



УТВЕРЖДЕНО

Правлением

ОАО МФК «ИнвесКор СА»

23 ноября 2021 г.

Процедура рассмотрения жалоб обращений в ОАО МФК «ИнвесКор СА».

1. Настоящее Положение разработано в соответствии с «Положением о минимальных требованиях к порядку предоставления финансовых услуг и рассмотрения обращений потребителей» утвержденным Постановлением Правления Национального банка Кыргызской Республики № 9/10 от «24» июня 2015г, с последующими редакциями.

2. Для целей настоящего Положения используются следующие понятия:

1) **финансовые услуги** - операции и услуги, осуществляемые и предоставляемые ФКО в соответствии с законодательством Кыргызской Республики;

2) **потребитель** - любое физическое лицо (в том числе индивидуальный предприниматель), пользовавшееся, пользующееся или намеревающееся воспользоваться финансовыми услугами;

3) **обращение** - устная или письменная жалоба и заявление (спор) потребителя в Компанию, содержащее сообщения о нарушении и/или восстановлении его прав, о нарушении требований нормативных правовых актов, а также сообщения по поводу финансовых услуг, в том числе об изменении условий договора;

4) **ответственный работник** - работник (дублер) в головном офисе или филиале Компании, ответственный за прием, регистрацию и рассмотрение обращений потребителей, и контакты с потребителями;

5) **книга жалоб и предложений** - специальная книга для фиксации жалоб и предложений потребителей для их последующего рассмотрения в установленном порядке;

3. Обращения потребителей могут быть как устными (по телефону и личном приеме), так и письменными, поступившими нарочно, почтовой связью, на электронную почту ФКО или изложенные в книге жалоб и предложений.

4. Ответственным сотрудником по работе с обращениями потребителей является Комплаенс-офицер.

5. Обращения потребителей могут быть как устными (по телефону и личном приеме), так и письменными, поступившими нарочно, почтовой связью, на электронную почту ФКО или изложенные в книге жалоб и предложений

6. Ответственный работник регистрирует письменные обращения потребителей в журнале учета обращений, передает их на рассмотрение руководства Компании и осуществляет контроль над своевременной подготовкой ответа потребителю.

7. Во всех обращениях потребителей независимо от формы в обязательном порядке должны указываться фамилия, имя, отчество потребителя, адрес, контактные данные и изложена суть обращения. В письменных обращениях проставляется личная подпись потребителя (кроме поступивших на электронную почту ФКО) и дата обращения.

8. Письменное обращение потребителя, в которой не указаны личные и контактные данные, а также почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, признается анонимным и рассмотрению не подлежит.

Письменное обращение потребителя, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу работника ФКО, а также членов его семьи, может быть оставлено без рассмотрения.

9. Руководитель Компании, а также руководители филиалов проводят личный прием потребителей в течение рабочего дня,

10. При личном приеме ведется протокол встречи, подписываемый потребителем, либо после обязательного уведомления потребителя осуществляется аудио- или видеозапись встречи. При личном приеме потребитель обязан предъявить документ, удостоверяющий его личность

11. При устном обращении по телефону, после предварительного уведомления потребителя, может быть проведена аудиозапись беседы для использования при рассмотрении обращения.

12. 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.

13. Письменное обращение потребителя, поступившее нарочно, почтовой связью или на электронную почту ФКО, либо принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации в течение одного рабочего дня. В случае поступления обращения по электронной почте ФКО не позднее следующего рабочего дня направляет на адрес электронной почты потребителя подтверждение о получении обращения либо потребитель извещается по телефону.

14. Письменные обращения потребителей, поступившие в ФКО должны быть рассмотрены в срок не позднее тридцати календарных дней с предоставлением ответа в письменном виде. Документы по результатам рассмотренных жалоб и заявлений (споров) клиентов должны храниться в установленном порядке не менее трех лет.

15. Ответ на письменное обращение потребителя подписывается руководителем компании или руководителем филиала, 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 копии документов.

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

17. В случае если в ФКО письменно обратились несколько потребителей (коллективное обращение), то ответ направляется на тот адрес, который указан в обращении первым, если иное не указано в самом обращении.

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

19. В случае если в обращении содержатся вопросы, рассмотрение которых не входит в законную компетенцию Компании, потребителю дается разъяснение о том, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

20. 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.

21. Все письменные обращения потребителей без исключения регистрируются в журнале учета жалоб и обращений потребителей, в котором указывается фамилия, имя, отчество потребителя, его почтовый адрес (адрес проживания) и контактные данные, дата получения, краткое описание сути обращения, информация о принятом решении и иные сведения.