

**«УТВЕРЖДЕНО»
Приказом Директора
ОсОО «Микрокредитная
Компания «БМКК»
№17-П от «24» августа 2020 года**

***ПРОЦЕДУРА
рассмотрения обращений
потребителей финансовых услуг
в ОсОО «Микрокредитная компания
БМКК»***

г. Бишкек 2020 год

Глава 1. Общие положения

1.1 Настоящая Процедура рассмотрения обращений потребителей (далее Процедура) в ОсОО «Микрокредитная компания БМКК» (далее Компания) разработана в целях защиты прав и законных интересов потребителей финансовых услуг в соответствии с Гражданским кодексом Кыргызской Республики, законами Кыргызской Республики «О Национальном банке Кыргызской Республики», «О микрофинансовых организациях в Кыргызской Республике», «О порядке рассмотрения обращений граждан», Положением «О минимальных требованиях к порядку предоставления услуг и рассмотрения обращений потребителей», утвержденным постановлением Национального банка Кыргызской Республики (далее, НБКР), и другими нормативными правовыми актами Кыргызской Республики.

1.2 Настоящая Процедура может обновляться каждый раз при внесении любых дополнений или изменений и утверждается директором Компании.

1.3 Для целей настоящей Процедуры используются следующие понятия:

- **финансовые услуги** - услуги, предоставляемые Компанией в соответствии с законодательством Кыргызской Республики;
- **потребитель/клиент** - любое физическое лицо, в том числе индивидуальный предприниматель, пользующееся финансовыми услугами;
- **обращение** - устное или письменное обращение потребителя в Компанию (заявление, предложение, жалоба);
- **ответственный работник** - работник, ответственный за прием, регистрацию и рассмотрение обращений потребителей, и контакты с потребителями. Ответственный работник осуществляет контроль над своевременной подготовкой ответа потребителю.
- **книга жалоб и предложений** - специальная книга для фиксации жалоб и предложений потребителей для их последующего рассмотрения в установленном порядке.

1.4 При рассмотрении обращений потребителей Компания руководствуется следующими основными принципами:

- законность, честность, добросовестность, прозрачность, разумность, справедливость, социальная ответственность;
- уважение и обеспечение прав и законных интересов потребителей, партнерское отношение к ним;
- обязательность рассмотрения обращений и предоставление результатов их рассмотрения;
- своевременность, объективность и полнота рассмотрения обращений;
- равенство потребителей при рассмотрении обращений;
- обеспечение сохранности и неразглашение сведений, составляющих банковскую тайну.

1.5 Рассмотрение обращений потребителей осуществляется бесплатно. Компания не вправе лишать или каким-либо образом ограничивать потребителей в возможности обращаться в Компанию. Отказ в принятии обращений не допускается.

1.6 По требованию потребителя, Компания обязана разъяснить ему установленный настоящей Процедурой порядок рассмотрения обращений.

Глава 2. Оснащение офисов информацией о порядке предоставления финансовых услуг и каналах для обратной связи

2.1. Каждый офис Компании следует оснастить информационными стендами, на которых в обязательном порядке должна быть размещена информация на кыргызском и русском языках:

- о порядке предоставления финансовых услуг Компанией;
- об условиях, порядке кредитования и погашения кредита, включая риски, связанные с неуплатой процентных платежей по кредиту и невозвратом основной суммы;
- о разъяснении порядка расчетов платежей по кредиту, пени и штрафных санкций;
- о размере эффективной процентной ставки;
- о перечне необходимых документов для получения кредита;
- о правах клиента и его обязанностях;
- о наличии в Компании Книги жалоб и предложений;
- о перечне основных нормативных правовых актов Национального банка, регламентирующих процесс кредитования.

2.2. Во всех офисах Компании на видном для клиентов месте должна быть размещена информация о способах и каналах обратной связи.

2.3. Компания предоставляет 4 канала обратной связи для взаимодействия с клиентами:

- «Служба поддержки» - телефонная линия для приема звонков по номерам: 0 (312) 975 510 0(775) 105-000 и 0(553) 105-000;
- «WhatsApp» - для связи посредством приложения WhatsApp по номеру 0(505) 105-000;
- «Книга для жалоб и предложений» - журнал, имеющийся в каждом офисе Компании, для отражения жалоб и предложений;
- Электронное сообщение – куда клиент может направить свое обращение на электронную почту kairyluur@bmcc.kg

2.4. В целях предоставления возможности обратиться клиентам с жалобой или предложением, в каждом офисе Компании должна быть Книга для жалоб и предложений, пронумерованная, пронумерованная и заверенная печатью Компании и подписью Директора Компании. Книгу жалоб и предложений подлежит хранению не менее 5 лет.

