответствии с требованиями банка.

**Ящик жалоб** - запечатанная коробка с замком для жалоб и обращений, установленная в доступном публичном месте офисов Банка.

## **1. Общие положения**

**1.1.** Порядок разработан в соответствии с требованиями законодательства Республики Таджикистан “Об обращениях физических и юридических лиц” от 2016 г., №7, ст. 617, Дополнительными минимальными требованиями для рассмотрения жалоб со стороны поставщиков финансовых услуг и требованиями о предоставлении поставщиками финансовых услуг отчетности по жалобам от 26 мая 2025 года, №1344, а также внутренними документами Банка.

**1.2.** Целью Порядка является создание условий для защиты прав клиентов, повышение эффективности механизма рассмотрения жалоб и обращений, укрепление доверия клиентов путем установления единого процесса принятия и рассмотрения обращений и жалоб клиентов – физических лиц, индивидуальных предпринимателей, их представителей и представителей юридических лиц.

**1.3.** Рассмотрение жалоб организует Отдел управления и контроля качества. Устные обращения, а также обращения, поступающие через социальные сети и мессенджеры, рассматривает Департамент дистанционного обслуживания (ДДО). Письменные обращения находятся в ведении Отдела контроля качества и Общего отдела, которые не совмещают функции продажи финансовых услуг.

## **2. Принципы рассмотрения жалоб и обращений**

**2.1.** Жалобы и обращения рассматриваются на основе:

- прозрачности;
- объективности;
- партнёрского подхода;
- равных требований ко всем обращениям и жалобам;
- уважения к правам и интересам клиента;
- обеспечения конфиденциальности информации;
- исключения конфликтов интересов.

### **3. Требования при обращении и жалобы**

#### **3.1. Требования к письменным обращениям:**

**3.1.1.** В случае обращения и жалобы физического лица, обращение должно содержать фамилию, имя, отчество, адрес места жительства и уведомление об изменении (при наличии), суть обращения, номер телефона и подпись заявителя. При необходимости в подтверждении своих доводов прилагаются подтверждающие документы или их копии.

**3.1.2.** В обращении и жалобы юридического лица указываются полное наименование юридического лица, почтовый адрес места расположения, дата, исходящий номер и суть обращения. Обращение должно быть подписано должностным или уполномоченным лицом. При необходимости в подтверждение своих доводов прилагаются документы (материалы) либо их копии.

**3.1.3.** К обращениям и жалобам через представителя физических или юридических лиц прилагается документ, удостоверяющий полномочия представителя.

#### **3.2. Требования к электронным обращениям:**

**3.2.1.** Должны быть представлены в форме электронного документа, заверенного цифровой электронной подписью, и иметь другие сведения, обязательные для электронных документов, установленные законодательством Республики Таджикистан.

**3.2.2.** В обращении и жалобы указываются фамилия, имя, отчество физического лица, полное наименование юридического лица, адрес электронной почты, номер телефона заявителя и суть обращения.

**3.2.3.** Электронные обращения могут содержать дополнительные сведения о заявителе, в том числе, адрес местонахождения, номер факса, номер телефона и другое.

**3.3.** Требования к электронным обращениям и жалобам поданным посредством обращения в социальных сетях, на адрес электронной почты Банка без использования электронно-цифровой подписи.

**3.3.1.** Физическое/юридическое лицо в случае обращения и жалобы посредством социальных сетей, на адрес электронной почты должно представить аналогичные документы, указанные в п. 3.2.1-3.2.3 Порядка и зафиксировать обращение в соответствии с требованиями делопроизводства Банка.

Требования к обращениям посредством телефонной (мобильной) связи:

**3.4.** При обращениях и жалобах посредством телефонной (мобильной) связи должны быть изложены суть обращения, фамилия, имя и отчество заявителя, адрес месторасположения заявителя, номер телефона (мобильного телефона), адрес электронной почты (при необходимости)

**3.4.1.** Уполномоченное лицо, принявшее телефонное (мобильное) обращение, составляет электронную карточку принятия телефонного (мобильного) обращения, где излагаются суть обращения, имя, фамилия, отчество заявителя, его почтовый адрес (если необходимо), адрес места расположения заявителя (если необходимо), номер телефона (мобильного) и адрес электронной почты (если необходимо).

