

УТВЕРЖДЕН
Приказом и.о. Генерального директора
ОсОО МКК «Замат Финанс»
Алимжанов Н.А.
№ ММ-43 от 01.07.2024 года



**«Процедура рассмотрения обращения потребителя»
ОсОО «МКК «Замат Финанс»**

2024 год
город Бишкек
Кыргызская Республика

1. Общее положение

- 1.1. Настоящая Процедура рассмотрения обращения потребителя (далее по тексту – «Процедура») ОсОО МКК «Замат Финанс» (далее по тексту – «Компания») разработана в соответствии с «Положением о минимальных требованиях к порядку предоставления банковских услуг и рассмотрения обращений потребителей» утвержденным Постановлением Правления Национального Банка Кыргызской Республики от 24 июня 2015 года № 35/10, с последующими редакциями.
- 1.2. Процедура утверждается Генеральным директором Компании. По мере необходимости в Процедуру могут вноситься соответствующие изменения и дополнения. Все изменения и дополнения в Процедуру утверждаются Генеральным директором Компании и должны пересматриваться в соответствии с изменениями и дополнениями в законодательстве Кыргызской Республики и стратегией Компании, по мере необходимости.

2. Термины и определения

2.1. Для целей настоящей Процедуры используются следующие понятия:

- **Финансовые услуги** - операции и услуги, осуществляемые и предоставляемые Компанией в соответствии с законодательством Кыргызской Республики;
- **Потребитель** – физическое, пользующееся или намеревающееся воспользоваться услугами Компании;
- **Обращение** – устная, письменная, электронная жалоба и/или заявление (спор) потребителя в Компании, содержащее сообщение о нарушении и/или восстановлении его прав, о нарушении требований нормативных правовых актов, а также сообщение по поводу услуг, в том числе об изменении условий договора;
- **Ответственный работник** - работник Компании, ответственный за прием, регистрацию и рассмотрение обращений потребителей, и коммуникации с потребителями;
- **Книга жалоб и предложений** - специальная книга для фиксации жалоб и предложений потребителей для их последующего рассмотрения в установленном порядке.
- **Заявка** – фиксация обращений в Программном обеспечении Компании для дальнейшего рассмотрения.

3. Принципы

3.1. При предоставлении услуг и рассмотрении обращений потребителей Компания руководствуется следующими принципами:

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

4. Порядок рассмотрения

4.1. Обращение потребителей могут быть:

- 4.1.1. **Устными** – по телефону и на личном приеме;

- 4.1.2. **Письменными** - поступившими нарочно, почтовой связью, на электронную почту Компании, на мессенджер и/или изложенные в книге жалоб и предложений.
- 4.2. Характер проблем может быть:
- 4.2.1. **Технические** – техническими проблемами являются ситуации, когда наблюдаются сбои в работе оборудования как внутренней системы ПО, так и на стороне партнеров.
- 4.2.2. **Операционные** - операционными проблемами являются ситуации, когда у клиента возникли предложения и/или жалобы в отношении качества работы Компании, а также вопросы информационного характера.
- 4.3. Ответственный работник прежде всего должен определить характер возникшей проблемы у потребителя.
- 4.4. При получении любого обращения ответственный сотрудник должен получить информацию о потребителе ФИО, адрес, контактные данные, в письменных обращениях личная подпись (кроме поступивших на электронную, почту, социальные сети и мессенджеры) потребителя и дата обращения.
- 4.5. Если проблема технического характера, ответственный работник оформляет заявку в ПО Компании и контролирует до устранения данной проблемы. Об итогах устранения сообщает клиенту.
- 4.6. Если проблема операционного характера ответственный работник регистрирует письменные обращения потребителей в «Журнале жалоб и предложений», передает их на рассмотрение руководству Компании и осуществляет контроль над своевременной подготовкой ответа потребителю.
- 4.7. Письменные обращения потребителя, в которой не указаны личные и контактные данные, а также почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, признаются анонимными и рассмотрению не подлежат.
- 4.8. 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.
- 4.9. При личном приеме ведется протокол встречи, подписываемый потребителем, либо после обязательного уведомления потребителя осуществляется аудио- или видеозапись встречи. При личном приеме потребитель обязан предъявить документ, удостоверяющий его личность
- 4.10. При устном обращении по телефону, после предварительного уведомления потребителя, может быть проведена аудиозапись беседы для использования при рассмотрении обращения.
- 4.11. 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.
- 4.12. Если вопрос, изложенный в устном обращении, не может быть рассмотрен в оперативном порядке и требует дополнительного изучения, потребителю предлагается изложить обращение в письменной форме.
- 4.13. Письменное обращение потребителя, поступившее нарочно, почтовой связью, на электронную почту, социальные сети или на мессенджеры Компании, либо принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации в течение одного рабочего дня. В случае поступления обращения по электронной почте, социальные сети или на мессенджеры Компании не позднее следующего рабочего и направляется подтверждение о получении обращения либо потребитель извещается по телефону.
- 4.14. 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.

