



микрокредитная компания
**UNIVERSAL
FINANCE & CREDIT**
МКК "УФС"

УТВЕРЖДЕНО

Общим собранием учредителей
ОсОО «МКК «Universal Finance Credit»
Протокол № 8 от 20.08.2015г.

ПРОЦЕДУРА РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ КЛИЕНТОВ

ОсОО «МКК «Universal Finance & Credit»

Содержание

ГЛАВА I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ	2
ГЛАВА II. ОСНОВНЫЕ ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ ТЕРМИНЫ	2
ГЛАВА III. ОБЩИЕ УСЛОВИЯ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ	3
Раздел 3.1. Прием обращений	3
Раздел 3.2. Условия рассмотрения обращений	4
ГЛАВА IV. ПРОЦЕДУРА РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ И ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ОТВЕТА КЛИЕНТУ	5
Раздел 4.1. Порядок работы с Книгой жалоб и предложений	5
Раздел 4.2. Порядок работы с обращениями, поступившими на телефон и электронный адрес Компании.	6
ГЛАВА V. ОТЧЕТНОСТЬ	6
ГЛАВА VI. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ	7

ГЛАВА I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 1.1 Настоящая Процедура рассмотрения обращений клиентов ОсОО «МКК «Universal Finance & Credit» (далее - Процедура), разработана в соответствии с законодательством Кыргызской Республики, Положением о минимальных требованиях предоставления финансовых услуг и рассмотрения обращений потребителей (Приложение к постановлению Правления Национального банка Кыргызской Республики от 24.06.2015г. № 35/10) и другими нормативными правовыми актами Национального Банка Кыргызской Республики (далее - НБКР) и другими внутренними нормативными документами ОсОО «Микрокредитная компания «Universal Finance & Credit» («Юниверсал Файненс энд Кредит») (далее – Компания).
- 1.2 Основной целью рассмотрения обращений: заявлений, запросов, претензий, жалоб и предложений (далее - обращения), является непрерывный и оперативный контроль Руководства Компании или иных ответственных работников, а также директоров Филиалов Компании, основанный на всестороннем и полном рассмотрении обращений для защиты прав и законных интересов потребителей финансовых услуг (далее - клиенты) Компании.
- 1.3 В целях предупреждения возникновения нарушений прав и законных интересов клиентов, повышения качества предоставляемых услуг, а также улучшения организации работы с обращениями клиентов, Компания данной Процедурой обеспечивает надлежащий внутренний контроль за порядком рассмотрения обращений, а также на постоянной основе:
 - 1.3.1 способствует проведению мониторинга, анализа и обобщению обращений клиентов для выявления и устранения причин, которые явились основанием для обращений;
 - 1.3.2 вырабатывает рекомендации по улучшению организации работы с обращениями клиентов;
 - 1.3.3 способствует совершенству разработки для руководства Компании предложений о принятии необходимых мер по устранению выявленных нарушений и превентивных мерах по недопущению таких нарушений в деятельности Компании.
- 1.4 Процедура определяет и обеспечивает объективный, всесторонний и своевременный порядок сбора и рассмотрения обращений и удовлетворение требований клиентов Компании и по их результатам информирует заявителей в установленном порядке, а так же ответственность ответственных работников Компании, предусмотренная за невыполнение установленных Процедурой требований или за ненадлежащее их выполнение.
- 1.5 В рамках проведения работ по рассмотрению обращений клиентов осуществляются следующие действия:
 - 1.5.1 сбор и анализ обращений;
 - 1.5.2 изучение компетентных источников информации, правомерности (соблюдение формы) и других дополнительных сведений для полноценного изучения обращения;
 - 1.5.3 принятие соответствующих мер для исполнения обращения;
 - 1.5.4 составление ответа в письменной или устной форме на обращение.
- 1.6 В реализации данной Процедурой принимают участие следующие структурные подразделения Компании:
 - 1.6.1 Директор Компании;
 - 1.6.2 Директора Филиалов;
 - 1.6.3 Кредитные специалисты Филиалов и подофисов;
 - 1.6.4 Кредитный администратор головного офиса;
 - 1.6.5 Другие компетентные работники компании;
- 1.7 Процедура утверждается Общим собранием учредителей. В целях повышения эффективности деятельности Компании, при необходимости, в Процедуру могут вноситься соответствующие изменения и дополнения. Все изменения и дополнения в Процедуру утверждаются Общим собранием учредителей Компании.