#### **4. Порядок подачи обращений и жалоб в Банк**

##### **4.1. Письменные обращения и жалобы подаются в Банк следующими способами:**

- нарочно, в том числе через курьера;
- в ходе личного посещения Банка;
- путем внесения замечаний и (или) предложений в книгу жалоб и предложений Банка, оформленную в соответствии с законодательством Республики Таджикистан и предъявляемую по первому требованию;
- ящик для жалоб (пример заявления для ящика жалоб указан в приложении 3 данного порядка).

##### **4.2. Электронные обращения и жалобы могут быть направлены в Банк через:**

- специальную рубрику веб-сайта Банка (alif.tj);
- электронную почту (info.alif.tj);
- все месенджеры и социальные сети Банка (такие как телеграмм, инстаграм, фейсбук т.д.).

**4.2.1.** К электронным обращениям и жалобам могут прикрепляться электронные версии дополнительных документов и (или) сведений (документов, подтверждающих полномочия представителей заявителей, документов о результатах предыдущего рассмотрения обращений и других документов и (или) сведений, необходимых для решения вопросов, изложенных в обращениях). Допустимыми форматами прикрепляемых файлов являются: \*.rtf, \*.doc, \*.docx, \*.pdf, \*.tif, \*.tiff, \*.png, \*.jpeg, \*.jpg, \*.odt, \*.txt. Электронные ссылки на документы в тексте электронного обращения к рассмотрению не принимаются.

##### **4.3. Устные жалобы и обращения клиентов принимаются Банком по телефонам:**

- (+992) 48 888 54 60;

- 900;
- (+992) 48 888 11 11.

#### **4.4. Порядок личного обращения и жалобы в Банк.**

**4.4.1.** Личный прием ведется в следующем порядке: с графиком приема граждан, утверждаемым Председателем Банка, по предварительной записи. График приёма граждан указан на официальном сайте и размещен на доске в головных офисах/филиалах Банка. Прием по предварительной записи осуществляется путем регистрации обращения у администратора офиса. Уполномоченный сотрудник Отдела управления и контроля качества согласовывает дату личного приема с лицом, с кем запрошен личный прием по мере наличия свободного времени у данного лица. В случае изменения согласованного порядка личного приема Банк своевременно уведомляет об этом граждан и представителей юридических лиц. Принимать граждан могут следующие уполномоченные лица:

- Председатель Банка;
- Заместитель председателя Банка;
- Руководитель управления по обслуживанию клиентов;
- Руководитель филиала;
- Руководитель Отдела по работе с клиентами;
- Исполняющий обязанности Руководителя филиала.

**4.5.** Банком на видных местах (информационные стенды), а также на сайте размещается утверждённое объявление для клиентов о способах подачи жалоб (Приложение №1).

**4.6.** Банком принимаются жалобы и обращения во всех филиалах и подразделениях, формы для подачи доступны на информационных стендах или по первой просьбе заявителя.

**4.7.** Обращения и жалобы излагаются на таджикском или русском языках. В случае, если иностранец/иностранец гражданин или лицо без гражданства хочет написать заявление, то принимается и английский язык обращения.

#### **5. Прием, регистрация и учет**

**5.1.** Все письменные и электронные обращения подлежат приему в Общем отделе Банка, вносятся в информационный лист и принимаются на учет путем присвоения отдельного номера каждому обращению. Отказ в приёме обращений физических и юридических лиц запрещается, если они поданны вопреки требованиям

Порядка. Учет обращений физических и юридических лиц осуществляется Общим отделом Банка.

**5.2.** Все жалобы, поступившие от экспертов фронт-офиса и департамента дистанционного обслуживания (ДДО), фиксируются в специальной системе Банка и передаются в отдел контроля качества. Отдел контроля качества выполняет следующие функции:

**5.2.1.** Каждая жалоба фиксируется в реестре отдела контроля качества с указанием даты поступления, сути обращения, данных клиента и ответственного сотрудника.

