

ПРОЦЕДУРА РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

1. Общие положения

- 1.1. Настоящая Процедура рассмотрения обращений потребителей Сектора Финансовых Услуг «Акчалай» (далее по тексту «Процедура»), разработана в соответствии с Уставом Компании, Положением Национального Банка Кыргызской Республики «О минимальных требованиях к порядку предоставления финансовых услуг и рассмотрения обращений потребителей», утв. ПП НБКР от 24 июня 2015 года №35/10, в целях совершенствования системы рассмотрения обращений потребителей, возникающих в процессе предоставления финансовых услуг ОсОО "МКК «М Булак» (далее по тексту «Компания») и утверждена Приказом Генерального Директора.
- 1.2. Процедура распространяется только на Потребителей Компании, которые пользовались, пользуются или намереваются воспользоваться финансовыми услугами в рамках Сектора Финансовых Услуг «Акчалай».
- 1.3. Основной целью рассмотрения обращений потребителей являются:
 - улучшение качества обслуживания потребителей;
 - усовершенствование работы Компании;
 - устранение нарушений и их последствий, которые явились основанием для обращения потребителей.
- 1.4. Для целей настоящей Процедуры используются следующие понятия:
 - **Национальный Банк** – Национальный банк Кыргызской Республики;
 - **Уполномоченное структурное подразделение Национального банка** - структурное подразделение НБКР, уполномоченное осуществлять надзор за соблюдением лицами, поднадзорными Национальному банку, законодательства Кыргызской Республики в сфере защиты прав потребителей банковских услуг;
 - **Финансовые услуги (далее «Услуги»)** – операции и услуги, осуществляемые и предоставляемые Компанией в соответствии с законодательством Кыргызской Республики;
 - **Потребитель (далее «Потребитель»)** – любое физическое лицо, пользовавшееся, пользующееся или намеревающееся воспользоваться финансовыми услугами «Акчалай»;
 - **Обращение** – устная или письменная жалоба и заявление (спор) потребителя в Компанию, содержащее сообщения о нарушении и/или восстановлении его прав, о нарушении требований нормативных правовых актов, а также сообщения по поводу финансовых услуг, в том числе об изменении условий договора.
 - **Устные обращения** – это поступившие по телефону или при непосредственном личном приеме заявления, предложения, жалобы, изложенные в устной форме;
 - **Письменные обращения** – это поступившие при личном приеме, нарочно, почтовой связью, на электронную почту Компании заявления, предложения, жалобы, изложенные в письменной форме;
 - **Ответственный работник Компании** – работник Компании, ответственный за прием, регистрацию и организацию процесса рассмотрения обращений потребителей;
 - **Книга жалоб и предложений** – специальная книга для фиксации жалоб и предложений потребителей для их последующего рассмотрения в установленном порядке;
 - **Личные данные потребителя** - любая информация, которая относится к определённому или определяемому (прямо или косвенно) физическому лицу. Основными личными данными являются: фамилия, имя, отчество физического лица, дата рождения, адрес местожительства или регистрации, социальное, семейное положение, паспортные данные и т.п.
- 1.5. Ответственный работник Компании по работе с обращениями потребителей назначается Приказом Генерального Директора Компании.
- 1.6. Не допускается поручение рассмотрения обращения работнику Компании, действия или бездействие которого обжалуются потребителем
- 1.7. Установленный настоящей Процедурой порядок подачи и рассмотрения обращений является для потребителей и сотрудников Компании обязательным.

2. Порядок приема и рассмотрения устных обращений потребителей

2.1. Ответ по устным обращениям, поступившим по телефону или при личной встрече, дается оперативно в устной форме по телефону или входе личной встречи.

2.2. Порядок приема и рассмотрения устных обращений:

По телефону - прием устных обращений потребителей по телефону осуществляет по телефонным номерам «Горячей линии» Компании по номеру **+996 227 979 979** (звонок – бесплатный) и рассматриваются в следующем порядке:

- a) При устном обращении по телефону, после предварительного уведомления потребителя, может быть проведена аудиозапись беседы для использования при рассмотрении обращения;
- b) При устном обращении по телефону проводится идентификация потребителя (по ФИО, месту жительства и т.д.);
- c) В ходе телефонной беседы потребителю предоставляется первичные устные консультации, а при необходимости происходит соединение его по телефону с другими работниками Компании в соответствии с предметом обращения;
- d) 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 в ходе беседы;
- e) Если вопрос, изложенный в устном обращении, требует дополнительного изучения или потребитель не удовлетворен полученной консультацией в полной мере, потребителю предлагается обратиться письменно в один из ближайших к месту нахождения потребителя территориальных офисов Компании. При этом потребителю подробно сообщается схема проезда к офису и адрес офиса.

