

Утвержден
Приказом Генерального Директора
№ 44/2-09-16/9
от 01.09 2016 года
вступает в силу с 01.09 2016 г.



БАЙЛЫК ФИНАНС

МИКРОКРЕДИТНАЯ КОМПАНИЯ

Политика по работе с жалобами и предложениями

Стремится к лучшему!

Оглавление:

1. Цель Политики по работе с жалобами и предложениями
2. Миссия, ценности и задачи Компании
3. Формализация обратной связи
4. Предмет обратной связи
5. Источники продвижения и размещения
6. Действия участников по продвижению Политики по работе с жалобами и предложениями
7. Продвижение Телефона доверия
8. Продвижение Ящика для жалоб и предложений
9. Продвижение Книги для жалоб и предложений
10. Продвижение Электронной почты
11. Заключение

1. **Общее положение:**

- 1.1. Политика по работе с жалобами (далее Политика) и предложениями разработана в рамках Кредитной политики и Кодекса корпоративной этики Компании в целях выполнения 7 принципов защиты клиентов, а также установления системы приема и обработки жалоб и предложений от клиентов и персонала Компании;
- 1.2. Настоящая Политика является механизмом обратной связи, способным помочь Компании быстро и наименьшими затратами понять меняющуюся ситуацию на рынке, узнать потребности клиентов, тем самым усовершенствовать процедуры, продукты, каналы продвижения и коммуникации, а также повысить качество обслуживания клиентов в офисах Компании;
- 1.3. Настоящая политика может быть изменена по мере необходимости приказом Генерального Директора;

2. **Формализация обратной связи:**

- 2.1. Компания использует наиболее подходящие для местных условий инструменты сбора и обработки жалоб и предложений от клиентов/заемщиков и персонала Компании:
 - «Телефон доверия» - телефонная линия для приема звонков;
 - «Ящики для жалоб и предложений» - ящик в офисах для письменных обращений;
 - «Книга для жалоб и предложений» - журнал в офисах для отражения жалоб/предложений;
 - «Электронная почта» - электронная почта, куда можно направлять обращения посредством Интернета.
- 2.2. «Телефон доверия» (далее – Телефон) представлена в форме телефонной линии, куда могут звонить и обращаться все желающие. Информация о номере телефона размещена во всех офисах Компании. Сотрудники Компании предупреждены о необходимости донесения до интересующих лиц информацию о телефоне. Телефон установлен в Головном офисе в городе Бишкек. Звонки в телефон можно совершить как с телефонов стационарных операторов связи, так и с телефонов мобильных операторов связи. Звонки в телефон можно совершать со всей территории Кыргызстана. Звонки на телефон должны быть зарегистрированы в журнале регистрации телефонных жалоб. Журнал регистрации должен обновляться по мере заполнения. Заполненный журнал должен храниться в архиве Головного офиса Компании.
- 2.3. «Ящики для жалоб и предложений» (далее – Ящик) размещаются во всех офисах Компании с обеспечением оперативной доставки материалов из ящика в Головной офис Компании. Месторасположения ящиков в офисах должно быть удобным для лиц, желающих конфиденциально оставить информацию. Обязанность информирования руководства Компании о появлении писем в ящиках возлагается на Кредитных менеджеров. Выемка содержимого ящика производится не реже 1 (одного) раза в месяц. Ящики для писем изготовлены из дерева, передняя часть закрыта прозрачным стеклом, дверце которая закрывается на ключ расположена сбоку/спереди. Ключи от ящиков изготовлены в двух экземплярах. 1 экземпляр ключа хранится у Директора филиала/Директора по развитию, 2 экземпляр - у Главного бухгалтера Компании.
- 2.4. «Книга для жалоб и предложений» (далее – Книга) размещаются во всех офисах Компании в видном и доступном для людей месте. Книга должна быть пронумерована, прошнурована и закреплена печатью Компании. Обязанность информирования руководства Компании о появлении обращений в книге возлагается на Кредитных менеджеров. Рассмотрение обращений в книге должна производиться оперативно, но не реже 1 (одного) раза в месяц.
- 2.5. «Электронная почта» (далее – Почта) – представляет собой адрес электронной почты в Интернете, куда клиенты и сотрудники могут отправлять свои жалобы и предложения. Информация о Почте размещена во всех офисах Компании. Сотрудники Компании предупреждены о необходимости донесения до интересующих лиц информацию о Почте. Письма с электронной почты принимает и проверяет Уполномоченное лицо, назначенное приказом Генерального директора. Письма могут приниматься каждый день и решение по ним (ответ) также должно приниматься оперативно.