**5.2.2.** Рассмотрение и решение проблемы: Отдел контроля качества анализирует жалобу, устанавливает причины возникновения проблемы и принимает меры для ее устранения в установленные сроки.

**5.2.3.** Контроль обратной связи: Отдел контроля качества обеспечивает своевременное предоставление клиенту ответа по итогам рассмотрения жалобы, уведомляя его о результатах через каналы связи, указанные в данном Порядке.

**5.3.** Все жалобы (независимо от канала поступления) подлежат обязательной регистрации в отдельной книге учета жалоб в электронном или бумажном виде по форме, утверждённой требованиями НБТ (Приложение №2).

**5.4.** Каждой жалобе присваивается уникальный номер.

**5.5.** Порядок делопроизводства и статистический учёт по обращениям физических и юридических лиц устанавливается Банком в соответствии с требованиями Банка.

**5.6.** Входящие письменные обращения и жалобы, независимо от административного подчинения, должны быть зарегистрированы в Банке. Ответственность за организацию приема, регистрации, ведения статистического учета несет Общий отдел и Отдел управления и контроля качества Банка. Отдел управления и контроля качества ведет контроль за сроками рассмотрения обращений. Непосредственные исполнители несут ответственность за подготовку ответов на обращения.

**5.6.1.** Все письменные и электронные обращения передаются руководителю банка, который ставит визу в соответствующие отделы. Каждый отдел обязан рассмотреть обращение и написать ответное письмо в соответствии со сроками.

**5.7.** Входящие электронные обращения и жалобы, которые поступили через специальную рубрику веб-сайта автоматически фиксируются в специальной системе Банка. К каждому обращению и жалобе система автоматически выдаёт

номер обращения. По завершению обработки обращения клиенту приходит СМС уведомление.

**5.8.** Устные обращения клиентов, поступающие по телефону, принимаются сотрудниками, уполномоченными на взаимодействие с клиентами (например, операционистами, менеджерами по работе с клиентами или сотрудниками call-центра).

**5.8.1.** Каждое устное обращение фиксируется в специальной системе учета банка с присвоением уникального номера для отслеживания.

**5.8.2.** Устные обращения рассматривает Департамент дистанционного обслуживания (ДДО). Сотрудники ДДО анализируют суть обращения и предоставляют оперативный ответ или решение, если вопрос не требует дополнительной проверки.

**5.8.3.** Если устное обращение содержит признаки жалобы (например, недовольство качеством услуг или нарушением прав), оно передается в Отдел контроля качества для дальнейшего рассмотрения.

**5.8.4.** Клиент уведомляется о статусе обращения через выбранный канал связи (телефон, SMS, электронная почта).

**5.9.** Формы отчетности по жалобам устанавливаются в соответствии с требованиями нормативно правовых актов НБТ. Ответственным за соблюдением требований в области отчетности является уполномоченное лицо Отдела управления и контроля качества.

**5.10.** Регистрация обращения и жалобы производится:

**5.10.1.** Письменные обращения, электронные обращения, а также обращения, поступившие через ящик для жалоб или книгу жалоб и предложений, регистрируются в день поступления, если они получены в период с 00:00 до 15:00. На следующий за днем поступления рабочий день - при поступлении обращения позже указанного временного интервала.

**5.10.2.** Устные обращения и обращения, поступившие через специальную рубрику на сайте банка, регистрируются немедленно в момент их получения.

## **6. Порядок подачи жалоб и обращений несовершеннолетними и лицами с ограниченными возможностями**

Несовершеннолетние (лица, не достигшие 18 лет) и лица с ограниченными возможностями могут подать жалобу или обращение в банк следующими способами:

**6.1. Через законного представителя (для несовершеннолетних):** Несовершеннолетние подают обращения через законных представителей (родителей, опекунов), которые предоставляют документы, подтверждающие их полномочия (например, свидетельство о рождении или документ об опеке). Обращения принимаются через мобильное приложение, сайт банка или лично в офисе.

