

УТВЕРЖДЕНА

Приказом Генерального директора

ОсОО МКК «Замат Финанс»

№ ОД_от «27» октября 2023 г.

ПРОЦЕДУРА РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ КЛИЕНТОВ ОсОО МКК «Замат Финанс»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 1.1. Настоящая процедура рассмотрения обращений клиентов ОсОО МКК «Замат Финанс» (далее – по тексту Процедура) разработана в целях защиты прав и законных интересов клиентов (далее – Клиенты) Общества с ограниченной ответственностью «Микрокредитная компания «Замат Финанс» (далее – Компания) в соответствии с Гражданским кодексом Кыргызской Республики, Конституционным законом Кыргызской Республики (далее КР) «О Национальном банке Кыргызской Республики», законом КР «О микрофинансовых организациях Кыргызской Республики», законом КР «О порядке рассмотрения обращений граждан», Положением НБКР «О минимальных требованиях к порядку предоставления финансовых услуг и рассмотрения обращений потребителей», другими нормативными правовыми актами КР и определяет порядок подачи заявлений, предложений, жалоб и их рассмотрения.
- 1.2. Для целей настоящей процедуры используются следующие определения:
 - **финансовые услуги** – операции и услуги, осуществляемые и предоставляемые Компанией на основании Свидетельства Национального банка Кыргызской Республики об учетной регистрации от 07.12.2022 №517.
 - **потребитель/Клиент** - любое физическое лицо (в том числе индивидуальный предприниматель), пользовавшееся, пользующее или намеревающееся воспользоваться финансовыми услугами;
 - **обращение** - устное или письменное обращение потребителя/клиента в Компанию по поводу финансовой услуги. Письменными обращениями потребителя считаются заявление об изменении условий договора или жалоба;
Примечание: Заявления и заявки, касающиеся текущего обслуживания потребителей (на получение кредита, на выдачу справок и т.д.) не считаются обращениями согласно настоящему подпункту;
 - **заявление** - обращение, содержащее просьбу Клиента о содействии в реализации его прав и свобод или прав, и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, а также недостатках в деятельности должностных лиц Компании;
 - **жалоба** - обращение, содержащее просьбу Клиента о восстановлении его нарушенных прав и свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;
 - **индивидуальное обращение** - обращение одного Клиента;

- **коллективное обращение** - обращение двух и более Клиентов, обращение организаций от имени Клиентов;
 - **процедура рассмотрения обращений** – утвержденная Генеральным директором Компании внутренняя процедура рассмотрения обращений клиентов, включающая все стадии от поступления до рассмотрения их по существу;
 - **ответственный сотрудник Компании** – сотрудник в головном офисе или в структурном подразделении вне помещения Компании, ответственный за прием, регистрацию и рассмотрение обращений клиентов и контакты с Клиентами, а также за введение протоколов личного приема клиентов;
 - **книга жалоб и предложений** – специальная книга для фиксации жалоб и предложений клиентов для их последующего рассмотрения в установленном порядке.
- 1.3. При предоставлении финансовых услуг и рассмотрении обращений клиентов Компания руководствуется следующими основными принципами:
- законность, честность, добросовестность, прозрачность, разумность, справедливость, социальная ответственность;
 - уважение и обеспечение прав и законных интересов Клиентов, партнерское отношение к ним;
 - обязательность рассмотрения обращений и предоставление результатов их рассмотрения;
 - своевременность, объективность и полнота рассмотрения обращений;
 - равенство Клиентов при рассмотрении обращений;
 - обеспечение сохранности и неразглашение сведений, составляющих банковскую/коммерческую тайну.
- 1.4. Рассмотрение обращений Клиентов осуществляется бесплатно. Компания не вправе лишать или каким-либо образом ограничивать Клиентов в возможности обращаться к ней. Отказ в принятии обращений не допускается.

2. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЯ КЛИЕНТОВ

- 2.1. Информация о наличии в Компании процедуры рассмотрения обращений, способах (каналах) подачи обращений, а также книги жалоб и предложений должна быть размещена на видном и доступном для обозрения Клиентов месте (информационные стенды и т.п.). Электронная версия процедуры рассмотрения обращений (в части, касающейся потребителя) должна быть также размещена на официальном интернет-сайте Компании, ссылка на нее - на главной странице официального интернет-сайта Компании. По требованию Клиента Компания обязана разъяснить ему установленный порядок рассмотрения обращений.
- 2.2. Обращение Клиента рассматривается в Компании в порядке, установленном настоящей процедурой. Компания обязана обеспечить объективное, всестороннее своевременное рассмотрение обращений и по его результатам информировать заявителей в установленном порядке.
- 2.3. Обращения Клиентов могут быть как устными (по телефону и личном приеме), так и письменными, поступившими нарочно, почтовой связью, на электронную почту Компании или изложенные в книге жалоб и предложений.
- 2.4. В целях обеспечения непрерывности и оперативности работы с обращениями клиентами Компании отвечает уполномоченное лицо - ответственный сотрудник в Головном офисе (далее ГО). (Назначается приказом Генерального директора).

Назначенный по приказу сотрудник ГО является ответственным сотрудником по Компании.

- 2.5. Все поступившие письменные обращения Клиентов, первоначально регистрируется в журнале входящей корреспонденции и рассматриваются ответственным сотрудником в пределах своих служебных полномочий, а в остальных случаях направляют в Головной Офис для предоставления Генеральному директору, в Головном офисе – после регистрации входящей корреспонденции, Ответственный сотрудник представляет для рассмотрения Генеральному директору.
- 2.6. При личном приеме заявитель предъявляет документ, удостоверяющий его личность.
- 2.7. При устном обращении по телефону, после предварительного уведомления заявителя, может быть проведена аудиозапись беседы для использования при рассмотрении обращения в соответствии с требованиями законодательства КР.
- 2.8. Ответственный сотрудник по работе с обращениями клиентов вносит данные в журнал/электронный вид учета обращений клиентов.
 - **В структурном подразделении вне помещения :** осуществляет контроль над своевременной подготовкой ответа Клиенту. В дальнейшем подшивает оригинал письменного обращения в папку «Входящая корреспонденция», копию письменного обращения передается в ГО для учета в Журнале (электронного) учета обращений клиентов Компании не позднее одного дня.
 - **В головном офисе:** оригинал передает на рассмотрение Генеральному директору и осуществляет контроль над своевременной подготовкой ответа Клиенту. В дальнейшем подшивает оригинал письменного обращения в папку «Входящая корреспонденция»
- 2.9. Журнал учета обращений клиентов должен быть пронумерован, прошнурован, заверен подписью руководителя (ответственным сотрудником) Компании и скреплен печатью Компании. Журнал хранится не менее 5 лет.
- 2.10. Все письменные обращения Клиентов без исключения должны регистрироваться в журнале учета обращений клиентов, в котором указывается контактные данные, дата получения, краткое описание сути обращения, информация о принятом обращении и иные сведения в соответствии с процедурой рассмотрения обращений.
- 2.11. Ответственный сотрудник Компании должен вести статистическую базу данных по всем обращениям Клиентов для собственных аналитических целей и представления отчетности в Национальный банк согласно требованиям.
- 2.12. Ответственный сотрудник или иной сотрудник Компании предоставляет Клиенту устные консультации по телефону, при необходимости соединяет его по телефону с другими сотрудниками Компании по компетентности, оказывает содействие в составлении письменного обращения и осуществляет иные функции, предусмотренные процедурой рассмотрения обращений.
- 2.13. Книга жалоб и предложений должна находиться в каждом структурном подразделении вне помещения Компании в доступном видном месте. Книга жалоб и предложений должна быть пронумерована, прошнурована, заверена подписью и скреплена печатью Компании. Ответственный сотрудник Компании ежедневно в конце дня снимает информацию из книги жалоб и предложений (если жалобы поступили), регистрирует и на следующий день передает на рассмотрение руководства в порядке, установленном настоящей процедурой.
- 2.14. Во всех обращениях Клиента независимо от формы в обязательном порядке должны указываться фамилия, имя, отчество Клиента, адрес, контактные данные и изложена

суть обращения. В письменных обращениях проставляется личная подпись Клиента (кроме поступивших на электронную почту Компании) и дата обращения.

