

Утверждено

Генеральным Директором ЗАО «МФК ОКСУС»

приказом № 26

от 24 апреля 2024 года

**Процедура по работе с обращениями потребителей
ЗАО «МФК ОКСУС»**

Версия	Дата	Создание/Изменение	Одобрение
V1	02.08.2016	Сариева М. Создание документа	Хомяков Д. А.
V2	24.07.2020	Мурзаканова Ч. Обновление документа согласно изменениям в НПА НБКР	Хомяков Д.А.
V3	24.04.2024	Жузупбекова А. О. Обновление, изменения в ответственных лицах, график приема ГД	Хомяков Д.А.
V4	23.07.2024	Жузупбекова А. О. Обновление	Хомяков Д.А.

Оглавление

Процедура по работе с обращениями потребителей	1
ЗАО «МФК ОКСУС».....	1
1. ЦЕЛИ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ И ВНЕДРЕНИЯ ПРОЦЕДУРЫ	4
2. ПОРЯДОК ПРЕДЪЯВЛЕНИЯ ЖАЛОБ, ПРЕТЕНЗИЙ И ПРЕДЛОЖЕНИЙ	4
3. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ, ПРЕТЕНЗИЙ, И ПРЕДЛОЖЕНИЙ.....	5
3.1. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ПИСЬМЕННЫХ ОБРАЩЕНИЙ	5
3.2. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ УСТНЫХ ОБРАЩЕНИЙ.....	6
3.3. УРОВНИ СЕРЬЕЗНОСТИ ЖАЛОБ	7
4. ПРОЦЕСС ПОДГОТОВКИ ОТВЕТА НА ОБРАЩЕНИЕ ПОТРЕБИТЕЛЯ.....	8
5. ПОРЯДОК УСТРАНЕНИЯ ЗАМЕЧАНИЙ И НАРУШЕНИЙ, ВЫЯВЛЕННЫХ ПО ОБРАЩЕНИЯМ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ.....	9
Приложение 1. ЖУРНАЛ ОБРАЩЕНИЙ	11
Приложение 2. ОТЧЕТ ОБ ОБРАЩЕНИЯХ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ.....	12
Приложение 3. ГРАФИКИ ПРИЕМА ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ЗАО «МФК ОКСУС».....	14
Приложение 4. СХЕМА ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ И РЕАГИРОВАНИЯ НА ЖАЛОБЫ (ПИСЬМЕННОЕ ОБРАЩЕНИЕ, ТЕЛЕФОНА ГОРЯЧЕЙ ЛИНИИ, ЭЛЕКТРОННАЯ ПОЧТА)	15

Глоссарий

Финансовые услуги – услуги, предоставляемые ЗАО «МФК ОКСУС» в соответствии с законодательством Кыргызской Республики

Книга жалоб и предложений – специальная книга для фиксации жалоб, претензий и предложений потребителей по предоставляемым финансовым услугам

Обращение – жалоба, претензия или предложение по поводу качества предоставления финансовых услуг, качества обслуживания потребителей в ЗАО «МФК ОКСУС»

Жалоба – обращение потребителя, содержащее обоснованную просьбу о восстановлении его нарушенных прав или законных интересов либо по поводу оказания финансовой услуги, нарушений Компанией условий договора или нормативных правовых актов Кыргызской Республики

Ответственный сотрудник – сотрудник, назначенный руководством Компании, ответственный за организацию приема и рассмотрения обращения и предоставления окончательного ответа

Потребитель финансовых услуг – любое физическое лицо, в том числе индивидуальный предприниматель, пользовавшийся, пользующееся или намеревающееся воспользоваться финансовыми услугами (заемщик, поручитель по кредиту, потенциальный заемщик или лицо, обратившееся за информацией или консультацией по кредиту)

Сокращения

ГО – головной офис

Компания – закрытое акционерное общество «Микрофинансовая Компания ОКСУС» - ЗАО «МФК ОКСУС»

Потребитель – потребитель финансовых услуг

1. ЦЕЛИ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ И ВНЕДРЕНИЯ ПРОЦЕДУРЫ

- защита прав потребителей;
- улучшение качества обслуживания потребителей;
- улучшение качества финансовых услуг;
- урегулирование жалоб, обращений и предложений потребителей;
- снижение количества поступающих жалоб потребителей;
- устранение нарушений в работе компании, которые стали причиной жалобы.