4. Предмет обратной связи

Предметом рассмотрения полученной информации может быть:

4.1. Замечания, жалобы и предложения от клиентов:

- О нарушении этического поведения сотрудников при обслуживании клиентов;
- О фактах вымогательства денег, коррупции со стороны сотрудников компании;
- О гибкости/привлекательности кредитных продуктов;
- Запрещенные действия, описанные в Корпоративной политике Компании;
- и прочее.

4.2. Замечания, жалобы и предложения от работников:

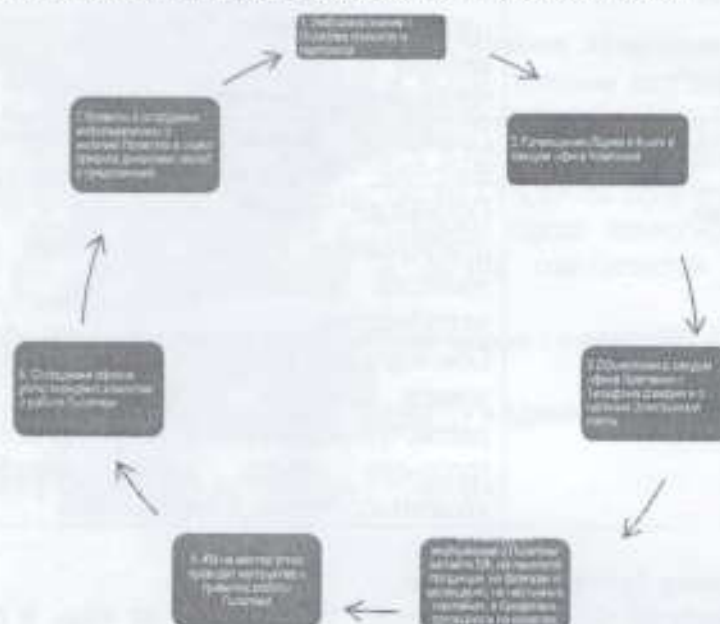
- О фактах коррупции, нарушения корпоративной этики во взаимоотношениях с коллегами, с клиентами;
- О качестве текущей деятельности компании, требующей вмешательства со стороны менеджмента головного офиса Компании;
- О фактах дискриминации, сексуальных домогательств на работе и т.п.;
- О межличностных конфликтах, не разрешенных на местах;
- Запрещенные действия, описанные в Корпоративной политике Компании;
- и прочее.

5. Источники продвижения и размещения

5.1. Для достижения максимальной информированности клиентов о наличии Политики по работе с жалобами и предложениями используются внутренние источники, а именно:

- Плакаты, печатная продукция рекламного характера, информационные листы на стендах и в других местах в офисах Компании, Кредитные договора, информация на ящиках, настенные календари, в корпоративных ежедневниках сотрудников и т. д.;
- Информирование клиентов о наличии Политики по работе с жалобами и предложениями во время встреч с клиентами и Сертификаций.

Схема №1. Продвижение Политики по работе с жалобами и предложениями



6. Действия участников по продвижению Политики по работе с жалобами и предложениями