- 2.15. Письменное обращение Клиента, в котором не указаны личные и контактные данные, а также почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, признается анонимным и рассмотрению не подлежит.
- 2.16. Письменное обращение Клиента, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу сотрудника Компании, а также членов его семьи, может быть оставлено без рассмотрения или рассмотрено с соответствующей юридической оценкой.
- 2.17. Ответственные сотрудники Компании обязаны проводить личный прием Клиентов ежедневно в любой рабочий день с 15.00 до 16.00, Генеральный директор – каждый четверг с 15.00 до 16.00. Информация о приемных часах размещена на официальном сайте и на информационных стендах Компании. При личном приеме ведется протокол встречи, подписываемый Клиентом, либо после обязательного уведомления Клиента осуществляется аудио или видеозапись встречи (Приложение 1).
- 2.18. Личный прием Клиентов в Компании осуществляется в зоне, доступной для Клиентов, как правило при наличии, в специально отведенном помещении (общественная приемная).
- 2.19. При личном приеме Клиент предъявляет документ, удостоверяющий его личность.
- 2.20. При устном обращении по телефону, после предварительного уведомления Клиента может быть проведена аудиозапись беседы для использования при рассмотрении обращения. Номер телефона Компании, по которому можно обратиться потребителю/клиенту, должен быть размещен на информационных стендах и официальном сайте Компании.
- 2.21. Ответ на письменное обращение Клиента распечатывается в двух экземплярах, подписывается Генеральным директором Компании, и должен содержать четкое обоснование относительно удовлетворения (полного или частичного), отказа в удовлетворении обращения или разъяснение прав и обязанностей Клиента. Ответ должен содержать информацию об ответственном исполнителе и его контактные данные. При необходимости к ответу прилагаются копии документов.
- 2.22. Ответственный сотрудник направляет ответ на письменные обращения Клиентов со всеми предлагающимися копиями документов после регистрации в журнале исходящей корреспонденции. Один экземпляр ответа на письменные обращения клиентов подшиваются в папку «Исходящая корреспонденция».
- 2.23. Ответ Компании Клиенту по результатам рассмотрения обращения дается на языке обращения - государственном или официальном языках Кыргызской Республики.
- 2.24. В случае если в Компании письменно обратились несколько клиентов (коллективное обращение), то ответ направляется на тот адрес, который указан в обращении первым, если иное не указано в самом обращении.
- 2.25. В случае обоснованности и правомерности обращения Клиента в Компании принимаются меры по устранению нарушений, восстановлению прав и законных интересов Клиента либо принятию иных соответствующих мер.
- 2.26. В случае если в обращении содержатся вопросы, рассмотрение которых не входит компетенцию Компании, Клиенту дается разъяснение о том, куда и в каком порядке ему следует обратиться.
- 2.27. Повторные обращения Клиентов, 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.

- 2.28. В целях предупреждения возникновения нарушений прав и законных интересов Клиентов, повышения качества предоставляемых услуг, а также улучшения организацией работы с обращением Клиентов, Компания обязана обеспечить надлежащий внутренний контроль за порядком рассмотрения обращений, а также на постоянной основе:
- проводить мониторинг, анализ и обобщение обращений Клиента для выявления и устранения причин, которые явились основанием для обращений;
 - вырабатывать рекомендации по улучшению организации работы с обращением Клиентов;
 - разрабатывать предложения о принятии необходимых мер по устранению выявленных нарушений и превентивных мерах по недопущению таких нарушений в деятельности.
- 2.29. Уполномоченные сотрудники структурного подразделения вне помещения обязаны представлять ответственному сотруднику ГО подписанный отчет об обращениях потребителей, (Приложение 2).
- 2.30. Ответственный сотрудник Компании до 20 числа месяца, следующего за отчетным полугодием, обязан осуществлять свод предоставленной информации и представлять в уполномоченное структурное подразделение Национального банка отчет об обращениях потребителей, подписанный Генеральным директором Компании (Приложение 3).