2.2.1. **При личном приеме:**

А. В территориальных офисах Компании:

- a) Личный прием обращений потребителей в территориальных офисах Компании проводится Ответственным работником офиса в рабочие дни с 09.00 до 17.00 часов.
- b) При личном приеме обращений потребитель в обязательном порядке должен предъявить документ, удостоверяющий его личность.
- c) В случае если изложенное при личном приеме обращение не требует дополнительного изучения или проведения дополнительной проверки, ответ на обращение может быть дан Ответственным работником офиса оперативно и устно, в ходе личного приема.
- d) Если вопрос, изложенный при личном приеме, требует дополнительного изучения или потребитель не удовлетворен полученной консультацией в полной мере, Ответственный работник офиса предлагает потребителю оформить письменное обращение в произвольной форме с приложением подтверждающих документов. Полученное письменное обращение Ответственный работник офиса незамедлительно сканирует в электронный вариант и направляет ее на электронную почту, созданную специально для этих целей. А оригинал письменного обращения Ответственным работником офиса возвращается потребителю. В таком случае прием и регистрация письменного обращения производится в порядке, установленном пунктом 3.2.1. (В) настоящей Процедуры.

В. В Головном офисе Компании:

- a) Личный прием обращений потребителей в ГО Компании проводится Ответственным работником ГО в рабочие дни с 09.00 до 17.00 часов;
- b) При личном приеме обращений потребитель в обязательном порядке должен предъявить документ, удостоверяющий его личность;
- c) В случае если изложенное при личном приеме обращение не требует дополнительного изучения или проведения дополнительной проверки, ответ на обращение может быть дан Ответственным работником ГО или другим работником в соответствии с предметом обращения оперативно и устно, в ходе личного приема;
- d) Если вопрос, изложенный при личном приеме, не может быть рассмотрен в оперативном порядке и требует дополнительного изучения, Ответственный работник ГО предлагает потребителю оформить письменное обращение в произвольной форме с приложением подтверждающих документов. А оригинал письменного обращения Ответственным работником ГО возвращается потребителю. В таком случае прием и регистрация письменного обращения производится в порядке, установленном пунктом 3.2.1.(В) настоящей Процедуры.
- e) Руководство Компании также осуществляют личный прием обращений потребителей в Головном офисе Компании по графику, установленному приказом Генерального Директора. При личном приеме после обязательного уведомления потребителя осуществляется аудио- или видеозапись встречи;

3. Порядок приема и рассмотрения письменных обращений потребителей

3.1. Срок рассмотрения письменных обращений Компанией и предоставления ответа потребителю в письменном виде составляет не более 30 календарных дней со дня регистрации, о чем Ответственный работник ГО сообщает потребителю. Документы по результатам рассмотренных жалоб и заявлений (споров) клиентов должны храниться в установленном порядке не менее трех лет.

3.2. Порядок приема и рассмотрения письменных обращений:

3.2.1. **Поступившие нарочно, почтовой связью, либо изложенные в Книге жалоб и предложений:**

А. В территориальные офисы Компании:

- a) В офисах Компании, Ответственный работник офиса осуществляет прием поступивших письменных обращений потребителей, незамедлительно сканирует их в электронный вариант и направляет на электронную почту, созданную специально для этих целей.
- b) После сканирования, оригинал письменного обращения Ответственный работник офиса возвращает потребителю;
- c) Ответственный работник офиса ежедневно в конце дня снимает информацию из Книги жалоб и предложений (если жалобы поступили) и направляет их в сканированном варианте на электронную почту, созданную специально для этих целей.

В. В Головной офис Компании:

