

УТВЕРЖДЕНО
Председателем Правления
ЗАО «МФК АЛМА КРЕДИТ»
от _____ 2016г.

ПРОЦЕДУРА
рассмотрения обращений граждан

I. Общие положения

- 1.1. Настоящая процедура рассмотрения жалоб и предложений в ЗАО «МФК Алма Кредит» (далее Процедура) разработана в соответствии с Законом «О микрофинансовых организациях в Кыргызской Республике», ПОЛОЖЕНИЕ О МИНИМАЛЬНЫХ ТРЕБОВАНИЯХ К ПОРЯДКУ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ И РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ иным действующим законодательством Кыргызской Республики, внутренними нормативными документами ЗАО «МФК Алма Кредит».
- 1.2. Целью настоящей Процедуры является рассмотрение обращений граждан и устранение нарушений или недостатков, явившихся основанием для обращения клиентов.
- 1.3. Термины и определения, используемые в настоящей процедуре:
- **Книга обращений граждан** – специальная книга для фиксации обращений граждан потребителей для их последующего рассмотрения в установленном порядке.
 - **Журнал регистрации обращений** – специальный журнал для фиксации всех обращений клиентов.
 - **Обращение** – устное или письменное обращение (заявление, предложение, жалоба) потребителя в Компанию, поступившее нарочно, почтовой связью, на электронную почту Компании или изложенные в книге жалоб и предложений.
 - Заявление - официальное обращение гражданина (нескольких лиц) в Компанию направленное на реализацию прав и интересов заявителя;
 - Предложения – любое письменное или устное обращение клиента в Компанию с целью предложения идеи или совета для улучшения качества обслуживания, предоставления услуг или и др.;
 - Жалоба – устное или письменное обращение клиента с выражением претензии или обид, нанесенных ему компанией при осуществлении профессиональной деятельности;
 - **Запрос** – обращение клиента за справочно-консультационной информацией.
 - **Ответственный сотрудник** – сотрудник офиса Компании, осуществляющий ежедневную проверку Книги обращений граждан на наличие новых обращений, а также любой сотрудник Компании к которому непосредственно обратился с жалобой клиент. Ответственный сотрудник обязан осуществить прием, регистрацию и предоставления обращения клиента ответственному руководителю, и контакты с потребителями.
 - **Служебная записка** – внутренний документ компании, форма передачи ответственным сотрудником обращения клиента ответственному руководителю.
 - **Ответственный руководитель** – Директор Филиала/Уполномоченное лицо, Исполнительный Директор, Председатель Правления.
- 1.4. При предоставлении финансовых услуг и рассмотрении обращений потребителей Компания руководствуется следующими основными принципами:
- 1) законность, честность, добросовестность, прозрачность, разумность, справедливость, социальная ответственность;
 - 2) уважение и обеспечение прав и законных интересов потребителей, партнерское отношение к ним;
 - 3) обязательность рассмотрения обращений и предоставление результатов их рассмотрения;
 - 4) своевременность, объективность и полнота рассмотрения обращений;
 - 5) равенство потребителей при рассмотрении обращений;
 - 6) обеспечение сохранности и неразглашение сведений, составляющих банковскую тайну.
- 1.5. Рассмотрение обращений потребителей осуществляется бесплатно. Сотрудники Компании не вправе лишать или каким-либо образом ограничивать потребителей в возможности обращаться с жалобой, запросом или предложением. Отказ в принятии обращений не допускается.
- 1.6. Во всех обращениях потребителей независимо от формы в обязательном порядке должны указываться фамилия, имя, отчество потребителя, адрес, контактные данные и изложена суть

