Утверждена
Приказом №35/1-05-23 О/Д
от 11 мая 2023 года

Байлык Финанс

Процедура рассмотрения обращений клиентов

Бишкек – 2023

ОГЛАВЛЕНИЕ

1. Общие положения 3

2. Оснащение офисов информацией о порядке предоставления финансовых услуг и каналах для обратной связи 3

3. Порядок приёма и регистрации обращений 4

4. Порядок рассмотрения обращений 6

5. Порядок рассмотрения устных обращений 9

6. Контроль и ответственность 10

7. Аналитика и отчётность 10

8. Заключительные положения 10

9. Приложения: 10

1. Общие положения

1.1. Настоящая 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»), а также в целях формирования социальной ответственности персонала Компании.

1.2. Настоящая Процедура является внутренним документом Компании и регулирует процесс рассмотрения обращений, регистрации, учета жалоб; процесс предоставления обратной связи, а также формирования отчетности в целях проведения учета и анализа; процесс взаимодействия Компании с партнерскими организациями; определяет порядок оснащения офисов и официального сайта Компании информацией о предоставлении финансовых услуг и каналах обратной связи с клиентами.

1.3. Настоящая Процедура разработана в соответствии с действующим законодательством, нормативными правовыми актами Национального банка Кыргызской Республики, в частности с Положением о минимальных требованиях к порядку предоставления финансовых услуг и рассмотрения обращения потребителей, локальными нормативными актами Компании, а также общепринятыми стандартами и принципами обслуживания и защиты клиентов.

1.4. Под обращением понимается - устная или письменная (либо в электронном виде) жалоба, заявление или предложение клиентов, содержащие информацию о нарушении их прав, требований нормативных правовых актов, запросов о предоставлении финансовых услуг, включая изменения условий договора.

1.5. Обращения в обязательном порядке принимаются во всех офисах Компании, на странице официального интернет-сайта, электронных средствах связи, а также при поступлении через партнеров Компании.

1.6. Процедура является обязательной для исполнения при работе с жалобами/предложениями, поступающими от клиентов Компании.

1.7. Рассмотрение обращений осуществляется на бесплатной основе.

1.8. При рассмотрении обращений клиентов, Компания руководствуется следующими основными принципами:

- 7 принципов защиты клиентов;
- Законность, честность, добросовестность, прозрачность, разумность, справедливость;
- 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;
- Рассмотрение обращений клиентов на принципах паритета (равенства клиентов).

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

2.1. В целях предоставления возможности обратиться клиентам с жалобой или предложением, в каждом офисе Компании должна быть Книга жалоб и предложений, прошнурованная, пронумерованная, заверенная подписью Генерального Директора или Директора Регионального управления и печатью Компании или Филиала. Книга жалоб и предложений должна быть оформлена в соответствии с образцом, указанным в Приложении 1 к настоящей Процедуре и размещена на видном для клиентов месте. Книга жалоб и предложений подлежит хранению сроком не менее 5 лет.

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 **10 каналов** обратной связи для взаимодействия с клиентами:

1) **«Телефоны доверия»** – телефонная линия для приема звонков **(0701) 51 17 61**;
2) **«WhatsApp»** – для связи посредством приложения WhatsApp по номеру **(0701) 51 17 61**;

3) **«Книга жалоб и предложений»** – специальная книга для фиксации жалоб и предложений клиентов, имеющаяся в каждом офисе Компании, в том числе в Головном офисе, для отражения жалоб и предложений;

4) Раздел сайта **«Оставить жалобу»** по адресу **https://bf.kg/ru/ostavit_zhalobu** - для оставления жалобы посредством Интернета;

5) Личный прием клиентов руководством Компании согласно графику, указанному в п.5.5.

6) **Электронная почта kairyluu@bf.kg** – для приема обращений по электронной почте;

7) **Instagram –** Для связи посредством социальной сети Instagram https://www.instagram.com/bailykfinance.kg/;

8) **Facebook** – Сообщения в социальной сети Facebook https://www.facebook.com/www.bf.kg;

9) **Telegram** bot – Официальный бот-автоотчетик в мессенджере Telegram **@BailykFinance_bot**;

10) **Call Center** – Единый информационный центр (**0220) 99 11 11**, (**0559) 99 11 11**, (**0509) 99 11 11**.