№	Участник	Ответственность участников
1	Кредитный служащий	Информировать о наличии Политики по работе с жалобами и предложениями потенциальных и текущих клиентов. Во время продвижения услуг компании, КС использует материалы с указанием информации о наличии Политики по работе с жалобами и предложениями.
2	Кредитный менеджер	Проводят периодический инструктаж по работе с жалобами и предложениями для нового и текущего Кредитного персонала. Сообщают Директору округа о наличии писем в ящике. Участвует при изъятии материалов из Ящика. Подписывает Акт об изъятии писем из Ящика.
3	Директор филиала/Директор по развитию	Принимает материалы из Ящика. Организует своевременную доставку писем в ГО, участвует в работе Комиссии по рассмотрению жалобы и предоставление ответа по ней. При необходимости привлекает руководство Компании и специалистов Головного офиса к рассмотрению жалобы.
4	Уполномоченное лицо, назначаемое приказом Генерального Директора	Вводит в базу данных материалы, передает материалы в комиссию. Выдает ключи от Ящика ответственным лицам под роспись в Журнале (согласно Приложению №1 к настоящей Политике). Оказывает содействие в процессе рассмотрения жалоб. Принимает звонки по Телефону и письма по Почте, ведет учет в MS Excel поступающей информации по Телефону, Почте и Ящику. Готовит отчеты о количестве и содержании жалоб и предложений. Передает собранную информацию о жалобах от клиентов сотруднику внутреннего аудита. Готовит протоколы комиссии. Организует процесс работы по Политике работы с жалобами и предложениями.
5	Операционный директор	Проводит мониторинг качества исполнения процесса. Контролирует качество работы уполномоченного лица. Вносит изменения в настоящий документ. Оповещает уполномоченное лицо о возможной поездке в регионы. Принимает ключи от Ящика для изъятия и последующего рассмотрения жалоб.
6	Генеральный директор – Председатель комиссии	Принимает окончательное решение по возникшим вопросам, жалобам, предложениям. Контролирует исполнение решений. Организует процесс обсуждения и принятия решений, определяет ответственных и сроки исполнения запросов. Определяет состав комиссии дополнительных лиц, в соответствии с возникшей потребностью.
7	Члены комиссии	Обязательное участие Юриста. Председатель комиссии назначает членов комиссии, в зависимости от содержания вопроса. К рассмотрению вопросов могут привлекаться СВА и другие отделы головного офиса, чтобы жалобы клиентов разрешались удовлетворительно и справедливо.

7. Продвижение Телефона доверия

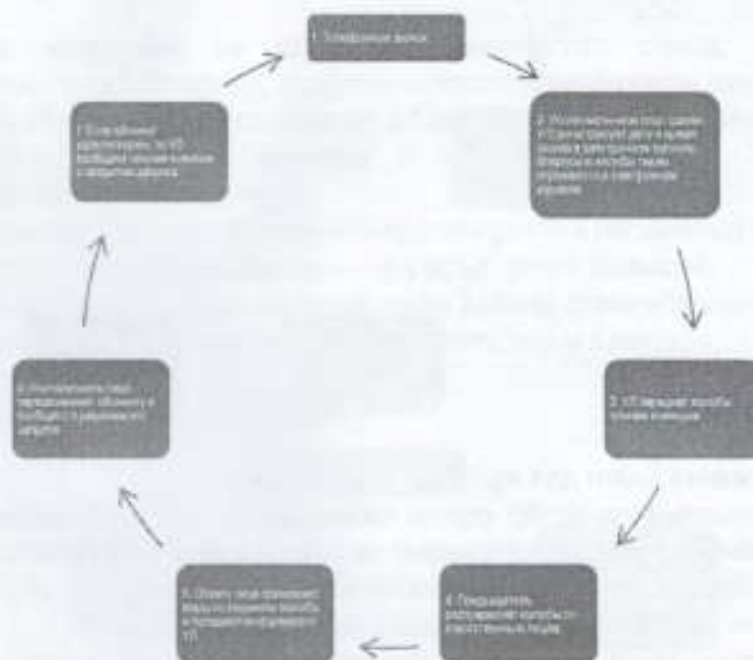
7.1. Жалобу по телефону принимает Уполномоченное лицо. В случае, если нужна контактная информация, Уполномоченное лицо предоставляет необходимую информацию абоненту или направляет клиента в соответствующий офис/записывает контактные данные клиента и передает его Кредитному менеджеру офиса.

7.2. В случае поступления жалобы/предложения, Уполномоченное лицо регистрирует звонок и содержание информации в базе данных (Excel) и отправляет собранную информацию

Председателю Комиссии. При необходимости он предоставляет статистику по работе Телефона доверия.

7.3. После получения Протокола Комиссии, для предоставления ответа на заявку ответ перенаправляется Уполномоченному лицу, который связывается с клиентом и информирует клиента о решении запроса.

Схема № 2. Продвижение «Телефона доверия»



8. Продвижение Ящика для жалоб и предложений

8.1. Кредитный менеджер офиса своевременно сообщает руководству Компании о наличии писем в Ящике.