- обращения. В письменных обращениях проставляется личная подпись потребителя и дата обращения.
- 1.7. Письменное обращение потребителя, в которой не указаны личные и контактные данные, а также почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, признается анонимным и рассмотрению не подлежит.
 - 1.8. Письменное обращение потребителя, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу работника Компании, а также членов его семьи, может быть оставлено без рассмотрения.
 - 1.9. Письменное обращение потребителя, поступившее нарочно, почтовой связью или на электронную почту Компании, либо принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации в течение одного рабочего дня в Журнале учета обращений (Приложение №1).
 - 1.10. Журнал учета обращений находится у ответственного сотрудника Головного офиса. Все обращения, поступившие в офис, регистрируются в едином журнале учета обращений.
 - 1.11. Ответственные сотрудники в офисах передают все письменные обращения по корпоративной электронной почте на адрес Ответственного руководителя и ответственного сотрудника в ГО для регистрации обращения в едином журнале учета обращений.
 - 1.12. В случае поступления обращение по электронной почте на адрес Компании **almacredit@mail.ru** (эл.адрес) HR менеджер незамедлительно пересылает на электронный адрес ответственного сотрудника и исполнительного директора и не позднее следующего рабочего дня направляет на адрес электронной почты потребителя подтверждение о получении обращения либо потребитель извещается по телефону.
 - 1.13. Клиенты, а также все другие лица имеют возможность оставить обращение по телефонной линии на номер головного офиса компании +996 559 882 222. Номер телефона, по которому можно обращаться и ФИО контактного лица также указаны на всех информационных стендах компании во всех офисах.
Обращения по телефонной линии также регистрируются в Журнале учета обращений.
 - 1.14. **Порядок приема обращений.** Для целей объективного рассмотрения и во избежание технических ошибок в ходе приема и рассмотрения обращений клиентов, Ответственными сотрудниками выполняются следующие действия:
 - 1) Регистрация обращения;
 - 2) Отправка обращения ответственным руководителям;
 - 3) Рассмотрения обращения и составление ответа;
 - 4) Передача ответа клиенту, направившему жалобу;
 - 5) Передача ответа клиенту, направившему предложение, необязательно.
 - 1.15. **Срок рассмотрения жалобы.** Обращение потребителя, поступившее в Компанию, рассматривается в течение десяти рабочих дней со дня ее регистрации. В случае если для рассмотрения обращения потребителя необходимо проведение дополнительной проверки или принятия других мер, срок рассмотрения может быть продлен ответственным руководителем на десять рабочих дней, о чем сообщается потребителю.
 - 1.16. В период обслуживания кредита Компания по устному или письменному запросу заемщика в течение пяти рабочих дней со дня получения запроса, безвозмездно, но не чаще одного раза в месяц, предоставляет ему устную или письменную информацию:
 - 1) о сумме денежных средств, выплаченных по кредиту;
 - 2) о размере и сроках очередных платежей;
 - 3) о размере просроченной задолженности;
 - 4) о распределении поступающих денежных средств в счет погашения задолженности по кредиту;
 - 5) о размере причитающейся к погашению суммы в случае частичного или полного досрочного погашения кредита;
 - 6) об остатке долга по основной сумме;
 - 7) о лимите кредитования.

1.17. **Информирование клиента.**

- 1.17.1. Согласованное решение по поступившему обращению (жалобы, запросы) клиента должно быть оформлено в письменном виде и вручаться лично клиенту-заявителю (уполномоченному представителю клиента-заявителя), а также может быть передано ему или с использованием средств связи, позволяющих фиксировать дату направления ответа. Передача ответа клиенту, направившему предложение, необязательно.
 - 1.17.2. Ответ на письменное обращение потребителя подписывается Председателем Правления, или Директором Филиала/Уполномоченным лицом офиса, и должен содержать четкое обоснование относительно удовлетворения (полного или частичного), отказа в удовлетворении обращения или разъяснение прав и обязанностей потребителя. Ответ должен содержать информацию об ответственном исполнителе и его контактные данные. При необходимости к ответу прилагаются заверенные копии документов.
 - 1.17.3. Ответ Компании потребителю по результатам рассмотрения обращения дается на языке обращения - государственном или официальном языке Кыргызской Республики.
 - 1.17.4. В случае если в Компанию письменно обратились несколько потребителей (коллективное обращение), то ответ направляется на тот адрес, который указан в обращении первым, если иное не указано в самом обращении.
 - 1.17.5. В случае если изложенный в устном обращении потребителя вопрос не требует дополнительного изучения или проведения дополнительной проверки, ответ на обращение может быть дан оперативно, в устной форме, по телефону или в ходе личного приема.
 - 1.17.6. Если вопрос, изложенный в устном обращении, не может быть рассмотрен в оперативном порядке и требует дополнительного изучения, потребителю предлагается изложить обращение в письменной форме с приложением подтверждающих документов.
- 1.18. **Ответственность.** Директор Филиала/Уполномоченное лицо, ответственный сотрудник, специалист принявший жалобу по телефону несут ответственность за:
- 1) Некорректное общение с клиентами;
 - 2) Предоставление обратившимся лицам недостоверной информации;
 - 3) Непринятие должных мер по решению обращений граждан клиентов;
 - 4) Несвоевременное доведение до ответственного руководства обращений, требующих рассмотрения и решения;
 - 5) Ненадлежащее состояние Книги обращений граждан (доступность для клиентов, наличие вырванных или испорченных страниц, вызывающих подозрение о попытке сокрытия обращения клиентов)
- 1.18.1 Сотрудники компании при встречах с клиентами до выдачи кредита должны информировать их о том, что для высказывания своих замечаний и предложений клиенты имеют возможность оставить запись в Книге обращений граждан, а также о процедуре рассмотрения жалоб и о контактном лице (Директор Филиала/Уполномоченное лицо), отвечающем в офисе за получение запросов, жалоб, предложений и их рассмотрение. Информация о наличии книги обращений граждан в офисах должна быть вывешена на информационном стенде офисов филиалов Компании.
- 1.18.2 Сотрудники Компании обязаны доводить до сведения ответственного руководителя и Председателя Правления анонимные обращения. Анонимные обращения не подлежат обязательному рассмотрению и решению.
- 1.19. **Контроль.** Функции осуществления централизованного учета и контроля по рассмотрению жалоб и предложений возлагаются на Внутреннего Аудитора компании.
- 1.20. **Конфиденциальность информации.** Вся информация, полученная сотрудниками Компании, в связи с рассмотрением обращений клиентов, в том числе в виде ответов на запросы в органы государственной власти, местного самоуправления или иных организаций в ходе рассмотрения жалобы или запроса является служебной и признается конфиденциальной, за

исключением информации, отраженной в Книге обращений граждан, так как данная книга доступна всем клиентам.

