

**ПРОЦЕДУРА РАССМОТРЕНИЯ И УЧЕТА ОБРАЩЕНИЙ  
ПОТРЕБИТЕЛЕЙ БАНКОВСКИХ УСЛУГ ОАО «Микрофинансовая компания  
ИнвесКор СА»**

**Содержание**

<u>Определения:</u> .....	1
<u>1 Общие положения</u> .....	1-2
<u>2. Требования к порядку рассмотрения обращений потребителей</u> .....	2-4
<u>3. Процедура по рассмотрению обращений потребителей</u> -----	4
<u>4. Конфиденциальность информации</u> .....	4
<u>5. Ответственность</u> -----	4-5

Приложение 1

Приложение 2

**Определения:**

**Компания** – ОАО «Микрофинансовая компания «ИнвесКор СА».

**Национальный банк** – Национальный банк Кыргызской Республики.

**Уполномоченное структурное подразделение Национального банка** - структурное подразделение Национального банка, уполномоченное осуществлять мероприятия по защите прав и законных интересов потребителей банковских услуг.

**Банковские услуги**– операции и услуги, осуществляемые и предоставляемые компанией в соответствии с законодательством Кыргызской Республики.

**Потребитель** – любое юридическое лицо, физическое лицо, в том числе индивидуальный предприниматель, пользовавшееся, пользующееся или намеревающееся воспользоваться банковскими услугами.

**Обращение** – устная или письменная жалоба и заявление (спор) потребителя в ФКО, содержащее сообщения о нарушении и/или восстановлении его прав, о нарушении требований нормативных правовых актов, а также сообщения по поводу банковских услуг, в том числе об изменении условий договора.

**Процедура рассмотрения обращений** – утвержденная компанией внутренняя процедура рассмотрения обращений потребителей, включающая все стадии от поступления до рассмотрения их по существу.

**Ответственный сотрудник компании**– сотрудник в головном офисе или представительстве компании, ответственный за прием, регистрацию и рассмотрение обращений потребителей, и контакты с потребителями.

**Книга жалоб и предложений** – специальная книга для фиксации жалоб и предложений потребителей для их последующего рассмотрения в установленном порядке.

**Журнал регистрации и учета обращений потребителей** – система регистрации и учета обращений потребителей (программное решение, предназначенное для сбора, обработки и хранения данных по обращениям потребителей).

**Тайный потребитель** – специальное мероприятие, организованное уполномоченным структурным подразделением Национального банка по проверке порядка и качества предоставления банковских услуг.

**1. Общие положения**

1.1. Настоящая Процедура разработана в целях защиты прав и законных интересов

потребителей и устанавливает минимальные требования к деятельности ОАО «Микрофинансовая компания «Инвекор СА» (далее Компания) по рассмотрению обращений потребителей банковских услуг, а также определяет компетенцию и порядок взаимодействия сторон (Национального банка, Компании и потребителей банковских услуг) в сфере защиты прав потребителей банковских услуг. Данная процедура разработана в соответствии с законодательством Кыргызской Республики и нормативно-правовыми актами Национального банка (далее НБКР) о минимальных требованиях к порядку предоставления банковских услуг и рассмотрения обращения потребителей, а также с внутренними нормативными документами Компании;

1.2. При предоставлении банковских услуг и рассмотрении обращений потребителей Компания руководствуется следующими основными принципами:

- законность, честность, добросовестность, прозрачность, разумность, справедливость, социальная ответственность;
- уважение и обеспечение прав и законных интересов потребителей, партнерское отношение к ним;
- обязательность рассмотрения обращений и предоставление результатов их рассмотрения;
- своевременность, объективность и полнота рассмотрения обращений;
- равенство потребителей при рассмотрении обращений;
- обеспечение сохранности и неразглашение сведений, составляющих банковскую тайну.

1.3. Рассмотрение обращений потребителей осуществляется бесплатно. Компания не вправе лишать или каким-либо образом ограничивать потребителей в возможности обращаться к ним. Отказ в принятии обращений не допускается.

## **2. Требования к порядку рассмотрения обращений потребителей**

2.1. Информация о наличии в Компании процедуры рассмотрения обращений, и каналов обращений должна быть размещена на видном и доступном для обозрения потребителей месте (информационные стенды и т.п.). Электронная версия процедуры рассмотрения обращений должна быть также размещена на официальном интернет-сайте Компании. По требованию потребителя Компания обязана разъяснить ему установленный порядок рассмотрения обращений.

2.2. Обращение потребителя рассматривается Компанией в порядке, установленном настоящей Процедурой. Компания обязана обеспечить объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений и по его результатам информировать заявителей в установленном порядке.