- 4.15. Ответ на письменное обращение потребителя г или руководителем филиала, и должен содержать четкое обоснование относительно удовлетворения (полного или частичного), от а в удовлетворении обращения или разъяснение прав и обязанностей потребителя. (ет должен содержать информацию об ответственным исполнителе и его контактные данные. При необходимости к ответу прилагаются копии документов.
- 4.16. Ответ потребителю по результатам рассмотрени обращения дается на языке обращения - государственном или официальном языке Кырской Республики.
- 4.17. 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.
- 4.18. В случае если в обращении содержатся вопросы, рассмотрение которых не входит в законную компетенцию Компании, потребителю ется разъяснение о том, куда и в каком порядке ему следует обратиться.
- 4.19. Повторные обращения потребителей, в котор не приводятся новые доводы или обстоятельства, могут быть оставлены без рассм ения при условии, что по предыдущим обращениям даны исчерпывающие ответы и при ги все необходимые меры.
- 4.20. Все письменные обращения потребителей без л ючения регистрируются в «Журнале учета жалоб и предложений» потребителей, котором указывается фамилия, имя, отчество потребителя, его почтовый адрес (адрес проживания) и контактные данные, дата получения, краткое описание сути обращения, и юрмация о принятом решении и иные сведения.

5. Проверка взаимодействия сотрудников с потребителями/клиентами

- 5.1. 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 3) и доводится до сведения руководства Компании. Мероприятие «тайный потребитель» не является инспекторской проверкой Национального банка.
- 5.2. 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.
- 5.3. 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.
- 5.4. Ответственными лицами за выполнение показателей работы с потребителями согласно Формуляра для проведения специального мероприятия "Тайный потребитель" (Приложение 3) являются руководитель(и) и руководители структурных подразделений Компании, курирующие кредитную деятельность Компании.

5.5. В случае нарушения сотрудниками норм настоящей процедуры Компания вправе применить меры воздействия, предусмотренные законодательством КР и внутренними нормативными документами.



**ПРОТОКОЛ
личного приема клиентов**

Фамилия _____

Имя _____

Отчество _____

Контактные данные _____

_____ (телефон,/адрес)

Дата и время приема _____

Вид обращения:

- заявление
- предложение
- жалоба

Обстоятельства/причины обращения клиентов: _____

Решение: _____

Ф.И.О. представителя Компании

Подпись

Ф.И.О. клиента

Подпись

Приложение 2
к Положению рассмотрения обращения
потребителя ОсОО «МКК «Замат Финанс»
для филиала в ГО

ОТЧЕТ ОБ ОБРАЩЕНИЯХ И ЖАЛОБАХ КЛИЕНТОВ

ОсОО МКК «Замат Финанс» за
(указывается отчетный квартал года)