2.4. Электронная версия настоящей Процедуры должна быть размещена на официальном интернет-сайте Компании.

2.5. По требованию клиента, сотрудники Компании обязаны разъяснить ему установленный порядок рассмотрения обращений.

3. Порядок приёма и регистрации обращений

3.1. Компания принимает обращения на кыргызском и русском языках в следующих формах:

- в устной форме (по телефону доверия, позвонив в Контакт - Центр, при личном приеме);
- в письменной форме (поступившие нарочно, на почтовый адрес; запись в Книге жалоб и предложений);
- в электронной форме (сообщения, поступившие на электронную почту, через приложение WhatsApp, Telegram, в социальных сетях Facebook, Instagram, так же в разделе сайта «Оставить жалобу»).

3.2. К рассмотрению принимаются обращения согласно Приложению 3, содержащие следующую информацию:

- фамилия, имя, отчество клиента;
- наименование и адрес офиса, где обслуживался клиент;
- адрес, контактные данные клиента для направления ответа;
- суть претензии, просьбы, жалобы, пожелания и даты обращения.

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 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), или 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 офис, офисы Компании, и партнерские организации должны быть зарегистрированы в электронном журнале учета обращений - CRM системе, в соответствии с образцом, указанным в Приложении 2**.** Сотрудники Контакт - Центра, принимающие обращения клиентов, при регистрации жалобы/предложения должны уточнить возможность позвонить клиенту по итогам решения жалобы/предложения клиента. В случае положительного ответа со стороны клиента, необходимо попросить контактный телефон клиента, исключением являются обращения, поступившие посредством электронных почт.

3.6. Регистрация обращений клиентов в электронном журнале учета осуществляется Операторами Контакт-Центра.

3.7. *Регистрация обращений, поступивших в Головной офис Компании.* Оператор Контакт-Центра принимает и регистрирует в электронном журнале учета обращений все обращения, поступившие через каналы обратной связи, указанные в пункте 2.3. настоящей Процедуры и все письма, пришедшие нарочно, на почтовый адрес Компании.

3.7.1. В Головном офисе обращения от клиентов Компании принимает сотрудник Отдела сопровождения продаж, который сканирует соответствующую страницу Книги жалоб и предложений и отправляет на электронный адрес kairyluu@bf.kg или callcenter@bf.kg для регистрации их в электронном журнале учета обращений.

3.7.2. При поступлении обращений посредством почтовой связи – сотрудник Отдела сопровождения продаж вскрывает конверт, регистрирует его в установленном порядке, сканирует письмо и отправляет на электронный адрес kairyluu@bf.kg или callcenter@bf.kg не позднее следующего рабочего дня с момента получения письма.

3.7.3. При поступлении обращений на электронный адрес: office@bf.kg Административный ассистент пересылает обращение на электронный адрес kairyluu@bf.kg или callcenter@bf.kg не позднее следующего рабочего дня с момента получения обращения.

3.8. *Регистрация обращений, поступивших в офисы Компании.* Кассир-оператор базы данных (далее «КОБД») каждого офиса либо лицо, заменяющее его, обязан передать в Контакт-Центр информацию об обращениях, поступивших в офис (устно, при визите клиента и по звонку на телефоны офиса), для целей регистрации в виде электронного письма на электронный адрес kairyluu@bf.kg или callcenter**@**bf**.**kg с описанием обращения согласно пункта 3.2.;

3.8.1. При поступлении обращений путем записи в Книгу жалоб и предложений – КОБД сканирует соответствующую страницу Книги жалоб и предложений и отправляет на электронный адрес kairyluu@bf.kg или callcenter**@**bf**.**kg не позднее следующего рабочего дня с момента поступления обращения с дополнительными комментариями об обращении при их наличии;

3.8.2. При поступлении обращений посредством почтовой связи – КОБД вскрывает конверт, ставит на письме дату его поступления, сканирует письмо и отправляет на электронный адрес kairyluu@bf.kg или callcenter@bf.kg не позднее следующего рабочего дня с момента получения письма.

3.8.3. Контроль над своевременной передачей КОБД информации по обращениям в Контакт-Центр осуществляет Менеджер по финансированию соответствующего офиса, либо лицо, заменяющее его;

3.8.4. В целях своевременной передачи сведений КОБД рекомендуется настроить электронную почту на автоматическое напоминание;

3.8.5. В случае предоставления неполной информации, Оператор Контакт-Центра должен связаться с лицом, передающим информацию об обращении, для выяснения всех обстоятельств, имеющих значение для рассмотрения и осуществления регистрации.