2. ПОРЯДОК ПРЕДЪЯВЛЕНИЯ ЖАЛОБ, ПРЕТЕНЗИЙ И ПРЕДЛОЖЕНИЙ

2.1. В целях непрерывности и оперативности работы с потребителями, Компания обязана обеспечить возможность обращений потребителей финансовых услуг в Головном офисе, а также в каждом филиале и представительстве.

2.2. В головном офисе, филиалах и представительстве Компании назначаются ответственные работники по работе с обращениями потребителей.

Подразделение	Ответственное лицо	Замещающее лицо, в случае отсутствия ответственного лица
Головной офис	ESG менеджер	Сотрудник колл- центра
Филиал	Кредитный администратор	Директор филиала
Представительство	Кредитный администратор	Руководитель представительства

2.3. При возникновении у клиента жалоб, претензий, и предложений он/она может:

- оставить сообщение в письменной форме в **книге для жалоб** и предложений в офисах Компании.
- направить письмо на электронный почтовый адрес **hotline@oxus-kg.org**,
- сообщить по телефону «горячей линии» **0555 177 377**,
- сообщить при личном приеме в любом подразделении Компании,

2.4. Любое обращение должно содержать информацию о потребителе:

- Ф.И.О;
- почтовый адрес или адрес электронной почты;
- контактные данные;
- суть обращения.

В письменных обращениях проставляется личная подпись потребителя и дата обращения.

2.5. Предварительным условием для рассмотрения обращения является возможность идентификации лица, его представившего.

Обращения от анонимных лиц не рассматриваются.

2.6. Все поступившие обращения подлежат обязательной регистрации ответственным сотрудником в Журнале регистрации обращений потребителей (приложение 1), где должна указываться следующая информация:

- дата обращения;
- Ф.И.О. и контакты заявителя;
- краткое изложение сути обращения;
- предпринятые меры с указанием даты;
- иные сведения в соответствии с процедурой рассмотрения обращений.

3. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ, ПРЕТЕНЗИЙ, И ПРЕДЛОЖЕНИЙ

3.1. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ПИСЬМЕННЫХ ОБРАЩЕНИЙ

3.1.1. Все поступившие письменные обращения потребителей первоначально рассматриваются Генеральным директором, Операционным директором, Директором филиала или руководителем представительства. Порядок их последующего рассмотрения устанавливается процедурой рассмотрения обращений. Весь процесс указан в схеме в приложении 4.

3.1.2. Письменное обращение потребителя, поступившее почтовой связью или на электронную почту, либо принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации в течение одного рабочего дня.

В случае поступления обращения по электронной почте ответственное лицо в головном офисе не позднее следующего рабочего дня направляет на адрес электронной почты потребителя подтверждение о получении обращения либо потребитель извещается по телефону.

Ответственное лицо в головном офисе ведет статистическую базу данных в виде журнала регистрации по всем обращениям потребителей для собственных аналитических целей и представления отчетности в Национальный банк Кыргызской Республики.

3.1.3. Книга жалоб и предложений должна находиться в каждом офисе Компании (головной офис, филиал, представительство). Книга жалоб и предложений должна быть пронумерована, прошнурована, заверена подписью и скреплена печатью. Ответственный работник Компании ежедневно в конце дня снимает информацию из книги жалоб и предложений, регистрирует на следующий день и передает на рассмотрение руководства в порядке, установленном процедурой. Работники филиалов и представительств, ответственные за работу с обращениями потребителей

ежедневно в конце дня снимают информацию из книги жалоб и предложений и передают ответственному работнику в ГО для регистрации в отдельном журнале и рассмотрения в установленном порядке.

3.1.4. Письменное обращение потребителя, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу работника Компании, а также членов его семьи, оставляются без рассмотрения, а также являются причиной обращения в суд по защите имени и достоинства как сотрудника, так и Компании.

3.2. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ УСТНЫХ ОБРАЩЕНИЙ

3.2.1. Ответственный работник предоставляет потребителю устные консультации по телефону, при необходимости соединяет его по телефону с другими работниками Компании по компетентности, оказывает содействие в составлении письменного обращения и осуществляет иные функции, предусмотренные процедурой рассмотрения обращений.