Информация, содержащаяся в жалобе или запросе и прилагаемых документах при наличии от клиента-заявителя письменного согласия на ее разглашение, не признается конфиденциальной.

II. Книга обращений граждан

- 2.18. Ответственный сотрудник обязан предоставлять клиенту Книгу обращений граждан в случаях, когда индивидуальная беседа не помогла разрешить конфликтную ситуацию, связанную с претензиями клиента к работе Компании. Отказ в приеме обращений граждан не допускается.
- 2.19. Книга обращений граждан должна быть в наличии в доступном месте каждого офиса компании.
- 2.20. Книга обращений граждан должна быть пронумерована, прошнурована, заверена Председателем Правления/Директором филиала/Уполномоченным лицом и скреплена печатью, а также содержать на каждой странице форму для заполнения клиентом и ответственным сотрудником (Приложение №2). Книга обращений граждан должна храниться в Компании не менее шести лет.
- 2.21. Ответственный сотрудник должен ежедневно проверять Книгу обращений граждан на наличие новых обращений клиентов, обязательно регистрировать любую поступающую информацию и в течение одного рабочего дня направлять обращение Директору Филиала/Уполномоченному лицу/ Исполнительному директору, с копией Председателю Правления и Внутреннему Аудитору.

Если обращение клиента нуждается в рассмотрении также и вышестоящего руководства, Директор Филиала/Уполномоченного лица офиса обязан выслать соответствующее письмо по электронной корпоративной почте, содержащее поступившее обращение и на усмотрение Директора Филиала/Уполномоченного лица, необходимую дополнительную информацию следующим ответственным руководителям

- 1) При жалобах, касательно выполнения сотрудниками Компании правил и процедур кредитования (жалобы на отказ в выдаче кредита, долгосрочное оформление, отказ в досрочном погашении, отказ в выдаче справки и др.) Исполнительному директору, Аудитору.
 - 2) При обращениях касательно фактов грубости при обслуживании, злоупотреблении служебным положением, коррупции или мошенничества: Председателю Правления, Исполнительному директору, Аудитору.
- 2.22. Регистрация обращения осуществляется в Журнале учета обращений. В журнале отражается Наименование офиса, порядковый номер обращения.
- 2.23. Отправка жалобы или предложения ответственным руководителям осуществляется в виде электронной Служебной записки, оформленной согласно Приложению №3 к настоящей процедуре.
- 2.24. Копии окончательного решения по принятым к рассмотрению обращениям должна храниться в папке «Исходящая корреспонденция». Также в дополнение к копии должна быть информация о том, каким образом оповестили клиента о решении по его жалобе, и был ли удовлетворен клиент принятым решением.
- 2.25. Обязательна регулярная проверка ответственным руководителем (Директором Филиала/Уполномоченным лицом/Исполнительным директором) Книги обращений граждан на предмет выявления незарегистрированных жалоб и предложений, а также вырванных страниц или выявления несоответствия информации в Книге обращений граждан с информацией, предоставленной сотрудником Служебной запиской.

Наличие вырванных или испорченных страниц в Книге обращений граждан должно фиксироваться и регистрироваться ответственным руководителем с указанием причин и подписью руководителя на той же странице, или на нерабочих полях предыдущей страницы.

Приложение №1
Журнал учета обращений

Порядковый номер обращения	Офис	Дата обращения	ФИО клиента	Контактные данные	Метод поступления обращения	Суть обращения	Дата отправки Ответственному руководителю	Дата отправки ответа и метод доставки	Удовлетворен ли клиент ответом
----------------------------	------	----------------	-------------	-------------------	-----------------------------	----------------	---	---------------------------------------	--------------------------------

Приложение №2
Книга обращений граждан

№	ФИО клиента и контактные данные (адрес, телефон)	Описание (суть) жалобы или предложения	Дата	Разъяснения	Принятые меры	Подпись ответственного сотрудника	ФИО ответ.сотрудника	Должность
---	--	--	------	-------------	---------------	-----------------------------------	----------------------	-----------

Приложение №3
Форма Служебной записки

СЛУЖЕБНАЯ ЗАПИСКА

Кому:

От:

Дата:

Тема:

Уважаемые коллеги,

Представляю вашему вниманию информацию, поступившую в Книгу жалоб и предложений филиала/точки обслуживания _____.

Дата обращения: _____

ФИО и контактные данные (адрес и телефон)

Статус клиента: активный/неактивный

Суть обращения:

Дополнительная информация/комментарии ответственного сотрудника (Степень важности, информация о проведенной предварительной беседе с клиентом и ее результатах).