3.9. *Регистрация обращений, поступивших через партнеров Компании.*

3.9.1. При поступлении обращений в страховую компанию, коллекторское агентство или другую партнерскую организацию, с которой у Компании есть договорные отношения, партнерская организация отправляет текст обращение на электронный адрес kairyluu@bf.kg или

callcenter@bf.kg не позднее следующего рабочего дня с момента поступления обращения с дополнительными комментариями об обращении при их наличии. Дальнейший порядок рассмотрения обращений осуществляется согласно разделу 4 настоящей Процедуры.

3.9.2. При поступлении обращений, адресованных партнерской организации в офис Компании, КОБД или заменяющее его лицо, в Головном офисе – сотрудник Отдела сопровождения продаж, отправляет обращение на электронный адрес kairyluu@bf.kg или callcenter@bf.kg не позднее следующего рабочего дня с момента поступления обращения с дополнительными комментариями об обращении при их наличии. Оператор Контакт-Центра принимает и регистрирует обращение и передает партнерской организации по указанным в Договорах о сотрудничестве контактам.

3.10. При поступлении писем из Национального банка с обращениями клиентов, адресованных Компании, на почту office@bf.kg, Оператор Контакт-Центра руководствуется положениями раздела 4 настоящей Процедуры.

4. Порядок рассмотрения обращений

4.1. Сотрудник Контакт-Центра регистрирует обращение клиента в электронном журнале учета обращений согласно Приложения 2, а также присваивает категорию обращения/жалобы по следующим видам:

4.1.1. жалобы на грубость, неправомерные действия и/или бездействия сотрудников офисов Компании;

4.1.2. просьбы об изменении условий кредитного договора (отсрочка, пролонгация, реструктуризация, списание и пр.);

4.1.3. жалобы на ошибки в документах (неправ расчеты в кредитных договорах, графиках погашения, КИБ и тд.);

4.1.4. жалобы на очереди в офисах;

4.1.5. жалобы на неудобное расположение офиса;

4.1.6. жалобы на неудовлетворительную работу кассы;

4.1.7. жалобы на сложный процесс оформления кредита (пакет документов, длительность выдачи кредита);

4.1.8. жалобы на процесс предоставления, условия финансирования по исламским принципам;

4.1.9. жалобы на неверную информацию о кредитных продуктах и услугах Компании;

4.1.10. жалобы на задержку или отказ в выдаче залоговых документов;

4.1.11. жалобы на работу, действия коллекторов;

4.1.12. жалобы на работу, действия страховой компании;

4.1.13. жалобы на работу, действия партнерских организаций, с которыми у Компании есть договорные отношения;

4.1.14. жалобы, поступившие в Компанию в порядке досудебных мер (споры, урегулирование спора и т.д.);

4.1.15. жалобы на нарушение условий договора с клиентом;

4.1.16. жалобы на дискриминацию клиента (пол, возраст, национальность и т.д.);

4.1.17. предложения по работе Компании;

4.1.18. признания, благодарность;

4.1.19. другие жалобы.

4.2. После регистрации обращения, Оператор Контакт-Центра направляет его должностным лицам и/или структурным подразделениям Компании, к компетенции которых относится вопрос клиента (далее «Компетентное Подразделение»), в частности:

Компетентное подразделение	Вид жалобы/обращения клиента
Директор регионального управления, Директора Округов**,** Операционный директор	просьбы об изменении условий кредитного договора (отсрочка, пролонгация, реструктуризация, списание и пр.);
	жалобы на очереди в офисах;
	жалобы на неудобное расположение офиса;
	жалобы на неудовлетворительную работу кассы;
	жалобы на сложный процесс оформления кредита (пакет документов, длительность выдачи кредита);
	жалобы на процесс предоставления, условия финансирования по исламским принципам;
	жалобы на неверную информацию о кредитных продуктах и услугах Компании;
	жалобы на дискриминацию клиента (пол, возраст, национальность и тд);
	предложения по работе Компании;
	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);
	другие жалобы.
Руководитель юридического управления, Операционный директор, Директора Округов	жалобы на нарушение условий договора с клиентом (неправильные расчеты или информация в кредитном договоре, графике погашения, КИБ);
	обращения, содержащие жалобу на действия сотрудников коллекторской организации, привлеченной Компанией для работы с просроченной задолженностью.
	жалобы на задержку или отказ в выдаче залоговых документов;
	содержащие спор о праве Клиента (письма, оспаривающие правомерность действий Компании, оспаривающие действительность договоров, решений и пр.);
	жалобы, поступившие в Компанию в порядке досудебных мер (споры, урегулирование спора и т.д.);
	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.).
	жалобы на грубость, неправомерные действия и/или бездействия сотрудников Компании.