Глава 3. Порядок рассмотрения обращений потребителей

- 3.1 Компания обязана обеспечить объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений и по его результатам информировать заявителей в установленном порядке.
- 3.2 Обращения потребителей 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.
- 3.3 Ответственным лицом по работе с обращениями потребителей в Компании является работник, назначенный по приказу Директора Компании. Ответственный работник регистрирует письменные обращения потребителей в журнале учета обращений

(Приложение №1), обеспечивает надлежащий внутренний контроль за порядком рассмотрения обращений.

3.4 Ответственный работник обязан:

- Обеспечить отправку ответа клиенту по адресам, указанным в обращении (в случае если обращение является коллективным, то ответ направляется на тот адрес, который указан в обращении первым, если иное не указано в самом обращении);
- Делать отметки в Журнале регистрации обращений о мерах, принятых по результатам обращения;
- Подшить обращение, ответ и приложения к нему в отдельную папку и обеспечить их хранение не менее 3 лет.

3.5 Все поступившие письменные обращения клиентов в офисы Компании, первоначально рассматриваются руководителем офиса, в Головном офисе - начальником кредитного управления.

3.6 Каждое обращение (письменное, устное) потребителя подлежит регистрации Компании, с обязательным указанием фамилии, имени, отчества потребителя, адреса, контактных данных и с изложением сути обращения. В письменных обращениях обязательно должно быть наличие личной подписи потребителя и даты обращения.

3.7 Ответ Компании потребителю по результатам рассмотрения обращения дается на языке обращения - государственном или официальном языке Кыргызской Республики.

3.8 В случае обоснованности и правомерности обращения потребителя Компания принимает меры по устранению нарушений, восстановлению прав и законных интересов потребителя либо принятию иных соответствующих мер.

3.9 В случае, если в обращении содержатся вопросы, рассмотрение которых не входит в законную компетенцию Компании, потребителю дается разъяснение о том, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

3.10 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 случае поступления обращения по электронной почте, ответственный работник не позднее следующего рабочего дня направляет на адрес электронной почты потребителя подтверждение о получении обращения либо потребитель извещается по телефону.

3.11 Письменные обращения потребителей, поступившие в Компанию, должны быть рассмотрены в срок не позднее тридцати календарных дней с предоставлением ответа в письменном виде. Документы по результатам рассмотренных жалоб и заявлений (споров) клиентов должны храниться в установленном порядке не менее трех лет.

3.12 Ответ на письменное обращение потребителя подписывается директором или уполномоченным членом исполнительного органа Компании, и должен содержать четкое обоснование относительно удовлетворения (полного или частичного) либо отказа в удовлетворении обращения, либо разъяснение прав и обязанностей клиента.

3.13 Ответ должен содержать информацию об ответственном исполнителе и его контактные данные. При необходимости к ответу прилагаются копии документов. При необходимости к ответу прилагаются копии документов.

3.14 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.

3.15 Информация из Книги жалоб и предложений считается письменным обращением потребителя и подлежит рассмотрению и ответу в сроки, установленные настоящей

- Процедурой, при условии, что она отвечает требованиям, предъявляемым к письменным обращениям законодательством Кыргызской Республики.
- 3.16 Письменное обращение потребителя, в котором не указаны личные и контактные данные, а также почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, не проставлена подпись и дата составления, признается анонимным и рассмотрению не подлежит.
- 3.17 Письменное обращение потребителя, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу работника ФКО, а также членов его семьи, может быть оставлено без рассмотрения.
- 3.18 Руководитель или иные уполномоченные члены исполнительного органа Компании, обязаны проводить личный прием потребителей в соответствии с утвержденным графиком, размещенным на официальном сайте Компании и на информационных стендах Компании. При личном приеме ведется протокол встречи ([Приложение №2](#)), подписываемый потребителем, либо после обязательного уведомления потребителя осуществляется аудио- или видеозапись встречи.
- 3.19 Личный прием потребителей проводится также ответственным работником Компании на постоянной основе. Личный прием потребителей в Компании осуществляется в зоне, доступной для потребителей.
- 3.20 При личном приеме потребитель предъявляет документ, удостоверяющий его личность.
- 3.21 При устном обращении по телефону, после предварительного уведомления потребителя, может быть проведена аудиозапись беседы для использования при рассмотрении обращения. Номер телефона Компании, по которому можно обратиться потребителю, должен быть размещен на информационных стендах и официальном сайте Компании
- 3.22 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. Если вопрос, изложенный в устном обращении, не может быть рассмотрен в оперативном порядке и требует дополнительного изучения, потребителю предлагается изложить обращение в письменной форме.