3. СРОКИ РАССМОТРЕНИЯ ПИСЬМЕННОГО (ЭЛЕКТРОННОГО) ОБРАЩЕНИЯ

- 3.1. В случае если изложенный в устном обращении Клиента 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.
- 3.2. Если вопрос, изложенный в устном обращении Клиента, требует дополнительного изучения или проведения дополнительной проверки Клиенту предлагается изложить обращение в письменной форме.
- 3.3. Письменное обращение Клиента, поступившее нарочно, почтовой связью или на электронную почту Компании, либо принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации в течение одного рабочего дня.
- 3.4. В случае поступления обращения по электронной почте Компании не позднее следующего рабочего дня направляет на адрес электронной почты Клиента подтверждение о получении обращения либо Клиент извещается по телефону.
- 3.5. Обращение Клиента, поступившее в Компанию, рассматривается в течение десяти рабочих дней со дня ее регистрации, за исключением случаев, предусмотренных настоящей Процедурой.
- 3.6. В случае если для рассмотрения обращения Клиента необходимо проведение дополнительной проверки или принятия других мер, срок рассмотрения может быть продлен Генеральным директором или иным уполномоченным лицом Компании, на двадцать рабочих дней, о чем сообщается Клиенту.
- 3.7. Документы по результатам рассмотренных жалоб и заявлений (споров) клиентов должны храниться в установленном порядке не менее трех лет.

4. ПРОВЕРКА ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ СОТРУДНИКОВ С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ/КЛИЕНТАМИ

- 4.1. В целях проверки состояния порядка и качества предоставления финансовых услуг уполномоченное структурное подразделение Национального банка вправе проводить мероприятие «тайный потребитель» с правом привлечения третьих лиц. Мероприятие «тайный потребитель» проводится посредством посещения офиса Компании в рабочее время, отведенное для обслуживания потребителей, но не более одного раза в одном офисе Компании в течение календарного года, за исключением случаев, когда такое мероприятие проводится в рамках рассмотрения уполномоченным структурным подразделением Национального банка обращения гражданина (граждан). По результатам мероприятия «тайный потребитель» заполняется формуляр (Приложение 4) и доводится до сведения руководства Компании. Мероприятие «тайный потребитель» не является инспекторской проверкой Национального банка.
- 4.2. Руководство и сотрудники Компании обязаны сотрудничать и оказывать уполномоченному структурному подразделению Национального банка необходимое содействие и помощь в рассмотрении обращений потребителей. Отказ в предоставлении информации, предоставление недостоверной или неполной информации либо иное нарушение требований влечет ответственность Компании и его должностных лиц в соответствии с законодательством Кыргызской Республики и нормативными правовыми актами Национального банка.
- 4.3. Мероприятие «тайный потребитель» может инициироваться и проводиться уполномоченными структурными подразделениями Компании с привлечением третьих лиц, как в целях проверки состояния порядка и качества предоставления услуг.
- 4.4. Ответственными лицами за выполнение показателей работы с потребителями согласно Формуляра для проведения специального мероприятия "Тайный потребитель" (Приложение 4) являются руководитель(и) и руководители структурных подразделений Компании, курирующие кредитную деятельность Компании.
- 4.5. В случае нарушения сотрудниками норм настоящей процедуры Компания вправе применить меры воздействия, предусмотренные законодательством КР и внутренними нормативными документами.

5. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 5.1. Настоящая Процедура Компании относится к разряду внутренних документов, регламентирующих его деятельность.
- 5.2. Процедура вводится в действие с момента ее утверждения Генеральным директором и действует неопределенный срок.
- 5.3. Все изменения и дополнения в настоящую Процедуру или отмена ее действия осуществляются решением Генерального директора.