**6.2. Лично:** Лица с ограниченными возможностями и, при наличии дееспособности, несовершеннолетние могут подавать обращения самостоятельно через доступные каналы банка, о которых прописано в пункте 4. настоящего порядка.

## **7. Гарантии прав физических и юридических лиц на обращение и жалобу**

**7.1.** При рассмотрении обращения и жалобы будет отсутствовать дискриминация, связанная с национальностью, расой, полом, языком, вероисповеданием, политической позицией, социальным положением, образованием и имуществом, а также формой собственности, местом расположения, организационно-правовой формой юридических лиц.

**7.2.** При рассмотрении обращения и жалобы, не будут разглашаться сведения, содержащихся в обращении, а также сведения, касающихся частной жизни, либо деятельности юридического лица, без согласия физических и юридических лиц.

**7.3.** Не будут считаться разглашенным сведения, изложенное в письменном обращении и жалобы, направленное в соответствующий орган и организацию, решение которого отнесено к компетенции органа и организации и уполномоченных лиц.

## **8. Сроки рассмотрения обращений и жалоб**

**8.1.** Обращения и жалобы, представленные в Банке, рассматриваются в течении тридцати календарных дней. Обращения не требующие дополнительного изучения и исследования рассматриваются в течении пятнадцати календарных дней со дня регистрации. В исключительных случаях, руководитель соответствующего отдела и организации вправе продлить срок рассмотрения обращения не более тридцати дней о чем информировать заявителя в течение трех дней.

**8.2.** Обращения касающиеся диспуты карт по Visa/Mastercard рассматриваются от тридцати до ста восьми десяти календарных дней.

**8.3.** Письменные обращения считаются рассмотренными в случае, если все причины, изложенные в обращении, нашли свое решение и для обеспечения

защиты, реализации и восстановления прав, свобод и законных интересов заявителя приняты меры и заявителю направлен письменный ответ.

**8.4.** В случае решения проблем, указанных в обращении в присутствии заявителя, адресату не отправляется письменный ответ, если он не потребует письменного ответа. В таком случае, результат рассмотрения обращений отмечается непосредственно в тексте обращения или в книге заявлений и жалоб, заявитель заверяет это своей подписью.

**8.5.** Устное обращение считается рассмотренным в случае, когда все причины, изложенные в ходе личного приема или посредством телефонной (мобильной) связи, нашли свое решение, для обеспечения защиты, реализации и восстановлении прав, свобод и законных интересов физических и юридических лиц приняты меры и об этом информирован заявитель.

**8.6.** Ответы на обращения, предоставленные в электронной форме, через телефонную (мобильную) связь и через специальную рубрику веб-сайта Банка направляются по адресу электронной почты, указанному в обращении, по номеру телефона в форме звонка/смс или в письменной форме по почтовому адресу места проживания физических лиц, или места нахождения юридических лиц.

**8.7.** В случае отсутствия в обращении запроса, предложения или жалобы, связанных с деятельностью Банка, или выражения благодарности в них, обращения такого рода принимаются к сведению, но на них ответы не предоставляются.

**8.8.** В случае, если текст письменных обращений не поддается чтению, подобным обращениям ответ не высылается, о чем в течение трех дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес или место проживания и расположения поддаются чтению.

**8.9.** Устные обращения поступившие в управление ДДО имеет свои индивидуальные сроки рассмотрения в зависимости от темы обращения.

## **9. Минимальное содержание письменного ответа на жалобу**

**9.1.** Письменный ответ на жалоб должен содержать как минимум следующую информацию:

**9.1.1.** Чёткую позицию Банка по полному или частичному удовлетворению либо отклонению жалобы.

**9.1.2.** Обоснование принятого Банком решения.

**9.1.3.** Контактную информацию отдела или сотрудника, ответственного за рассмотрение жалобы (номер телефона, адрес электронной почты).