- a) Ответственный работник ГО ежедневно в конце дня снимает информацию из Книги жалоб и предложений (если жалобы поступили), регистрирует на следующий день и передает на рассмотрение Руководства в порядке, установленном Процедурой;
- b) Ответственный работник ГО осуществляет прием и регистрацию письменных обращений потребителей, в течение одного рабочего дня в Журнале учета обращений потребителей, передает их на предварительное рассмотрение Руководству. Руководство Компании принимает решение об ответственном органе/отделе/сотруднике за рассмотрение поступившего обращения;
- c) Ответственный работник ГО осуществляет контроль над своевременным рассмотрением письменных обращений и готовит ответ на основании принятого ответственным органом/отделом/сотрудником и/или Руководством решения;
- d) Ответственный работник ГО имеет право привлекать к рассмотрению обращений потребителей любые органы/отделы/сотрудников Компании в соответствии с предметом обращения;
- e) При регистрации письменных обращений потребителей в Журнале учета обращений потребителей, в обязательном порядке указывается фамилия, имя, отчество потребителя, его почтовый адрес (адрес проживания) и контактные данные, дата получения, краткое описание сути обращения, информация о принятом решении и иные сведения.
- f) При приеме письменных обращений нарочно, Ответственный работник ГО делает отметку о принятии на копии письменного обращения и вручает ее потребителю;
- g) В письменном обращении потребителя в обязательном порядке должны быть указана фамилия, имя, отчество, адрес, контактные данные потребителя, суть обращения и проставлена личная подпись (кроме поступивших на электронную почту Компании) и дата обращения. 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;
- h) Письменное обращение потребителя, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу работника Компании, а также членов его семьи к рассмотрению не подлежат;
- i) Ответ на письменное обращение потребителя дается на языке обращения (государственном или официальном языке) и подписывается Руководителем, и должен содержать четкое обоснование относительно удовлетворения (полного или частичного), отказа в удовлетворении обращения или разъяснение прав и обязанностей потребителя. В ответе также указывается информация об ответственном исполнителе и его контактные данные. Подготовленный ответ передается потребителю одним из нижеуказанных способов: нарочно или почтовой связью;
- j) В случае если письменно обратились несколько потребителей (коллективное обращение), то ответ направляется на тот адрес/ ответ предоставляется нарочно тому потребителю, который указан в обращении первым (если иное не указано в самом обращении);
- k) Повторные обращения потребителей, в которых не приводятся новые доводы или обстоятельства, могут быть оставлены без рассмотрения при условии, что по предыдущим обращениям даны исчерпывающие ответы и приняты все необходимые меры.

3.2.2. **Поступившими на электронную почту Компании chyn_jurokton@mbf.kg:**

- a) В случае поступления с электронного адреса потребителя сканированного письменного обращения с указанием личных и контактных данных и подписью потребителя на

- специально созданную электронную почту Компании, обращения регистрируются в течение одного рабочего дня в Журнале учета обращений потребителей;
- b) Ответственный работник ГО не позднее следующего рабочего дня на адрес электронной почты потребителя направляет подтверждение о получении обращения либо извещает потребителя по указанному потребителем телефону;
 - c) Поступившее письменное обращение должно соответствовать форме, указанной в 3.2.1. (В);
 - d) Ответственный работник ГО передает зарегистрированные письменные обращения на предварительное рассмотрение Руководству. Руководство Компании принимает решение об ответственном органе/отделе/сотруднике за рассмотрение поступившего обращения;
 - e) Ответственный работник ГО осуществляет контроль над своевременным рассмотрением письменных обращений и готовит ответ на основании принятого ответственным органом/отделом/сотрудником и/или Руководством решения.
 - f) Далее подготовленный ответ направляется на электронный адрес потребителя, либо предоставляется нарочно.

3.2.3. Рассмотрение заявления клиента

- a) На время рассмотрения заявления клиента не предоставляется отсрочка по погашению кредита, о чем Компания предупреждает клиента при приеме заявления.
- b) Сам факт поступления заявления в Компанию не означает, что Компания автоматически удовлетворяет просьбы, изложенные в заявлении. Компания вправе проверять действительность каждого факта, на который ссылается клиент, а также проверять, насколько наступление такого факта повлияло на платежеспособность клиента.
- c) Рассматривая заявление клиента, Компания также проводит следующие мероприятия:
 - Изучает кредитную историю клиента в самой Компании и других финансово-кредитных организациях;
 - Проверяет целевое использование кредита, а также использование кредита самим клиентом;
 - Проверяет достоверность сведений, представленных клиентом на стадии получения кредита;
 - Изучает причины появления проблем клиента со своевременным и полным погашением кредита;
 - Дополнительно изучает место жительства и ведения бизнеса клиента;
 - Дополнительно проводит анализ финансового положения и платежеспособности клиента.
- d) В целях всестороннего изучения проблемы клиента, Компания вправе требовать от клиента предоставления дополнительных материалов и документов.