Руководитель Отдела по работе с персоналом, Директора Округов и Операционный директор	признания, благодарность сотруднику Компании;
	жалобы на грубость, неправомерные действия и/или бездействия сотрудников офисов Компании.
Коллекторская/Страховая компании/Партнерские организации, Директора Округов, Операционный директор	жалобы на работу, действия страховой компании;
	обращения, содержащие жалобу на действия сотрудников коллекторской организации, привлеченной Компанией для работы с просроченной задолженностью.

4.3. Жалоба клиента, поступившая в Компанию, подлежит рассмотрению в течение 10 рабочих дней со дня ее регистрации, за исключением судебных обращений и запросов иных правоохранительных органов, запросов Национального банка, срок исполнения по которым может отличаться. В случае, если для рассмотрения жалобы клиента необходимо проведение дополнительной проверки или принятия других мер, срок рассмотрения жалобы может быть продлен на 10 рабочих дней с указанием причины продления в Электронном журнале учета обращений. В случае продления рассмотрения обращения клиента, Оператор Контакт-Центра должен сообщить клиенту о продлении с указанием причины.

4.4. Направляя обращение к компетентному подразделению Компании, Оператор Контакт-Центра предупреждает ответственного сотрудника о предельном 10-дневном сроке, в течение которого обращение подлежит рассмотрению.

4.5. *Компетентное Подразделение обязано:*

4.4.1. определить конкретного исполнителя, ответственного за рассмотрение обращения по существу поставленного в нем вопроса;

4.4.2. при необходимости проведения служебного расследования направить жалобу в Отдел безопасности;

4.4.3. при необходимости, запросить из других подразделений информацию, необходимую для рассмотрения обращения;

4.4.4. при необходимости, связаться с клиентом для уточнения его жалобы или просьбы;

4.4.5. инициировать заявку в Кредитный Комитет, если обращение клиента затрагивает вопросы, отнесенные к компетенции Кредитного Комитета;

4.4.6. при необходимости, инициировать служебные расследования по фактам, озвученным в обращении;

4.4.7. подготовить проект ответа от имени Компании на обращение, организовать его согласование и подписание.

4.5. 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.

4.6. Ответ Компании клиенту по результатам обращения дается на языке обращения: государственном или официальном языке Кыргызской Республики.

4.7. В случае обоснованности и правомерности обращения клиента, Компания принимает меры по устранению нарушений, восстановлению прав и законных интересов клиента или принятию иных соответствующих мер.

4.8. 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.

4.9. Компетентное Подразделение несет ответственность за соблюдение срока рассмотрения обращения клиента.

4.10. 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.

4.11. Оператор Контакт-Центра обязан:

4.11.1. 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 Менеджеру по финансированию офиса, от которого поступило обращение для внесения ответа клиенту по жалобе в Книгу жалоб и предложений;

4.11.2. Заполнить раздел "Результат решения обращения" в карточке обращения в электронном журнале учета обращений о мерах, принятых по результатам обращения;

4.11.3. Подшить обращение, ответ и приложения к нему в отдельную папку и обеспечить их хранение не менее 5 лет.

4.12. По результатам рассмотрения письменного обращения клиента, Менеджер по финансированию или заменяющее его лицо обязано зафиксировать в Книге жалоб и предложений результат расследования жалобы/обращения клиента:

- разъяснение Компании в ответ на жалобу/обращение клиента;
- дата предоставления ответа клиенту;
- ФИО, сотрудника, давшего разъяснение.

4.13. Если обращение не было рассмотрено (указать причину, по которой обращение оставлено без рассмотрения).