**9.1.4.** Информацию о том, что в случае неудовлетворённости ответом на жалобу потребитель может обратиться в компетентные органы или суд в порядке, установленном законодательством Республики Таджикистан.

## **10. Обязанности Банка, при рассмотрении обращения и жалоб физических и юридических лиц**

**10.1.** При рассмотрении обращений и жалоб, Банк обязан:

- обеспечивать объективное, независимое, незаинтересованное и своевременное рассмотрение обращений, в случае необходимости проверять поставленные вопросы с участием заявителей и приглашением соответствующих лиц;
- запрашивать для полного, независимого и всестороннего рассмотрения необходимые для рассмотрения обращения материалы у физических и юридических лиц, от соответствующих органов и организаций;
- принимать меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов физических и юридических лиц;
- рассматривать обращение обоснованно и согласно закону, контролировать его исполнение;
- ответ на обращение и жалобы должен быть составлен на государственном языке, а при наличии требования - на языке, на котором написано обращение, исчерпывающим и обоснованным на каждый поставленный вопрос, или опровергающим отмеченных случаев с учетом требований законодательства Республики Таджикистан, которые приняты к руководству;
- объяснить заявителю порядок обжалования результата рассмотрения жалобы (ответа на жалобы);
- регулярно анализировать сведения о рассмотренных обращениях и жалобах физических и юридических лиц и принимать меры по устранению причин и условий, послуживших причиной нарушения прав, свобод и законных интересов физических и юридических лиц.

## **11. Рассмотрение отдельных обращений**

**11.1.** В случае если решение вопроса клиента, указанной в обращении или жалобы, зависит от нескольких органов или организаций, обращение в зависящей части рассматривается в органе или организации, куда оно представлено, заявителю разъясняется, что решение части обращения находится в компетенции другого органа и организации и он вправе обратиться в компетентный орган или организацию.

**11.2.** В случае представления одного и того же обращения по нескольким адресам, оно рассматривается компетентным органом и организацией, установленным законодательством Республики Таджикистан. В таком случае, другой орган и организация в порядке, предусмотренном требованием, направляют обращение компетентным органам и организациям.

**11.3.** Обращения и жалобы, опубликованные в периодической печати и других средствах массовой информации, или представляемые посредством их, рассматриваются в порядке и в сроки, установленные настоящим порядком, и о результатах рассмотрения информируются заинтересованные лица.

**11.4.** При получении письменного обращения и жалобы, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу, Банк вправе оставить обращение без ответа. Об этом сообщается заявителю, о недопустимости злоупотребления правом, либо в порядке, установленном законодательством Республики Таджикистан, подать жалобу в компетентные органы.

**11.5.** Рассматривая повторные обращения, Банк вправе прекратить переписку с заявителем при необоснованности очередного обращения, при условии, если упомянутое обращение и предшествующее обращение предоставляются с одним и тем же содержанием вопроса, при наличии результата полного рассмотрения. О результате прекращения рассмотрения повторного обращения уведомляется заявитель.

**11.6.** Если ответ по существу поставленных в обращениях и жалоб вопросов не представляется возможным без разглашения сведений, составляющих государственную или иную, охраняемую законом, тайну, заявителю сообщается о невозможности дачи ответа по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

**11.7.** В случае устранения причин, по которым обращение и жалобы не было рассмотрено, заявитель вправе повторно обратиться в Банк.

## **12. Оставление без рассмотрения**

**12.1.** В следующих случаях обращения и жалобы могут быть оставлены без рассмотрения: :

**12.1.1.** Заявления представлены через представителей физических и юридических лиц, но они не имеют документов, удостоверяющих их полномочия;

**12.1.2.** При личном приеме не предоставляются документы, удостоверяющие личность заявителя или его представителя.

**12.1.3.** Письменные и электронные обращения, в которых точно указаны фамилия, имя, отчество физического лица, сведения о месте его проживания или полное наименование юридического лица, адрес его места расположения, но представлены без согласия и разрешения заявителя, не подлежат рассмотрению.