ГЛАВА II. ОСНОВНЫЕ ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ ТЕРМИНЫ

Для целей настоящей процедуры используются следующие термины:

- 2.1 **Обращение** – устное или письменное обращение (заявление, претензия, предложение, жалоба, запрос) потребителя в Компанию по поводу финансовой услуги;
- 2.2 **Заявление** - официальное высказывание, сообщение в устной или письменной форме с изложением просьбы или точки зрения по какому-либо вопросу;
- 2.3 **Претензия** – Письменное требование клиента к Компании об оплате долга, возмещении убытков, уплате штрафа, устранении недостатков по: выполненной операции, исполненному поручению или оказанной финансовой услуге.
- 2.4 **Жалоба** – письменное обращение, предоставленное клиентом Компании или другим физическим или юридическим лицом, в котором обжалуется какое-то действие Компании или его сотрудников;
- 2.5 **Предложение** – письменное пожелание Клиента, предлагаемое с целью улучшения или оптимизации процессов и продуктов Компании;
- 2.6 **Запрос** – любое иное письменное обращение клиента Компании, которое не подпадает под признаки Претензии или Жалобы, и целью которого является получение клиентом какой-либо интересующей его информации.
- 2.7 **Книга жалоб и предложений** – специальная книга для фиксации жалоб и предложений потребителей для их последующего рассмотрения в установленном порядке;

ГЛАВА III. ОБЩИЕ УСЛОВИЯ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ

Раздел 3.1. Прием обращений

- 3.1.1 Обращения, поданные в установленном порядке, подлежат обязательному рассмотрению. Отказ в приеме обращений не допускается, за исключением случаев, предусмотренных в пункте 3.1.3 настоящей главы.
- 3.1.2 Компания принимает к рассмотрению обращения в устном, письменном видах на русском и кыргызском языках.
 - 3.1.2.1 Обращение клиента, поступившее в Компанию, рассматривается в течение 10-ти рабочих дней со дня ее регистрации, за исключением случаев, предусмотренных настоящим Положением. В случае если для рассмотрения обращения клиента необходимо проведение дополнительной проверки или принятия других мер, срок рассмотрения может быть продлен Директором или иным уполномоченным работником Компании, Директором филиала на десять рабочих дней, о чем сообщается клиенту.
- 3.1.3 Компания не рассматривает обращения на обоснованность действующих в Компании процентных ставок, штрафов, комиссию за обналичивание на установленный для клиентов кредитный лимит.
 - 3.1.3.1 Письменное обращение клиента, в котором не указаны личные и контактные данные, а также почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, признается анонимным и рассмотрению не подлежит;
 - 3.1.3.2 Письменное обращение клиента, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу работника Компании, а также членов его семьи, может быть оставлено без рассмотрения;
 - 3.1.3.3 В случае, если в обращении содержатся вопросы, рассмотрение которых не входит в законную компетенцию Компании, клиенту дается разъяснение о том, куда и в каком порядке ему следует обратиться.
 - 3.1.3.4 Повторные обращения клиентов, 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.
- 3.1.4 Письменное обращение оформляется клиентом в произвольной форме или согласно формы установленной Компанией или другими нормативными актами Кыргызской Республики, с указанием сути рассматриваемого вопроса, жалобы или запроса, подписывается клиентом или его уполномоченным представителем и предоставляются в любое подразделение Компании.
- 3.1.5 Обращение должно содержать информацию о клиенте:
 - 3.1.5.1 для физического лица – фамилия, имя, отчество, адрес, номер телефона, личная подпись клиента и дата обращения, контактные данные для направления ответа.

- 3.1.5.2 для юридического лица – полное наименование, исходящий номер и дата, адрес, номер телефона, должность, имя, фамилия уполномоченного лица, подпись, печать, контактные данные для направления ответа;
- 3.1.5.3 суть обращения;
- 3.1.5.4 к обращению могут быть приложены копии документов, дополняющие или подтверждающие суть обращения.
- 3.1.6 Клиент может подать обращение в Компанию посредством личного визита; по почте – выслать обращение на почтовый или электронный адрес Компании; путем записи жалобы/предложения в Книге жалоб и предложений; позвонить на телефон Компании, номер которого указан на стенде, содержащий необходимую информацию для клиента в каждом подразделении Компании, а так же с помощью факса.
- 3.1.7 Все письменные обращения потребителей без исключения должны регистрироваться в журнале учета обращений клиентов, согласно формы (Приложение № 1), который должен быть пронумерован, прошнурован, заверен подписью и скреплен печатью Компании. Допускается ведение журнала в электронной форме при условии обеспечения полной конфиденциальности и сохранности сведений. Журнал хранится не менее 5 лет.