Глава 3. Порядок учета обращений потребителей

- 3.1 Все сотрудники Компании, так или иначе принявшие обращения от клиентов Компании, обязаны передавать сведения Ответственному сотруднику на электронный адрес credit_administrator@bmcc.kg для регистрации их в Журнале регистрации обращений.
- 3.2 Ответственный работник Компании все письменные обращения потребителей без исключения (включая данные из Книги жалоб и предложений) регистрируют в Журнале учета обращений потребителей, в котором указывается фамилия, имя, отчество потребителя, его почтовый адрес (адрес проживания) и контактные данные, дата получения, краткое описание сути обращения, информация о принятом решении, дата отправки ответа и иные сведения при необходимости.
- 3.3 Журнал учета обращений потребителей должен быть пронумерован, прошнурован, заверен подписью Директора Компании, либо журнал ведется в электронной форме при условии обеспечения полной конфиденциальности и сохранности сведений. Журнал хранится не менее 5 лет.

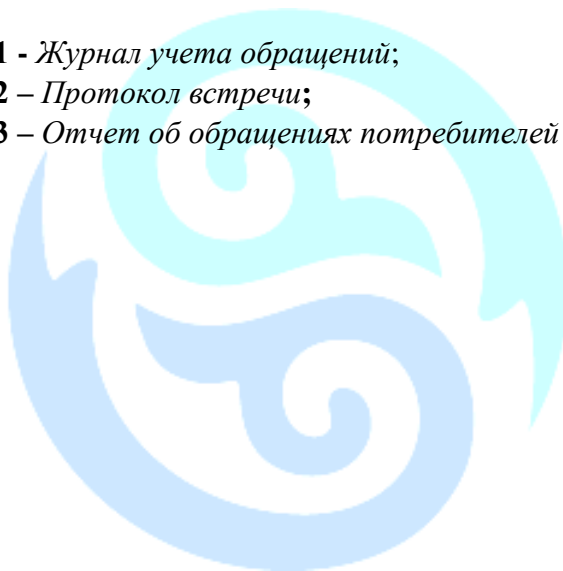
- 3.4 Статистическая база данных ведется в целях: - обобщения обращений потребителей для выявления и устранения причин, которые явились основанием для обращений, - выработки рекомендаций по улучшению организации работы с обращениями потребителей, - разработки для руководства Компании предложений о принятии необходимых мер по устранению выявленных нарушений.
- 3.5 Ответственный работник Компании на ежеквартальной основе до 5-го числа месяца, следующего за отчетным, передает отчет об обращениях потребителей Компании за подписью руководителя офиса ([Приложение №3](#)) уполномоченному работнику для составления сводной отчетности в НБКР. Сводный Отчет об обращениях потребителей предоставляется в уполномоченное структурное подразделение НБКР до 20 числа месяца, следующего за отчетным кварталом, за подписью Директора Компании. Копия сводного Отчета об обращениях потребителей предоставляется ответственному работнику Компании для ведения статистической базы данных по всем обращениям потребителей.

Приложения:

Приложение № 1 - Журнал учета обращений;

Приложение № 2 – Протокол встречи;

Приложение № 3 – Отчет об обращениях потребителей финансовых услуг.



ОсОО «Микрокредитная компания «БМКК»

ПРОТОКОЛ № ____
ЛИЧНОГО ПРИЕМА КЛИЕНТА

Фамилия _____

Имя _____

Отчество _____

Контактные данные _____

(телефон/адрес)

Дата и время приема _____

Вид обращения:

- Заявление
- Предложение
- Жалоба

Обстоятельства/причины обращения

Клиента: _____

Решения: _____

Ф.И.О Представителя Компании

Подпись

Ф.И.О Клиента

Подпись



ОТЧЕТ ОБ ОБРАЩЕНИЯХ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ

в "Микрокредитная компания "БМКК" за _____

	Остаток нерассмотренных жалоб в прошлом периоде	пало жалоб всего	из них по поводу (тема):											Количество удовлетворенных жалоб, включая остаток нерассмотренных в прошлом периоде		Количество жалоб, включая остаток нерассмотренных в прошлом периоде, в удовлетворении которых отказано	Количество жалоб, поступивших, но не рассмотренных в отчетном периоде
			вкладов (депозитов)	кредитов	кредитной информации (КИБ)	залога	банковских счетов, кроме депозитных	денежных переводов	платежных карт	иных платежных и электронных услуг	обмена валют	расчетно-кассового обслуживания	других случаев				
г. Бишкек																	
г. Ош																	
Баткенская область																	
Джалал-Абадская область																	
Нарынская область																	
Ошская область																	
Галасская область																	
Чуйская область																	
Иссык-Кульская область																	
Всего:																	

Директор ОсОО "Микрокредитная Компания "БМКК"