**12.1.4.** Письменные и электронные обращения, в которых не указаны фамилия, имя, отчество физического лица, сведения о месте его проживания или полное наименование юридического лица, адрес его места расположения, или сведения не соответствуют действительности, а также представлены без подписи (цифровой электронной подписи), считаются анонимными и рассмотрению не подлежат, если в них не содержатся сведения о готовившемся или совершенном преступлении.

**12.1.5.** Не соответствуют другим требованиям Порядка и соответствующего закона.

**12.1.6.** В случае, если клиент в своем обращении и жалобы указал неполные или недостоверные данные, бБанк вправе связаться с клиентом по предоставленным контактным данным для запроса дополнительных сведений или документов, необходимых для рассмотрения обращения. Если клиент не предоставит запрошенные данные или документы и не ответит на запрос банка, банк вправе оставить обращение без рассмотрения. В таком случае клиенту направляется уведомление о причинах отказа в рассмотрении обращения.

### **13. Контроль, мониторинг и анализ**

**13.1.** В Банке осуществляется:

- внутренний аудит за процессом рассмотрения жалоб и обращений;
- постоянный мониторинг, анализ и систематизация жалоб, выявление и устранение причин для жалоб;
- подготовка предложений по улучшению качества обслуживания.

**13.2.** Наблюдательный совет и исполнительный орган Банка регулярно принимают отчеты о статистике и анализе жалоб и обращений.

### **14. Отчетность**

**14.1.** Банк ежеквартально (не позднее 15 числа следующего месяца) предоставляет в НБТ отчёт о жалобах по форме, утверждённой регулятором.

### **15. Заключительные положения**

**15.1.** Настоящий Порядок вступает в силу с даты утверждения Председателем Банка. В случае необходимости внесения дополнений или изменений, изменения оформляются на основании решения Председателя Банка.

**15.2.** В случае возникновения противоречий между Порядком и требованиями действующего законодательства Республики Таджикистан, Порядок подлежит применению в части, не противоречащей действующим нормативным актам РТ, и подлежит изменению в целях приведения в соответствие с требованиями действующего законодательства.

Приложение 1 к Дополнительным минимальным  
требованиям для рассмотрения жалоб со стороны  
поставщиков финансовых услуг и требования  
о предоставлении поставщиками финансовых услуг  
отчетности по жалобам

(ОБРАЗЕЦ ОБЪЯВЛЕНИЯ)

Уважаемые потребители!

В случае возникновения жалоб, вы можете выбрать любой из предложенных способов  
подачи обращения:

1. Заполните форму заявления, предназначенную для жалоб, изложите свою жалобу и передайте ее сотруднику или положите в ящик для жалоб;
2. Отправьте заявление через любой почтовый отдел по следующему адресу: \_\_\_\_\_;
3. Отправьте заявление на электронную почту: \_\_\_\_\_;
4. Позвоните сотруднику по номеру: \_\_\_\_\_.

Благодарим за сотрудничество!

Приложение 2 к Дополнительным минимальным  
требованиям для рассмотрения жалоб со стороны  
поставщиков финансовых услуг и требования  
о предоставлении поставщиками финансовых услуг  
отчетности по жалобам

Книга регистрации и учета жалоб потребителей финансовых услуг

[illegible]

Приложение 3 Заявление по жалобе клиента

Председателю ОАО «Алиф Банк»

Уважаемой Атобек Гуланор

От имени

\_\_\_\_\_  
(ФИО)

Проживающий по адресу \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
(город/улица/дом/)

Номер телефона:

+992 \_\_\_\_\_

Жалоба

Я \_\_\_\_\_  
(ФИО и дата рождения )

Причина жалобы: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Прошу вас \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Заявитель: \_\_\_\_\_ «\_\_» \_\_\_\_\_ г. 20\_\_\_\_  
( подпись ) (дата)

Принял(а) заявление: \_\_\_\_\_ «\_\_» \_\_\_\_\_ г. 20\_\_\_\_  
( подпись ) (дата)