3.2.4. Принятие решения по заявлению клиента

- a) Решение принимается по результатам проведения всех мероприятий, необходимых для проверки и установления причин неплатежеспособности клиента.
- b) Компания вправе принять решение о предоставлении пролонгации на срок по своему усмотрению в следующих случаях:
 - Если неплатежеспособность и тяжелое финансовое положение клиента возникли в результате стихийного бедствия (наводнение, землетрясение, сели, пожар и другие природные катаклизмы), причинившего вред имуществу или бизнесу клиента;
 - Если неплатежеспособность и тяжелое финансовое положение клиента возникли в результате массового падежа скота;
 - Если неплатежеспособность и тяжелое финансовое положение клиента возникли в результате неурожая;
 - Если неплатежеспособность и тяжелое финансовое положение клиента возникли в результате тяжелой болезни клиента;
 - Если неплатежеспособность и тяжелое финансовое положение клиента возникли в результате смерти кормильца клиента.
- c) Компания вправе принять решение о списании части группового кредита в случае смерти одного из участников группы.
- d) Все факты, служащие основанием для предоставления пролонгации или списания, должны быть подтверждены официальными документами государственных органов, органов местного самоуправления. Компания вправе запрашивать и требовать у клиентов

предоставления дополнительных материалов, документов и сведений в целях проверки достоверности таких фактов.

- е) Компания самостоятельно оценивает платежеспособность и финансовое положение клиента, и самостоятельно определяет все условия реструктуризации кредита. Компания вправе предложить клиенту иные условия реструктуризации, чем те, которые содержатся с заявлении клиента.

Примечание: В период обслуживания кредита Компания (т.е. пока кредит/финансирование активный (ое)) по устному или письменному запросу клиента в течение 3 (трех) рабочих дней со дня получения запроса, безвозмездно (в случае если не чаще одного раза в месяц или более короткого срока, предусмотренного договором или правилами Компании), предоставляет ему устную или письменную информацию:

- о сумме денежных средств, выплаченных по кредиту;
- о размере и сроках очередных платежей;
- о размере просроченной задолженности;
- о распределении поступающих денежных средств в счет погашения задолженности по кредиту;
- о размере причитающейся к погашению суммы в случае частичного или полного досрочного погашения кредита;
- об остатке долга по основной сумме;
- о лимите кредитования;
- о счете клиента (выписки подтверждение платежа по кредиту/финансированию);
- измененный график платежей (не позднее следующего рабочего дня).

Письменный запрос отправляется Ответственному работнику. Запрос может оставить только сам клиент, обязательно предъявив документ, удостоверяющий его личность. Ответ (устный или письменный) на запрос также предоставляется исключительно самому клиенту.

4. Внутренний контроль над порядком рассмотрения обращений потребителей

- 4.1. В целях предупреждения возникновения нарушений прав и законных интересов потребителей Компании, повышения качества предоставляемых Компанией услуг, а также улучшения организации работы с обращениями потребителей, внутренний контроль над порядком рассмотрения обращений потребителей производится Уполномоченным лицом/органом Компании.
- 4.2. В целях осуществления внутреннего контроля над порядком рассмотрения обращений потребителей, Уполномоченным лицом/органом Компании осуществляются следующие мероприятия на постоянной основе:
- мониторинг, анализ и обобщение обращений потребителей для выявления и устранения причин, которые явились основанием для обращений;
 - выработка рекомендаций по улучшению организации работы с обращениями потребителей;
 - разрабатывать предложения о принятии необходимых мер по устранению выявленных нарушений и превентивных мерах по недопущению таких нарушений в деятельности Компании.

5. Ответственность по обращениям потребителей

- 5.1. Ответственный работник ГО обязан вести статистическую базу данных по всем обращениям потребителей в аналитических целях и в целях формирования отчетности для предоставления в НБКР.
- 5.2. Отчет об обращениях потребителей должен предоставляться в уполномоченное структурное подразделение НБКР за подписью Исполнительного директора (или иного уполномоченного сотрудника) до 20 числа месяца, следующего за отчетным полугодием по форме, указанной в Приложении №1 к настоящей Процедуре.

6. Заключительные положения

- 6.1. По мере необходимости либо в соответствии с изменениями нормативно правовых актов НБКР настоящая Процедура может быть изменена и/или дополнена.
- 6.2. Неисполнение и нарушение положений настоящей Процедуры ответственными сотрудниками Компании является основанием для применения мер дисциплинарного воздействия согласно Трудовому кодексу Кыргызской Республики.
- 6.3. Все сотрудники обязаны сообщать о нарушениях положений настоящей Процедуры и проявлять дух сотрудничества при любых расследованиях таких нарушений. О нарушениях необходимо сообщать лично или в письменной форме непосредственному руководителю или Руководству Компании.