

Оригинал документа

Утвержден
Приказом Генерального Директора
№126-12-19 ОД от 18 декабря 2019 года.
Вступает в силу с 18 декабря 2019 года.



Байлык Финанс
Микрокредитная компания

ПРОЦЕДУРА РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ КЛИЕНТОВ

Бишкек 2019

1. Общие положения

- 1.1. Процедура рассмотрения обращений клиентов (далее по тексту «Процедура») разработана в целях защиты прав и законных интересов клиентов ОсОО «МКК «Байлык Финанс» (далее по тексту «Компания») в соответствии с Положением НБКР о минимальных требованиях к порядку предоставления финансовых услуг и рассмотрения обращения потребителей, общепринятыми стандартами и принципами обслуживания и защиты клиентов, а также формирования социальной ответственности персонала Компании;
- 1.2. Настоящая Процедура определяет порядок оснащения офисов информацией о предоставлении финансовых услуг и каналах обратной связи с клиентами, регулирует процесс рассмотрения обращений, а также формирование отчетности в целях проведения учета и анализа;
- 1.3. Под обращением понимается - устная или письменная жалоба, заявление или предложение клиентов, содержащие информацию о нарушении их прав, требований нормативных актов, запросов о предоставлении финансовых услуг, включая изменения условий договора;
- 1.4. Обращения принимаются во всех офисах Компании в обязательном порядке.
- 1.5. Рассмотрение обращений осуществляется на бесплатной основе.

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:
 - **«Телефон доверия»** - телефонная линия для приема звонков по номерам **0(312) 314-910 и 0(701) 511-761**;
 - **«WhatsApp»** - для связи посредством приложения WhatsApp по номеру **0(701) 511-761**;
 - **«Книга для жалоб и предложений»** - журнал, имеющийся в каждом офисе Компании, для отражения жалоб и предложений;
 - раздел сайта **«Оставить жалобу»** - куда клиент может направить свое обращение посредством Интернета.
- 2.4. В целях предоставления возможности обратиться клиентам с жалобой или предложением, в каждом офисе Компании должна быть **Книга для жалоб и предложений**, прошнурованная, пронумерованная и заверенная печатью Компании или ее филиала и подписью Генерального директора или Директора филиала. Книга жалоб и предложений должна быть оформлена в соответствии с образцом, указанным в **Приложении № 1** к настоящей Procedure и размещена на видном для клиентов месте. Книгу жалоб и предложений подлежит хранению не менее 5 лет.
- 2.5. Электронная версия настоящей Procedure размещена на официальном интернет-сайте Компании.
- 2.6. По требованию клиента, сотрудники Компании обязаны разъяснить ему установленный порядок рассмотрения обращений.