3.2.3. Генеральный директор, Операционный директор, Директора филиалов, а также руководитель представительства проводят личный прием потребителей в соответствии с утвержденным графиком, размещенным на информационных стендах (приложение 3). При личном приеме ведется протокол встречи, подписываемый потребителем, либо после обязательного его/ее уведомления осуществляется аудио- или видеозапись встречи.

Личный прием проводится также ответственным работником Компании на постоянной основе. Личный прием потребителей осуществляется в клиентской зоне или зоне доступной для клиентов. При личном приеме потребитель обязан предъявить документ, удостоверяющий его личность.

3.2.4 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 с приложением подтверждающих документов.

3.3. УРОВНИ СЕРЬЕЗНОСТИ ЖАЛОБ

3.3.1. Серьезная жалоба:

Описание: Жалоба, которая может привести к значительному ущербу для клиента, организации или других лиц.

Примеры:

- Жалобы, связанные с безопасностью продукции или услуг.
- Жалобы, указывающие на мошенничество или неэтичное поведение.
- Жалобы, свидетельствующие о дискриминации или харассмент.
- Жалобы, которые могут привести к серьезному финансовому ущербу для клиента.
- Жалобы, которые получают значительный резонанс в социальных сетях.

Действия:

- Немедленное рассмотрение жалобы руководством организации.
- Проведение тщательного расследования инцидента.
- Принятие всех необходимых мер для устранения причины жалобы и предотвращения повторения подобных ситуаций в будущем.
- Информирование клиента о ходе рассмотрения его жалобы и принятых мерах.

3.3.2. Несерьезная жалоба:

Описание: Жалоба, которая не представляет значительной угрозы для клиента, организации или других лиц.

Примеры:

- Жалобы, связанные с незначительными неудобствами.
- Жалобы, основанные на неверной информации.
- Жалобы, грубые или оскорбительные по тону.
- Жалобы, по которым уже были предприняты действия.

Действия:

- Рассмотрение жалобы сотрудником службы поддержки клиентов.
- Предоставление клиенту необходимой информации или помощи.
- Принесение извинений клиенту в случае необходимости.

3.3.3. Срочная жалоба:

Описание: Жалоба, которая требует немедленного реагирования из-за потенциальной опасности для клиента, организации или других лиц.

Примеры:

- Жалобы, связанные с физической безопасностью клиента.
- Жалобы, связанные с финансовым мошенничеством.
- Жалобы, связанные с нарушением законодательства.

Действия:

- Немедленное принятие мер для устранения причины жалобы.
- Информирование клиента о ходе рассмотрения его жалобы и принятых мерах.
- При необходимости - привлечение соответствующих органов власти.

Активизация жалоб:

Все серьезные и срочные жалобы должны быть доведены до сведения руководства организации.

Руководство организации обязано провести тщательное расследование всех серьезных жалоб и принять все необходимые меры для устранения причин жалобы и предотвращения повторения подобных ситуаций в будущем.

4. ПРОЦЕСС ПОДГОТОВКИ ОТВЕТА НА ОБРАЩЕНИЕ ПОТРЕБИТЕЛЯ

4.1. Ежемесячно проводится собрание по обсуждению отчета, состоящее из следующих участников: Генерального директора/Операционного директора, ESG Менеджера и ответственного лица за ведение поступивших обращений, для рассмотрения и вынесения решений.

Не допускается поручение рассмотрения обращения работнику Компании, действия или бездействие которого обжалуются.

4.2. Обращение потребителя, поступившее в Компанию, должно быть рассмотрено в течение **тридцати календарных дней** со дня его регистрации, за исключением случаев, предусмотренных настоящей Процедурой.

4.3. Ответ на обращение должен быть обоснованным. В случае обоснованности обращений клиента необходимо незамедлительно приступить к исправлению ситуации. В ответе потребителю частичное или полное неудовлетворение его требований должно быть объяснено правдиво и понятно.

Ответ направляется заявителю:

- письмом с уведомлением о получении,
- электронной почтой,

- вручается лично заявителю
- сообщается по телефону с регистрацией времени и продолжительности звонка в Журнале обращений.

Возможно одновременное использование нескольких способов отправки ответа.