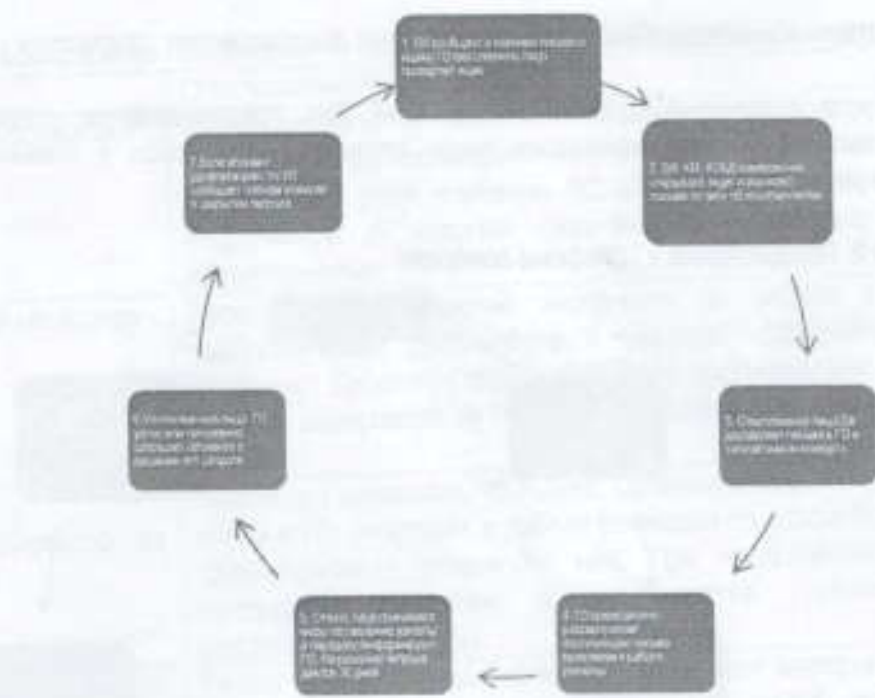
8.2. Директор филиала изымает письма по мере их поступления, но не реже 1 раза в месяц. При изъятии документов, необходимо присутствие КМ и КОБД, которые подписывают Акт о факте изъятия и количестве писем в Ящике (согласно Приложению №2 к настоящей Политике). В момент изъятия КМ и КОБД не имеют право ознакомиться с содержанием писем. Изъятые письма запечатываются в конверт. Конверт должен быть доставлен в Головной офис ответственным лицом.

8.3. Рассмотрение письма осуществляется в Головном офисе комиссионно, в присутствии Генерального директора, Директора филиала и других специалистов Головного офиса, привлеченных к рассмотрению письма.

8.4. Ответ на жалобу предоставляется в письменной форме не позже 30 календарных дней со дня поступления жалобы на рассмотрение Комиссии.

8.5. Все сведения, полученные из Ящика регистрируются в едином реестре в Головном офисе.

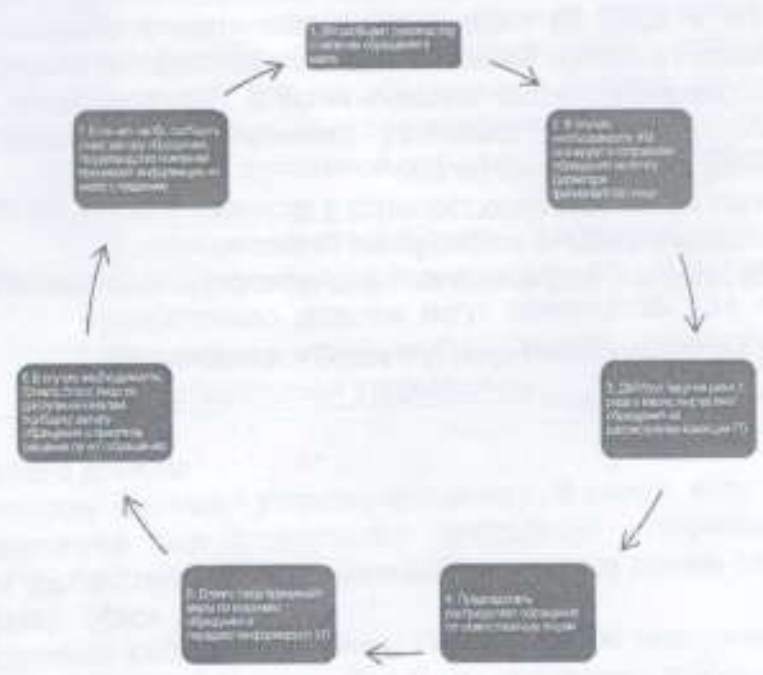
Схема № 3. Продвижение «Ящика для жалоб и предложений»



9. Продвижение Книги для жалоб и предложений

- 9.1. Кредитный менеджер офиса своевременно сообщает руководству Компании о наличии записи в Книге, сканирует и отправляет на почту Директора филиала/Уполномоченного лица.
- 9.2. Директор филиала/Уполномоченное лицо собирает обращения и выставляет на рассмотрение комиссии не реже 1 раза в месяц.
- 9.3. Рассмотрение обращений осуществляется в Головном офисе комиссионно, в присутствии Генерального директора, Директора филиала и других специалистов Головного офиса, привлеченных к рассмотрению обращения.
- 9.4. Ответ на жалобу предоставляется в письменной форме не позже 30 календарных дней со дня поступления жалобы на рассмотрение Комиссии.