3. Порядок приема и регистрации обращений

- 3.1. Компания принимает обращения на кыргызском и русском языках в следующих формах:
 - в устной форме (по телефону, при личном приеме);
 - в письменной форме (поступившие нарочно, на почтовый адрес; запись в Книге для жалоб и предложений);
 - в электронной форме (сообщения, поступившие на электронную почту, через приложение WhatsApp, раздел сайта «Оставить жалобу»).
- 3.2. К рассмотрению принимаются обращения, содержащие следующую информацию:
 - фамилия, имя, отчество клиента;
 - наименование и адрес офиса, где обслуживался клиент;
 - фамилия или имя Кредитного специалиста/сотрудника Компании, обслуживающего клиента;
 - адрес, контактные данные клиента для направления ответа.
- 3.3. Все обращения, поданные в установленном порядке, подлежат обязательному рассмотрению. Отказ в приеме жалоб и заявлений, а также требование от клиента предъявления документов для доступа к Книге для жалоб и предложений, не допускается.
- 3.4. Не подлежит рассмотрению:
 - Письменное обращение клиента, в котором не указаны его личные и контактные данные (фамилия, имя, отчество, номер телефона клиента), а также почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ (анонимные обращения);
 - Письменное обращение клиента, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу работника Компании, а также членов его семьи.
 - Повторные обращения потребителей, в которых не приводятся новые доводы или обстоятельства, при условии, что по предыдущим обращениям даны исчерпывающие ответы и приняты все необходимые меры.
 - Обращения, которые содержат вопросы, рассмотрение которых не входит в законную компетенцию Компании, при условии разъяснения клиенту о том, куда и в каком порядке ему следует обратиться.
- 3.5. Все обращения, поступившие в Компанию, включая Головной и территориальные офисы Компании, должны быть зарегистрированы в Журнале регистрации обращений в соответствии с образцом, указанным в **Приложение №2**.
- 3.6. Ведение Журнала регистрации обращений осуществляется в электронной форме, при условии обеспечения полной сохранности сведений.
- 3.7. Регистрация обращений клиентов осуществляется Ответственным сотрудником в Головном офисе Компании, который назначается приказом Генерального директора.
- 3.8. Регистрация обращений, поступивших в Головной офис Компании.
- 3.10.1. Ответственный сотрудник принимает и регистрирует все обращения, поступившие через все каналы обратной связи: раздел сайта «Оставить жалобу», приложение WhatsApp, Телефон доверия и Книгу для жалоб и предложений, находящуюся в Головном офисе, и все письма, пришедшие нарочно, на почтовый адрес.
- 3.10.2. Все сотрудники Головного офиса, так или иначе принявшие обращения от клиентов Компании, обязаны передавать сведения Ответственному сотруднику на электронный адрес kairyлуу@bf.kg для регистрации их в Журнале регистрации обращений.
- 3.9. Регистрация обращений, поступивших в офисы Компании.
- 3.11.1. Кассир-оператор базы данных (далее «КОБД») каждого офиса либо лицо, заменяющее его, обязан передать Ответственному сотруднику информацию об обращениях, поступивших в офис, для целей регистрации. При этом:
 - При поступлении обращений путем записи в Книгу для жалоб и предложений – КОБД сканирует соответствующую страницу Книги жалоб и предложений и отправляет Ответственному сотруднику на электронный адрес kairyлуу@bf.kg не позднее следующего рабочего дня с момента поступления обращения;
 - При поступлении писем в почтовом конверте – КОБД вскрывает конверт, ставит на письме

дату его поступления, сканирует письмо и отправляет по электронной почте Ответственному сотруднику на электронный адрес **kairyлуу@bf.kg** не позднее следующего рабочего дня с момента получения письма.

- 3.11.2. Контроль над своевременной передачей КОБД информации Ответственному сотруднику по обращениям осуществляет Кредитный менеджер.
- 3.11.3. В целях своевременной передачи сведений КОБД рекомендуется настроить электронную почту на автоматическое напоминание.
- 3.10. В случае предоставления неполной информации, Ответственный сотрудник должен связаться с лицом, передающим информацию об обращении, для выяснения всех обстоятельств, имеющих значение для рассмотрения и осуществления регистрации.