2.3. Обращения потребителей могут быть как устными (по телефону и личном приеме), так и письменными, поступившими нарочно, почтовой связью, через письменное заявление, на электронную почту, интернет сайте Компании или изложенные в книге жалоб и предложений.

2.4. В каждом офисе должна быть Книга жалоб и предложений клиентов соответствующего образца. Книга жалоб и предложений должна находиться в каждом офисе Компании (головной, представительства). Книга жалоб и предложений должна быть пронумерована, прошнурована, заверена подписью и скреплена печатью Компании

2.5. Обращение потребителя не зависимо от формы и канала поступления подлежит регистрации в течение одного рабочего дня, в котором указывается фамилия, имя, отчество потребителя, контактные данные, дата получения, краткое описание сути обращения, информация о принятом решении и иные сведения в соответствии с процедурой рассмотрения обращений.

2.6. Письменные обращения потребителей, поступившие в Компанию должны быть рассмотрены в срок не позднее десяти календарных дней с предоставлением ответа

в письменном виде.

2.7. В случае, если для рассмотрения обращения необходимо дополнительная проверка или принятие других мер, срок рассмотрения обращения может быть продлен на десять рабочих дней, о чем сообщается клиенту.

2.8. Ответ по результатам рассмотрения обращения дается на государственном или официальном языках Кыргызской Республики.

2.9. На коллективное письменное обращение ответ направляется тому лицу или на тот адрес, который указан в обращении первым, если иное не указано в самом обращении.

2.10. 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.

2.11. 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.

2.12. Документы по результатам рассмотренных жалоб и заявлений (споров) клиентов должны храниться в установленном порядке не менее пяти лет.

2.13. Письменное обращение потребителя, в котором не указаны личные и контактные данные, а также почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, признается анонимным и ответ по таким обращениям не предоставляется.

2.14. Личный прием потребителей проводится также сотрудниками Компании на постоянной основе. Личный прием потребителей осуществляется в специально отведенном помещении (приемная, комната встреч).

#### Каналы обращений:

**УСТНО**-по номерам телефонов 312 96 00 00, по другим телефонам компании (представительствах);

**ПИСЬМЕННО**-в книге жалоб и предложений, заявление;

**В ЭЛЕКТРОННОМ ВИДЕ**-на сайте Компании <http://www.invescore.kg> через онлайн-чат, по электронной почте [office@invescore.kg](mailto:office@invescore.kg), а также через социальные сети Компании.

### 3. Процедура рассмотрения и учета обращений и потребителей банковских услуг

Рассмотрение письменного обращения потребителей	
Специалисты	Получив письменное обращение клиента регистрирует его в «Журнале регистрации принятых обращений клиентов» приложение №1 к процедуре. При этом днем получения письменных обращений считается день получения (регистрации) обращений в Компанию. В случае поступления обращения по электронной почте Компании не позднее следующего рабочего дня направляет на адрес электронной почты потребителя подтверждение о получении жалобы. После регистрации письменного обращения в зависимости от сути, обращения передаются Председателю Правления/курирующему члену Правления.
Председатель Правления/Курирующий член Правления.	Исходя из содержания обращения, дает поручение ответственным сотрудникам подразделения по выяснению причины возникновения того или иного обращения, подготовки надлежащего ответа для заявителя.
Ответственное подразделение	Ответ подготовленный ответственным структурным подразделением, печатается на фирменном бланке Компании, визируется начальником подразделения (при необходимости)

	согласовывается с юридическим отделом) на имя представившего обращения, подписывается Председателем Правления/курирующим Членом Правления.
Начальник подразделения, HR	В случае если, обращения явились основанием выявления коррупционных или других действий сотрудников Компании, начальники и HR проводят внутренние служебные расследования.
<b>Рассмотрение устного обращения потребителей</b>	
Сотрудники Компании/представительства	При устном обращении потребителя к сотруднику/начальнику подразделения Компании, последний по возможности должен устранить проблему или недоработки, вызвавшие жалобу или претензию со стороны потребителя и убедиться, что он удовлетворен решением его вопроса. В случае если вопрос не решается на уровне начальника подразделения в оперативном порядке, потребителю предлагается изложить обращение в письменной форме с приложением, подтверждающих документов при их наличии. Начальник подразделения должен поставить в известность своего куратора, который при необходимости должен подключить другие структурные подразделения для разрешения данного обращения.
<b>Порядок рассмотрения обращения, поступившие на контактный номер Компании</b>	
Ответственный специалист	Получив устное обращение потребителя по контактному телефону производит запись в Журнале регистрации принятых обращений клиентов, указывает суть обращения, а также контактную информацию потребителя. Сообщает клиенту, куда будет направлено его обращение в дальнейшем. В случае, если обращение является незначительной и решаемой в рамках полномочия начальника подразделения передает обращение начальнику подразделения.
Ответственное структурное подразделение	Принимает оперативное участие и разрешает ситуацию. Сообщает специалисту о принятых мерах для отражения в Журнале регистрации принятых обращений клиентов.
<b>Порядок работы с книгой жалоб и предложений</b>	
Сотрудник Компании/представительства	По первому требованию потребителя банковских услуг сотрудник Компании обязан предоставить ему Книгу жалоб и предложений, и при необходимости оказать ему консультацию по ее заполнению.
Ответственный специалист	Производит запись в журнале регистрации принятых обращений клиентов, затем информирует Службу комплаенс контроля (далее СКК) о наличии записи в Книге жалоб и предложений
СКК	Изучает суть обращения, делает соответствующую запись о принятых мерах в Книге жалоб и предложений. В случае если клиент указал реквизиты для обратной связи направляет ему ответ на обращение или сообщает по контактными телефонам, указанным в обращении.
Сотрудник представительства	После обращения потребителя пишет соответствующую запись в Книге жалоб и предложений. Если в обращении