Схема № 4. Продвижение «Книги для жалоб и предложений»



10. Продвижение Электронной почты

10.1. Адрес Единой электронной почты рекомендуется указать во всех офисах и на шаблонах Кредитных договоров Компании. Генеральный директор назначает Уполномоченного лица, ответственного на просмотр электронной почты.

10.2. Уполномоченное лицо просматривает письма по мере их поступления. Письма, требующие оперативного вмешательства и ответа, переправляются на почту Генерального директора. Генеральный директор распределяет письма по ответственным лицам и требует оперативного решения.

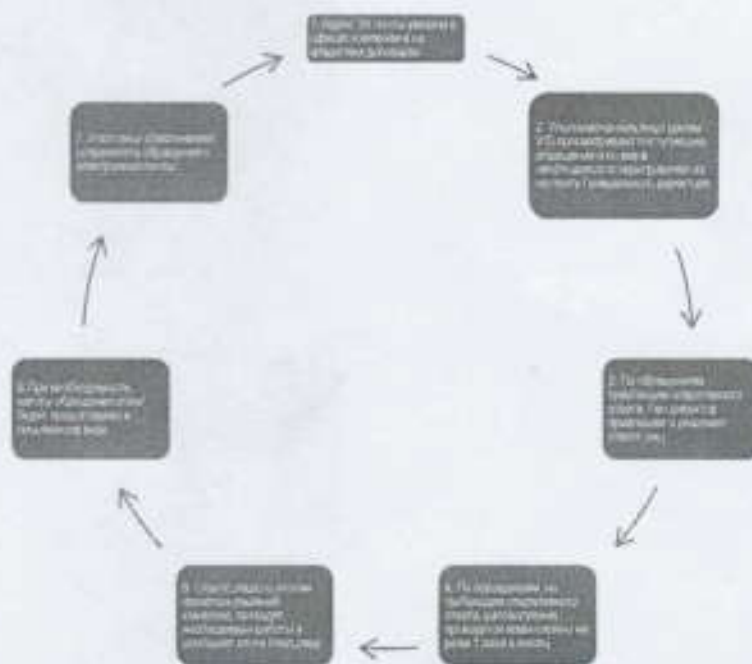
10.3. Рассмотрение обращений, не требующих оперативного ответа, выставляются на рассмотрение Комиссии Головного офиса, заседание которой проводится не реже 1 раза в месяц.

10.4. Рассмотрение обращений осуществляется в Головном офисе комиссионно, в присутствии Генерального директора, Директора филиала и других специалистов Головного офиса, привлеченных к рассмотрению обращения.

10.5. При необходимости, ответ на обращение предоставляется в письменной форме не позже 30 календарных дней со дня поступления обращения на рассмотрение Комиссии.

10.6. Все сведения, полученные из Электронной почты должны храниться надлежащим образом и Уполномоченное лицо несет ответственность за сохранность писем в почте.

Схема № 5. Продвижение «Электронной почты»



11. Заключение

11.1. Компания постоянно проводит продвижение данной Политики с целью популяризации, и чтобы наши клиенты активно и эффективно пользовались данными инструментами.

11.2. Компания оставляет за собой право не рассматривать анонимные звонки, жалобы и обращения.

11.3. Настоящее положение доступно для ознакомления всем работникам компании «Байлык Финанс», в том числе и для третьих лиц, в случае производственной необходимости.

11.4. Во всех офисах Компании, в открытых, доступных и видных местах находятся объявления об инструментах подачи жалоб и предложений.

11.5. Внесение изменений, дополнений в настоящее положение допускается по мере необходимости, и утверждается Генеральным Директором.

11.6. Инициатива по изменению данного документа может исходить от каждого лица, участвующего в данном процессе. Правом внесения изменений наделен Генеральный директор. Все изменения и дополнения в настоящее положение вносятся приказом Генерального Директора.