Раздел 3.2. Условия рассмотрения обращений

В целях своевременного и полного рассмотрения обращений клиентов проводится ряд мероприятий:

- 3.2.1 Компания, получив обращение, предпринимает все меры по скорейшей подготовке ответа клиенту, а так же выявлению и устранению (в случае наличия) всех недостатков и ошибок, допущенных при исполнении поручений, связанных с правильностью, качеством и/или сроками обслуживания, а также взаиморасчетами с клиентами.
- 3.2.2 Компания предоставляет клиенту ответ на его обращение в письменном виде, при помощи того же средства связи (электронная почта, заказным письмом, с использованием технических средств связи), которым обращение было получено или путем вручения лично в руки при явке клиента в Компанию, если клиент не указал иного желаемого способа получения ответа.
- 3.2.3 Обращение клиента может быть удовлетворено полностью или частично. Решение по обращениям должно содержать мотивированный ответ на каждый изложенный заявителем довод, при необходимости со ссылкой на конкретные правовые акты Кыргызской Республики, Устав Компании, Положение Филиала, внутренние документы Компании.
- 3.2.4 При плановых или внеплановых проверках внутренние аудиторы в обязательном порядке должны проверить Книгу жалоб и предложений и Журнал учета обращений в Компанию, на предмет наличия обращений, полноту сведений о заявителе и своевременности исполнения указанных обращений.
- 3.2.6 Не допускается поручение рассмотрения обращения работнику Компании, действия или бездействие которого обжалуются.
- 3.2.7 Ответственный работник регистрирует письменные обращения потребителей в журнале учета обращений, передает их на рассмотрение руководства Компании и осуществляет контроль над своевременной подготовкой ответа клиенту. Компания обязана вести статистическую базу данных по всем обращениям клиентов для собственных аналитических целей и представления отчетности в Национальный банк (Приложение № 3).
- 3.2.8 Руководитель или работники Компании, а также руководители Филиалов Компании обязаны проводить личный прием клиентов в соответствии с утвержденным графиком, размещенным на информационных стендах Компании. При личном приеме ведется протокол встречи, подписываемый клиентом, либо после обязательного уведомления Компании клиента осуществляется аудио- или видеозапись встречи.
- 3.2.9 Личный прием клиента проводится также ответственным работником Компании на постоянной основе. Личный прием клиентов в Компании осуществляется в зоне, доступной для клиентов, в специально отведенном помещении.
- 3.2.10 При личном приеме клиент предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

ГЛАВА IV. ПРОЦЕДУРА РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ И ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ОТВЕТА КЛИЕНТУ

- 4.1 Днем получения письменных обращений считается день получения (регистрации) обращений в Компанию, которое, проходит регистрацию в журнале учета обращений ответственным работником (кредитным администратором) Компании.
- 4.2 После регистрации, обращение в зависимости от сути обращения передаются Директору Компании, Филиала или их курирующим заместителям.
- 4.3 Директор Компании, Филиала или их курирующий заместитель, исходя из содержания обращения, дает поручение компетентным работникам соответствующих структурных подразделений Компании, для подготовки надлежащего ответа или по выяснению причины возникновения того или иного обращения, удовлетворяющего требование клиента.
- 4.4 Окончательный ответ, подготовленный компетентным работникам соответствующих структурных подразделений Компании печатается на фирменном бланке Компании, при необходимости согласовывается с юристом Компании и подписывается Директором Компании, Филиала или их курирующим заместителем.
- 4.5 При устном обращении клиента непосредственно к руководителю подразделения Компании, последний, по возможности незамедлительно отвечает на обращение или устраняет проблему или недоработки, вызвавшие обращение со стороны клиента и должен убедиться, что клиент удовлетворен решением его вопроса. В случае, если вопрос не решается на уровне руководителя подразделения Компании, к которому обратился клиент, руководитель должен подключить другие соответствующие структурные подразделения для разрешения данной ситуации.
- 4.6 В случае, если обращения явились основанием устранения коррупционных или других действий сотрудников Компании, Директор Компании назначает компетентных работников для проведения служебного расследования и по его результатам принимает соответствующие меры.
- 4.7 Ответ на письменное обращение клиента подписывается Директором Компании или Директором Филиала Компании, и должен содержать четкое обоснование относительно удовлетворения (полного или частичного), либо отказа в удовлетворении обращения или разъяснение прав и обязанностей клиента. Ответ должен содержать информацию об ответственном исполнителе и его контактные данные. При необходимости к ответу прилагаются заверенные копии документов.
- 4.8 Ответ Компании клиенту по результатам рассмотрения обращения дается на кыргызском или русском языке, по желанию клиента.
- 4.9 В случае, если в Компанию письменно обратились несколько потребителей (коллективное обращение), то ответ направляется на тот адрес, который указан в обращении первым, если иное не указано в самом обращении.
- 4.10 В случае обоснованности и правомерности обращения клиента Компании принимает меры по устранению нарушений, восстановлению прав и законных интересов клиента либо принятию иных соответствующих мер.