м е с я ц ы	Остаток нерассмо тренных жалоб в прошлом периоде	Поступ ило жалоб всего	Из них по поводу						Количество жалоб, включая остаток нерассмотр енных в прошлом периоде, в удовлетвор ении которых отказано	Количество жалоб, поступивших , но не рассмотренн ых в отчетном периоде	
			вклад ов (депоз итов)	кредито в	кредитн ой информ ации (КИБ)	залога	други х случа ев	Количество удовлетворительн ых жалоб, включая остаток не рассмотренных в прошлом периоде			
								Полнос тью			Частич но
июль											
август											
сентябрь											
Итого											

(Ф.И.О.)

(подпись)

Приложение 3
к Положению рассмотрения обращения
потребителя ОсОО «МКК «Замат Финанс»

ОТЧЕТ
о письменных жалобах потребителей

в _____
(указывается наименование ФКО)

за _____
(указывается отчетное полугодие и года)

(В редакции постановления Правления Нацбанка КР от 24 августа 2016 года № 35/3)

	Остаток нерассмотренных жалоб в прошлом периоде	Поступило 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	ПОЛНОСТЬЮ	ЧАСТИЧНО			
г.Бишкек																		
г.Ош																		
Баткенская область																		
Джалал-Абадская область																		
Нарынская область																		
Ошская область																		
Таласская область																		
Чуйская область																		
Иссык-Кульская																		

область																		
Всего																		

Примечания: 1. В пустых ячейках указываются количественные показатели (сумма).

2. В случае если жалоба касается нескольких тем, она должна учитываться в каждой теме отдельно; при этом в последующей(-их) теме(-ах) она учитывается в скобках.

Приложение 4
к Положению рассмотрения обращения
потребителя ОсОО «МКК«Замат Финанс»

Формуляр для проведения мероприятия "тайный потребитель"

(В редакции постановлений Правления Нацбанка КР от 24 августа 2016 года № 35/3, 28 декабря 2022 года № 2022-П-34/83-9)

№	Показатели работы с потребителями	Да	Нет	Примечание
1	Имеется ли в ФКО информационный стенд или иной источник (далее - информационный стенд) с необходимой информацией для потребителей?			
2	Указана ли на информационном стенде следующая информация:			
	- информация об условиях и порядке кредитования. Есть ли информация о процентных ставках, комиссиях, стоимости услуг третьих лиц, размерах неустойки, а также перечень документов, необходимых для получения кредита;			
	- перечень основных нормативных правовых актов Национального банка Кыргызской Республики и внутренних нормативных документов ФКО, регламентирующих процесс кредитования;			
	- информация о других банковских услугах;			
	- информация об изменении общих условий предоставления банковских услуг;			
	- перечень прав потребителей;			
	- информация о наличии в ФКО процедуры рассмотрения обращений и книги жалоб и предложений, способах (каналах) подачи обращений;			
	- график личного приема руководства ФКО;			
	- номер телефона, по которому можно оставить обращение (если это предусмотрено)?			
3	Соответствует ли информация, размещенная на информационном стенде, информации, опубликованной в качестве рекламы в средствах массовой информации, интернет-сайтах, раздаточных материалах и других доступных (публичных) источниках?			
4	Разъяснил(-и) ли Вам специалист(-ы) ФКО условия интересующих банковских услуг, в том числе права, обязанности и ответственность потребителя?			
5	Ответил(-и) ли Вам специалист(-ы) ФКО на уточняющие вопросы?			
6	В случае обращения за получением кредита заполнил(-и) ли специалист(-ы) ФКО совместно с Вами листок с ключевыми данными о потенциальном кредите?			
7	Заполнены ли все пустые ячейки листка с ключевыми данными о потенциальном кредите?			
8	Соответствует ли информация, заполненная в листке с ключевыми данными о потенциальном кредите, информации, размещенной на информационном стенде, а также опубликованной в качестве рекламы в средствах массовой информации, интернет-сайтах, раздаточных материалах и других доступных (публичных) источниках?			
9	Имеется ли в ФКО внутренняя процедура рассмотрения обращений потребителей?			
10	По Вашему требованию был ли разъяснен установленный порядок рассмотрения обращений?			
11	Имеется ли в ФКО книга жалоб и предложений?			
12	В случае устного обращения с жалобой или заявлением направили ли Вас к ответственному работнику?			