	указаны реквизиты для обратной связи направляет ответ на обращение или сообщает по контактными номерам.
<b>Отчетность</b>	
Ответственный специалист	Один раз в день просматривает Журнал регистрации принятых обращений клиентов и Книги жалоб и предложений, находящиеся в Управлении кредитования и регионального развития, выявляет обращения на которые еще не дан ответ Компанией и контролирует подготовку ответа в срок.
Сотрудники представительства	В целях анализа и контроля по мере поступления направляют в ГО количество обращений.
СКК	Раз в полгода до 20 числа месяца следующего за отчетным периодом представляет Председателю Правления Компании отчет о полученных обращениях и о мерах, принятых по ним, подписывает отчет у Председателя Правления и направляет его в НБКР.

#### 4. Конфиденциальность информации

4.1. Информация в Журнале регистрации обращений потребителей конфиденциальна, журнал не передается на руки клиенту.

4.2. Все участники процедуры рассмотрения обращений потребителей должны сохранять конфиденциальность, чтобы не нанести урон имиджу Компании и её сотрудников, а также личности потребителя, от которого поступило обращение.

4.3. Компания не гарантирует конфиденциальность представленной потребителем информации в Книге жалоб и предложений, так как данная книга доступна всем клиентам Компании, желающим также зафиксировать свои обращения.

4.4. Конфиденциальность данных в системе регистрации и учета обращений потребителей обеспечивается за счет ограничения доступа к системе.

#### 5. Ответственность

5.1. Начальники подразделений, руководители представительств несут ответственность за своевременное информирование ответственного специалиста о наличии обращений и записи в Книге жалоб и предложений клиентов, подготовку ответов для адресатов.

5.2. Ответственный специалист несет ответственность за своевременную, надлежащую регистрацию поступивших обращений в журнале учета регистрации обращений клиентов, своевременное информирование Службы комплаенс контроля, и доведения ответа клиентам.

5.3. Начальники подразделений, HR несут ответственность за объективное, справедливое и полное раскрытие служебных расследований по обращениям клиентов.

5.4. Служба комплаенс контроля несет ответственность за своевременное реагирование по поступившим обращениям в книге жалоб и предложений.

5.5. Юридический отдел несет ответственность за проработку юридической стороны подготавливаемого ответа на обращение (при необходимости) совместно с непосредственным исполнителям по обращению.

Разработчик:

начальник СКК



Кадыркулова А.А

## Приложение 1

К Procedure рассмотрения и учета обращений потребителей  
банковских услуг ОАО «Микрофинансовая компания Инвекор СА»

Журнал регистрации принятых обращений (претензий, жалоб и запросов) клиентов.

За период с « \_\_\_\_\_ » г. по « \_\_\_\_\_ » г.

№	Дата и время регистрации	ФИО клиента	Краткое содержание обращения, жалобы, запроса	Лицо передавшее обращение, жалобу, запрос	Сведения об исполнении обращения, жалобы или запроса		Сведения о передаче клиенту ответа на обращения, жалобу или запрос	
					Номер исходящего документа	Краткое содержание	Способ (форма) передачи ответа	Ответственное лицо
			Адрес входящий номер					

## Приложение 2

К Процедуру рассмотрения и учета обращений потребителей  
банковских услуг ОАО «Микрофинансовая компания ИнвесКор СА»

### Книга жалоб и предложений клиентов ЗАО «Микрофинансовая компания ИнвесКор СА»

За период с « » г. по « » г.

№	Дата	ФИО клиента	Реквизиты клиента	Краткое содержание	Разъяснения Компании	
					Принятые меры	ФИО ответственного лица