4.4. Ответ на письменное обращение потребителя подписывается Генеральным директором, Операционным директором, Директором филиала или руководителем представительства, 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 заверенные копии документов.

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

4.5. В случае обращения нескольких потребителей (коллективное обращение) ответ необходимо отправить на тот адрес, который указан в обращении первым, если иное не указано в самом обращении.

4.6. В случае если в обращении содержатся вопросы, рассмотрение которых не входит в законную компетенцию Компании, потребителю необходимо дать разъяснение о том, куда и в каком порядке ему/ей следует обратиться.

4.7. 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.

4.8. Результат рассмотрения обращения также отражается ответственным лицом в Журнале регистрации обращений потребителей не позже одного дня после рассмотрения.

5. ПОРЯДОК УСТРАНЕНИЯ ЗАМЕЧАНИЙ И НАРУШЕНИЙ, ВЫЯВЛЕННЫХ ПО ОБРАЩЕНИЯМ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

5.1. По всем высказанным жалобам и претензиям в обязательном порядке должны быть приняты возможные и адекватные меры по устранению недостатков и их недопущению в дальнейшей практике.

5.2. По итогам рассмотрения обращений клиентов по решению Генерального директора, Операционного директора может разрабатываться план мероприятий по устранению нарушений в будущем, с указанием конкретных мер, срока их реализации и ответственных лиц.

5.3. По итогам реализации плана мероприятий исполнителями предоставляется информация об исполнении, и ответственным лицом готовится сводный отчет, который предоставляется руководителям.

5.4. В целях предупреждения возникновения нарушений прав и законных интересов потребителей, повышения качества предоставляемых услуг, а также улучшения организации работы с обращениями потребителей, Компания обеспечивает надлежащий внутренний контроль за порядком рассмотрения обращений посредством проведения ежемесячных собраний.

А также на постоянной основе (как минимум ежеквартально) Компания:

- 1) проводит мониторинг, анализ и обобщение обращений потребителей для выявления и устранения причин, которые явились основанием для обращений;
- 2) может выработать рекомендации по улучшению организации работы с обращениями;
- 3) принимает необходимые меры по устранению выявленных нарушений и превентивные меры по недопущению таких нарушений в своей деятельности.

Приложение 2. ОТЧЕТ ОБ ОБРАЩЕНИЯХ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

ЗАО «МФК ОКСУС» за ____ (полугодие) _____

(указывается наименование ФКО) (указывается отчетный квартал года)

	Остаток нерассмотрен ных жалоб в прошлом периоде	Поступил о 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
			кредитов	кредитной информации (КИБ)	залога	других случаев				
Бишкекский филиал №1										
Бишкекский филиал №2										
Представительств во Аламедин										
Филиал Джалал-Абад										
Представительств во Базар-Коргон										
Филиал Кербен										
Представительств во Ала-Бука										
Филиал Ош										
Представительств во Кара-Суу										

Филиал Кызыл-Кия									
Представительств во Кадамжай									
Филиал Каракол									
Представительств во Кызыл-Суу									
Представительств во Араван									
Представительств во Беловодское									
Представительств во Сокулук									
Головной офис									

Приложение 3. ГРАФИКИ ПРИЕМА ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ЗАО «МФК ОКСУС»

Ответственное лицо*	Место приема	День недели, время
Генеральный Директор, Операционный директор Менеджер по развитию	ГО, конференц-зал	Каждый вторник с 9.00 до 11.00 или по предварительной договоренности
Ответственный сотрудник ГО	ГО, конференц-зал	Ежедневно С 8.30 до 17.30
Директор филиала	Клиентская зона, кабинет директора	Каждый четверг с 9.00 до 11.00
Кредитный администратор филиала	Клиентская зона, кабинет директора	Ежедневно С 8.30 до 17.30
Кредитный администратор Представительства	Клиентская зона, кабинет директора	Ежедневно С 8.30 до 17.30

*При отсутствии ответственного лица прием ведется лицом его замещающим (см 2.2. данного документа).

Приложение 4. СХЕМА ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ И РЕАГИРОВАНИЯ НА ЖАЛОБЫ (ПИСЬМЕННОЕ ОБРАЩЕНИЕ, ТЕЛЕФОНА ГОРЯЧЕЙ ЛИНИИ, ЭЛЕКТРОННАЯ ПОЧТА)