4. Порядок рассмотрения обращений

- 4.1. После регистрации обращения, Ответственный сотрудник направляет его должностным лицам и/или структурным подразделениям Компании, к компетенции которых относится вопрос клиента (далее «Компетентное Подразделение»), в частности:
 - Директорам Округов – жалобы и обращения по кредитной деятельности:
 - жалобы на очереди в офисах;
 - жалобы на неудобное расположение офиса;
 - жалобы на неудовлетворительную работу кассы;
 - жалобы на сложный процесс оформления кредита;
 - жалобы на задержку в выдаче кредита;
 - жалобы на ошибки в документах, включая в графике погашения, информации из КИБ;
 - жалобы на неверную информацию о кредитных продуктах и услугах Компании;
 - жалобы на ошибки и неправильные расчеты по кредиту, процентным ставкам, пеням, комиссиям по кредиту, страховым возмещениям;
 - жалобы на задержку или отказ в выдаче залоговых документов;
 - жалобы на нарушение условий договора с клиентом;
 - просьбы об изменении условий кредитного договора (включая пролонгация, реструктуризация, списание и пр.);
 - любые другие жалобы, предложения и просьбы клиентов, относящиеся к кредитной деятельности Компании.
 - Генеральному Директору, Директорам Округов и Директору по управлению персоналом – жалобы на грубость, неправомерные действия и/или бездействия сотрудников офисов Компании.
 - Генеральному Директору, Директору по управлению персоналом и Руководителю соответствующего структурного подразделения:
 - жалобы на грубость, неправомерные действия и/или бездействия сотрудников Головного офиса Компании;
 - обращения, содержащие жалобу на действия сотрудников коллекторской организации, привлеченной Компанией для работы с просроченной задолженностью.
 - Юридический отдел – обращения:
 - поступившие в Компанию в порядке досудебных мер по урегулированию споров (претензии, предложения об урегулировании спора в досудебном порядке, письма, свидетельствующие о намерении клиента обратиться в судебные органы);
 - содержащие спор о праве (письма, оспаривающие правомерность действий Компании, оспаривающие действительность договоров, решений и пр.);
 - являющиеся судебными документами (исковое и иное заявление, поданные в судебные и иные правоохранительные органы против Компании, повестка и/или извещения суда, определение и/или решение суда, исполнительный лист, постановление ПССИ, другие письма и пр.).
- 4.2. Направляя обращение к Компетентному Подразделению, Ответственный сотрудник предупреждает о предельном 30-дневном сроке, в течение которого обращение подлежит рассмотрению, за

исключением документов судебных и иных правоохранительных органов, срок исполнения которых может отличаться.

- 4.3. Компетентное Подразделение обязано:
- определить конкретного исполнителя, ответственного за рассмотрение обращения по существу поставленного в нем вопроса;
 - при необходимости, запросить из других подразделений информацию, необходимую для рассмотрения обращения;
 - при необходимости, связаться с клиентом для уточнения его жалобы или просьбы;
 - инициировать заявку в Кредитный Комитет, если обращение клиента затрагивает вопросы, отнесенные к компетенции Кредитного Комитета;
 - при необходимости, инициировать служебные расследования по фактам, озвученным в обращении;
 - подготовить проект ответа от имени Компании на обращение, организует его согласование, подписание и отправку клиенту.
- 4.4. Ответ должен содержать четкое обоснование относительно удовлетворения (полного или частичного) либо отказа в удовлетворении обращения, либо разъяснение прав и обязанностей клиента. Ответ должен содержать информацию об ответственном исполнителе и его контактные данные. При необходимости к ответу прилагаются копии документов.
- 4.5. Ответ Компании клиенту по результатам обращения дается на языке обращения: государственном или официальном языке Кыргызской Республики.
- 4.6. В случае обоснованности и правомерности обращения клиента, Компания принимает меры по устранению нарушений, восстановлению прав и законных интересов клиента или принятию иных соответствующих мер.
- 4.7. В случае если в обращении содержатся вопросы, рассмотрение которых не входит в законную компетенцию Компании, клиенту дается письменное разъяснение о том, куда и в каком порядке ему следует обратиться.
- 4.8. Компетентное Подразделение несет ответственность за соблюдение срока рассмотрения обращения клиента.
- 4.9. За исключением случаев, когда проект ответа подготовлен Юридическим отделом, проект ответа подлежит согласованию с Юридическим отделом, который проверяет ответ на законность и обеспечивает соблюдение корпоративного стиля делопроизводства Компании.
- 4.10. 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) либо отправку ответа Кредитному менеджеру офиса, из которого поступило обращение;
 - 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.
- 4.11. По результатам рассмотрения обращения клиента, Кредитный менеджер или заменяющее его лицо обязано зафиксировать в Книге для жалоб и предложений одну из следующих отметок:
- обращение принято к сведению Компании (для случаев, когда обращение не подразумевает подготовку ответа);
 - обращение рассмотрено (указать исходящий номер документа, содержащий ответ к обращению);
 - обращение не рассмотрено (указать причину, по которой обращение оставлено без рассмотрения).