Раздел 4.1. Порядок работы с Книгой жалоб и предложений

- 4.1.1 В каждом подразделении Компании в местах обслуживания клиентов должна находиться Книга жалоб и предложений, согласно формы (Приложение № 2), в которой клиент вправе зафиксировать свои замечания и предложения по улучшению или оптимизации процессов и продуктов Компании.
- 4.1.2 Книга жалоб и предложений должна быть пронумерована, прошнурована, заверена подписью Директора Компании, Филиала и скреплена печатью Компании, Филиала. Книга ведется до полного заполнения всех страниц, предназначенных для внесения замечаний и/или предложений и информации об их рассмотрении.
- 4.1.3 Сведения о результатах рассмотрения жалоб и/или предложений и отметка о направлении ответа клиенту (в случае наличия – даты и регистрации номера ответа), в том числе

уведомление о продлении срока рассмотрения изложенных в Книге жалоб и предложений, вносится не позднее последнего дня срока рассмотрения.

- 4.1.4 В случае необходимости ответ заявителю может быть оформлен в письменном виде в установленные данной Процедурой сроки.
- 4.1.5 Ответственный работник головного офиса и Филиала Компании ежедневно в конце дня снимает информацию из книги жалоб и предложений, регистрирует на следующий день и передает на рассмотрение Директору Компании, Филиалов в порядке, установленном Процедурой. Работники подофисов Филиалов ежедневно в конце дня снимают информацию из книги жалоб и предложений и передают ответственному работнику Филиала для регистрации и рассмотрения в установленном порядке.
- 4.1.6 Руководитель Компании, Филиала еженедельно должен проверить записи в Книге жалоб и предложений на предмет наличия обращений, полноту сведений о заявителе и своевременности исполнения указанных жалоб и предложений и принятых мер.

Раздел 4.2. Порядок работы с обращениями, поступившими на телефон и электронный адрес Компании.

Ответственное лицо назначается Директором Компании.

- 4.2.1 Получив устное обращение клиента по телефону, производит запись в журнале учета обращений суть обращения, а так же контактную информацию клиента.
- 4.2.2 Сообщает клиенту, куда будет направлено его обращение в дальнейшем.
- 4.2.3 Ответственный работник или иной работник Компании 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.
- 4.2.4 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.
- 4.2.5 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.
- 4.2.6 При устном обращении по телефону, после предварительного уведомления потребителя, может быть проведена аудиозапись беседы для использования при рассмотрении обращения.
- 4.2.7 В случае поступления обращения на электронный адрес Компании (**mcc_ufc@infotel.kg**), не позднее следующего рабочего дня на адрес электронной почты потребителя направляется подтверждение о получении обращения либо потребитель извещается по телефону ответственным работником Компании. Последний изучает суть обращения и принимает меры согласно Процедуре и предоставляет ответ в электронном виде отправителю.

ГЛАВА V. ОТЧЕТНОСТЬ

- 5.1 В целях анализа, контроля и выработки предложений, направленных на дальнейшее улучшение качества обслуживания клиентов Компании, ответственные работники Филиалов Компании до 10 числа, следующего за отчетным кварталом, направляют в головной офис Компании в электронном виде сводный отчет согласно формы (Приложение № 3).
- 5.2 Компания до 20 числа месяца, следующего за отчетным кварталом, обязано представлять в уполномоченное структурное подразделение НБКР отчет об обращениях клиентов Компании, подписанный Директором Компании, согласно формы (Приложение № 3).

ГЛАВА VI. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

- 6.1 Директора Филиалов Компании несут персональную ответственность за правильную организацию работы с обращениями, поступающими в Компанию, своевременный учет, анализ и последующие мероприятия, связанные с процедурой рассмотрения обращений.
- 6.2 Ответственные работники Компании несут ответственность за правильную организацию работы и надлежащий процесс рассмотрения устных и письменных обращений клиентов и

доведения до сведения окончательного ответа клиентам, а так же за предоставление своевременного и полного отчета Директору Компании.

6.3 Внутренние аудиторы несут ответственность за своевременные проверки журнала учета обращений, и книг жалоб и предложений.

Приложение № 1

Журнал учета обращений

ФИО	Адрес	телефон	Суть обращения	Подпись	Дата	Информация о принятом решении

Приложение № 2

Книга жалоб и предложений

ФИО клиента МФО	Описание (суть) жалобы или предложения	Контактные данные: адрес, телефон, mail	Дата, подпись	Разъяснения МКК
				Принятые меры: Подпись ответственного сотрудника _____ ФИО: _____ Должность: _____

Приложение № 3

Отчет об обращениях клиентов

В ОсОО «МКК «Universal Finance & Credit» за _____
(указывается отчетный квартал года)

	Общее количество поступивших обращений	из них по поводу:				Количество удовлетворенных обращений		Количество обращений, в удовлетворении которых отказано
		восстановления прав и законных интересов	кредитов	качества услуг	другое	полностью	частично	
г. Бишкек								
с. Сокулук								
с. Беловодское								
г. Кара-Балта								
г. Кант								
г. Токмок								