Памятка к Процедуре рассмотрения обращения потребителей ОсОО «МКК «Замат Финанс»

Обращения потребителей могут быть:

Устными – по телефону и на личном приеме;

Письменными - поступившими нарочно, почтовой связью, на электронную почту Компании, на мессенджер и/или изложенные в книге жалоб и предложений.

Характер проблем может быть:

Технические – техническими проблемами являются ситуации, когда наблюдаются сбои в работе оборудования как внутренней системы ПО, так и на стороне партнеров.

Операционные - операционными проблемами являются ситуации, когда у клиента возникли предложения и/или жалобы в отношении качества работы Компании, а также вопросы информационного характера.

Финансовые услуги - операции и услуги, осуществляемые и предоставляемые Компанией в соответствии с законодательством Кыргызской Республики;

Потребитель – физическое, пользующееся или намеревающееся воспользоваться услугами Компании;

Обращение – устная, письменная, электронная жалоба и/или заявление (спор) потребителя в Компании, содержащее сообщение о нарушении и/или восстановлении его прав, о нарушении требований нормативных правовых актов, а также сообщение по поводу услуг, в том числе об изменении условий договора;

Ответственный работник - работник Компании, ответственный за прием, регистрацию и рассмотрение обращений потребителей, и коммуникации с потребителями;

Книга жалоб и предложений - специальная книга для фиксации жалоб и предложений потребителей для их последующего рассмотрения в установленном порядке.

Заявка – фиксация обращений в Программном обеспечении Компании для дальнейшего рассмотрения.

При получении любого обращения ответственный сотрудник должен получить информацию о потребителе ФИО, адрес, контактные данные, в письменных обращениях личная подпись (кроме поступивших на электронную, почту, социальные сети и мессенджеры) потребителя и дата обращения.

Если проблема технического характера, ответственный работник оформляет заявку в ПО Компании и контролирует до устранения данной проблемы. Об итогах устранения сообщает клиенту.

Если проблема операционного характера ответственный работник регистрирует письменные обращения потребителей в «Журнале жалоб и предложений», передает их на рассмотрение руководству Компании и осуществляет контроль над своевременной подготовкой ответа потребителю.

Письменные обращения потребителя, в которой не указаны личные и контактные данные, а также почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, признаются анонимными и рассмотрению не подлежат.

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.

При личном приеме потребитель обязан предъявить документ, удостоверяющий его личность.

При устном обращении по телефону, после предварительного уведомления потребителя, может быть проведена аудиозапись беседы для использования при рассмотрении обращения.

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.

Письменное обращение потребителя, поступившее нарочно, почтовой связью, на электронную почту, социальные сети или на мессенджеры Компании, либо принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации в течение одного рабочего дня. В случае поступления обращения по электронной почте, социальные сети или на мессенджеры Компании не позднее следующего рабочего и направляется подтверждение о получении обращения либо потребитель извещается по телефону.

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.

Ответ на письменное обращение потребителя подписывается руководителем Компании или руководителем филиала, 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 копии документов.

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

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.

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.

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.

Все письменные обращения потребителей без исключения регистрируются в «Журнале учета жалоб и предложений» 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 и иные сведения.

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).

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.

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.

В случае нарушения сотрудниками норм настоящей процедуры Компания вправе применить меры воздействия, предусмотренные законодательством КР и внутренними нормативными документами.

Все письменные обращения потребителей без исключения регистрируются в «Журнале учета жалоб и предложений» 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 и иные сведения.



2019.05.20