5. Порядок рассмотрения устных обращений

- 5.1. Все сотрудники Компании, принявшие устные обращения клиентов, поступающие через теле-

фонную связь или при личной беседе, обязаны предоставлять консультацию о каналах обратной связи для подачи обращения, оказывать содействие клиентам при составлении письменного обращения.

- 5.2. В случае завершения беседы составлением письменного обращения клиентом, сотрудник Компании в обязательном порядке должен передать информацию Ответственному сотруднику для ее регистрации на электронный адрес kairyluu@bf.kg в соответствии с разделом 4 настоящей Процедуры.
- 5.3. При устном обращении сотрудник Компании с согласия клиента может произвести аудиозапись беседы для использования при дальнейшем рассмотрении обращения. В целях предоставления качественной обратной связи, все поступившие обращения в устной форме рекомендуется записывать в Книге для жалоб и предложений.
- 5.4. Если устное обращение не требует дополнительной проверки и не содержит информацию о фактах нарушения, то ответ на обращение может быть дан оперативно в устной форме (по телефону или личной беседе);
- 5.5. Генеральный директор, Директор филиала проводят личный прием посетителей согласно следующего графика в Головном офисе Компании:
 - Генеральный директор- каждый вторник с 11:00 до 12:00;
 - Директор филиала- ежедневно с 10:00 до 11:00.
- 5.6. По итогам личного приема составляется протокол или письменное обращение, а также при согласии клиента, может вестись аудио и видеозапись.
- 5.7. В случаях составления письменного обращения, порядок рассмотрения осуществляется согласно раздела 4 настоящей Процедуры.

6. Контроль и ответственность

- 6.1. Своевременность рассмотрения обращений и подготовки ответов осуществляется Ответственным сотрудником.
- 6.2. В случаях нарушения сроков рассмотрения без уважительных причин или непредставления ответов на запросы, Ответственный сотрудник информирует Генерального директора о таких фактах.
- 6.3. Проверка правильности составления и ведения Книги для жалоб и предложений, а также соблюдение требований настоящей Процедуры сотрудниками Компании, осуществляется Службой внутреннего аудита (далее по тексту – СВА) во время проведения аудиторских проверок.
- 6.4. К сотрудникам, виновным в нарушении порядка рассмотрения обращений, установленного настоящей Процедурой, могут быть применены меры дисциплинарной ответственности, предусмотренные законодательством Кыргызской Республики, Кодексом корпоративной этики, кадровой политикой и другими внутренними нормативными актами Компании.
- 6.5. Вся информация, полученная сотрудниками Компании в ходе рассмотрения обращений клиентов, является признается конфиденциальной и не подлежит разглашению, за исключением случаев, когда такое разглашение допускается в соответствии с законодательством Кыргызской Республики.

7. Аналитика и отчетность

- 7.1. Ответственный сотрудник по запросу других подразделений может предоставить консолидированные статистические данные об обращениях клиентов и результатах рассмотрения.
- 7.2. Ответственный сотрудник на полугодовой основе должен подготовить и предоставлять в уполномоченное структурное подразделение Национального банка Кыргызской Республики отчет о письменных жалобах потребителей. Отчет должен быть составлен в соответствии с формой, установленной нормативными актами Национального банка Кыргызской Республики, подписан Генеральным Директором Компании и представлен до двадцатого числа месяца, следующего за отчетным полугодием.

8. Заключительные положения

8.1. По мере необходимости настоящая Процедура может быть изменена и дополнена приказом Генерального Директора.

Приложения:

1. Книга жалоб и предложений;
2. Журнал регистрации жалоб, предложений и запросов.

Приложение № 1

Книга жалоб и предложений

Дата	Ф.И.О. клиента Компании	Контактные данные (адрес, телефон, эл.почта)	Описание (суть) жалобы или предложения	Разъяснения Компании (принятые меры)	Дата	Ф.И.О. сотрудника, давшего разъяснения

