

1. СИНТЕЗ

Цель данной процедуры: защита прав и законных интересов потребителей финансовых услуг, а также установление минимальных требований по предоставлению финансовых услуг ЗАО «МКК ОКСУС».

2. ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ

1. Заполнять ЛИСТОК КЛЮЧЕВЫХ ДАННЫХ О ПОТЕНЦИАЛЬНОМ КРЕДИТЕ (Приложение 1 к данной процедуре) при обращении потребителя - потенциального заемщика для получения кредита безвозмездно в обязательном порядке

и

предоставлять клиенту в обязательном порядке до заключения кредитного договора в устной форме следующую информацию:

- срок предоставления кредита
- предельная сумма и валюта кредита, в том числе возможные валютные риски;
- размер ставки процента в годовом номинальном выражении;
- размер годовой эффективной процентной ставки на дату предоставления информации;
- исчерпывающий перечень и размеры комиссий, тарифов и иной платы, связанной с получением и обслуживанием кредита;
- ответственность и риски потребителя в случае невыполнения обязательств по кредитному договору;
- ответственность залогодателя, поручителя (гаранта) и иного лица, являющегося стороной кредитного договора;
- размеры единовременных регулярных платежей по кредиту (выплачиваемых, как правило, ежемесячно);
- полная стоимость кредита, включая основную сумму, проценты, комиссии и иную плату, связанную с получением и обслуживанием кредита, по состоянию на дату предоставления информации.
- порядок рассмотрения обращений (жалоб, предложений) потребителей, возникающих в процессе предоставления кредитов

Ответственный за заполнение ЛИСТКА – кредитный специалист проводящий беседу с клиентом. Листок должен быть подписан и КС и клиентом. Информация, указанная выше сообщается клиенту с проверочными вопросами о понимании сказанного.

2. По запросу клиента до подписания договора предоставить на руки проект договора со всеми приложениями для ознакомления за пределами Компании

Директорам филиалов и заместителям директоров филиалов вести обязательный учет клиентов, взявших договора для изучения для целей статистики. Информировать Специалиста по УСВ ГО.

3. Предоставлять клиенту по требованию возможность ознакомления с:

- уставом ФКО
- лицензией (свидетельством) ФКО
- финансовой отчетностью ФКО

Данная информация хранится у Директора Филиала или заместителя директора, а также у Финансового Директора в ГО. Копия устава, свидетельства и финансовой отчетности на руки клиенту не выдается. Ознакомление происходит в кабинете директора филиала/заместителя директора филиала либо в ГО.

4. Предоставлять клиенту по его требованию информацию об общих условиях предоставления финансовых услуг, в том числе о:

- порядке предоставления кредитов Компании с описанием всего кредитного цикла
- правах и обязанностях Компании и потребителя, их ответственности
- ставках, тарифах и комиссионных вознаграждениях по кредитам Компании
- предельных величинах ставок, комиссий связанных с предоставлением кредитов и их обслуживанием
- предельных суммах и сроках предоставляемых кредитов
- требованиях к принимаемому обеспечению по кредитам
- порядке рассмотрения обращений (жалоб и предложений) потребителей, возникающих в процессе предоставления финансовых услуг

Данная информация содержится в листке ключевых данных, кредитных договорах и процедуре по работе с обращениями потребителей, а также в тарифах Компании.

Ответственный за предоставление информации – кредитный специалист проводящий беседу с клиентом. Листок распечатывается в двух экземплярах. Листок должен быть подписан и КС и клиентом. Информация, указанная выше сообщается клиенту с проверочными вопросами о понимании сказанного.

Один экземпляр выдается на руки клиенту, а второй экземпляр хранится в специальной для этого папке у ДФ и ЗДФ.

3. ТРЕБОВАНИЯ К ОФОРМЛЕНИЮ ИНФОРМАЦИОННЫХ СТЕНДОВ

В обязательном порядке иметь на информационных стендах, расположенных в местах обслуживания клиентов, но не ограничиваясь, следующую информацию:

- информация об условиях и порядке кредитования;
- информация о процентных ставках, комиссиях, размерах неустойки;
- информация о сборах;
- информация о стоимости услуг третьих лиц;
- информация о тарифах по кредитным продуктам
- перечень документов, необходимых для получения кредита;
- Листок ключевых данных о потенциальном кредите;
- перечень основных нормативных правовых актов Национального банка Кыргызской Республики и внутренних нормативных документов ФКО, регламентирующих процесс кредитования;
- перечень прав и обязанностей потребителей;
- перечень прав и обязанностей кредиторов.
- процедура по работе с обращениями потребителей
- информация о рисках, связанных с предоставляемыми услугами, о предусмотренных законодательством последствиях и ответственности за неисполнение обязательств
- Памятка по финансовой грамотности
- график личного приема руководства филиала и Компании
- информацию о возможности ознакомления с уставом, лицензией и финансовой информации
- Закон о ростовщичестве КР

Ответственные за оформление и содержание информационных стендов – Директор филиала/ заместитель директора филиала. Ответственность за предоставление материала – Специалист по УСВ ГО.

4. ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ ТЕКУЩИМ КЛИЕНТАМ

1. Предоставлять потребителям в период обслуживания кредита по их письменным (срок до 5 дней) или устным запросам информация о состоянии платежей по кредиту на безвозмездной основе (в случае, если информация будет выдаваться не чаще одного раза в месяц) информацию:

- о сумме денежных средств, выплаченных по кредиту;
- о размере и сроках очередных платежей;
- о размере просроченной задолженности;
- о распределении поступающих денежных средств в счет погашения задолженности по кредиту;
- о размере причитающейся к погашению суммы в случае частичного или полного досрочного погашения кредита;
- об остатке долга по основной сумме;

Устная информация предоставляется немедленно во время беседы с клиентом – ответственный сотрудник КС должен использовать отчеты из программного обеспечения.

Справки в письменном виде составляются кредитным администратором филиала и заверяются подписью директора/ заместителя директора филиала и скрепляются печатью. Срок предоставления справки – 5 (пять) дней.

Если же справка запрашивается второй раз в месяц, то Компания взимает плату согласно тарифам, указанным в кредитном договоре.

2. В случае смерти заемщика:

- начисление неустойки прекращается на шесть месяцев со дня смерти заемщика
- Необходимо списать все начисленные проценты и пени, затем сделать реструктуризацию кредита с нулевой процентной ставкой с максимальным сроком 18 месяцев и продолжать списывать все штрафы до 6 месяцев со дня смерти заемщика
- Плату за досрочное погашение (полное/частичное) не взимать

Для реструктуризации необходимы следующие документы от представителя клиента:

- справку о смерти клиента,
- заявление о том, что представитель берет на себя все обязательства клиента,
- заявление представителя на реструктуризацию кредита,
- согласие супруги(а) представителя (если применимо).

Ответственный КС должен предоставить все документы на уровень кредитного комитета ГО.

5. ТРЕБОВАНИЯ К ЗАЩИТЕ ПРАВ КЛИЕНТОВ С ПРОСРОЧЕННОЙ ЗАДОЛЖЕННОСТЬЮ

1. Запрещено вручать уведомления и осуществлять устные напоминания по телефону с 22 часов до 6 часов по местному времени

Ответственный сотрудник – КС, юрист, ДФ, зам ДФ.

2. Размер процента по неустойке (штрафам, пени) за просроченную задолженность по основной сумме кредита и процентам не должен превышать процентную ставку по кредиту, указанному в договоре.

Ответственный сотрудник – Начальник Кредитного Отдела ГО.

3. Размер неустойки (штрафов, пени), начисленной за весь период действия кредита не должен превышать двадцати процентов от суммы выданного кредита

Ответственный сотрудник – КС, юрист, ДФ, зам ДФ. При подсчете учитывать уже оплаченный размер неустойки. При начислении более 20% от суммы кредита – списание пени производится на основании служебной записки Кредитного специалиста на имя Начальника Кредитного Отдела ГО.

4. Запрещено вести себя неподобающим образом с клиентом с просроченной задолженностью, а именно, надменно разговаривать, громко кричать, выражаться используя речь не из делового оборота, а также физический контакт.

5. При агрессивно настроенном клиенте сотрудник Компании должен удалиться в офис Компании и вести все остальные переговоры через юриста или в судебном порядке.

6. ТРЕБОВАНИЕ К РЕКЛАМЕ В СВЕТЕ ЗАЩИТЫ ПРАВ КЛИЕНТОВ

При рекламировании, публикации и распространении информации о стоимости кредитных продуктов эффективные ставки процентов указывать обязательно.

При рекламировании, публикации и распространении информации о стоимости кредитных продуктов размеры комиссионного вознаграждения указывать обязательно.

Ответственный сотрудник – Специалист/ менеджер по маркетингу ГО