4.14. Менеджеры по финансированию, или заменяющие их лица, на ежеквартальной основе должны высылать Руководителю Контакт – Центра сканированные копии Книг жалоб и предложений для проверки правильности заполнения.

5. Порядок рассмотрения устных обращений

5.1. Все сотрудники Компании, принявшие устные обращения клиентов, поступившие через телефонную 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 в Контакт-Центр для ее регистрации на электронный адрес kairyluu@bf.kg или callcenter@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 необходимо передавать в Контакт-Центр согласно пункту 3.8. настоящей Процедуры.

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. Директор Регионального управления или иные уполномоченные лица, а также руководители соответствующих округов и (или) офисов проводят личный прием посетителей согласно следующему графику:

5.5.1. Директор Регионального управления - каждый вторник с 10:00 до 11:00 в Головном офисе Компании;

5.5.2. Директор Округа или Менеджер по финансированию соответствующего офиса – 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. В случаях составления письменного обращения, порядок рассмотрения осуществляется согласно разделу 4 настоящей Процедуры.

6. Контроль и ответственность

6.1. Контроль своевременности рассмотрения обращений и подготовки ответов для Оператора Контакт-Центра осуществляет Руководитель компетентного подразделения.

6.2. В случаях нарушения сроков рассмотрения без уважительных причин или непредставления ответов на запросы, Руководитель Контакт-Центра информирует Генерального Директора и Операционного директора о таких фактах.

6.3. Проверка правильности составления и ведения Книги жалоб и предложений, а также соблюдение требований настоящей Процедуры сотрудниками Компании осуществляется Службой внутреннего аудита 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 и признается конфиденциальной и не подлежит разглашению, за исключением случаев, когда такое разглашение допускается в соответствии с законодательством Кыргызской Республики.

7. Аналитика и отчётность

7.1. Руководитель Контакт-Центра на ежеквартальной основе должен подготовить и предоставлять руководству Компании отчет о полученных жалобах и обращениях, полученных по всем каналам связи.

7.2. По запросу других подразделений Руководитель Контакт-Центра может предоставить консолидированные статистические данные об обращениях клиентов и результатах рассмотрения.

7.3. Руководитель Контакт-Центра 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.

9. Приложения:

1. Книга жалоб и предложений;
2. Электронный журнал учета обращений;
3. Форма приема обращений клиента.

Приложение 1
к Процедуре рассмотрения
обращений клиентов

Формат "Книги 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

Приложение 2
к Процедуре рассмотрения
обращений клиентов

Формат регистрации обращений в электронном журнале учета обращений

Название поля в CRM системе	Описание поля и формат его заполнения.
№ обращения	Формируется автоматически.
Дата поступления	Дата, когда поступила жалоба, предложение или обращение.
Тип	Указывается тип заявки в соответствии с разделом 4.1. Процедуры.
Источник	Источник информации (канал обратной связи), выбирается из выпадающего списка, соответствующий с разделом 2.3. Процедуры.
Офис, куда поступило обращение	Указывается офис куда поступило обращение (в случае необходимости).
Офис, относительно которого поступило обращение	Указывается офис, относительного которого поступило обращение.
Ф.И.О обратившегося	Полное Ф.И.О обратившегося.
Контактные данные	Указывается контактный номер, электронная почта или почтовый адрес (адрес проживания) обратившегося, для предоставления ответа по его обращению.
Описание обращения	Заполняется суть обращения.
Разъяснения Компании	Заполняется краткое, четкое разъяснение предоставленного компетентным подразделением или сотрудником.
Форма ответа	Указывается в каком формате был предоставлен ответ обратившемуся.
Дата ответа	Дата, когда был предоставлен ответ обратившемуся.
Ф.И.О давшего разъяснения	Указывается Ф.И.О давшего разъяснения компетентного подразделения или сотрудника.
Степень удовлетворенности клиента решением жалобы	Заполняется степень удовлетворенности обратившегося, полученным ответом, выявляется и заполняется Оператором Контакт - Центра, в последнюю очередь.

Приложение 3
к Процедуре рассмотрения
обращений клиентов

Форма приема обращений клиентов

Ф.И.О. клиента: _____

Контактные данные (телефон, адрес): _____

Суть обращения: _____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

Дата_____ Подпись клиента:_____

Обращение принял (Ф.И.О. сотрудника): _____