**Процедура рассмотрения обращений клиентов ЗАО микрофинансовая компания «Инком»**

**1.      Общие положения**

1.1.       Настоящая процедура рассмотрения обращений клиентов ЗАО микрофинансовая компания «Инком» (далее – Процедура) разработана в целях защиты прав и законных интересов Клиентов финансовых услуг (далее – Клиенты) Открытого акционерного общества ЗАО микрофинансовая компания «Инком» (далее – Компания) в соответствии с Гражданским кодексом Кыргызской  Республики, законами Кыргызской Республики «О национальном Банке Кыргызской Республики», «О микрофинансовых организациях Кыргызской Республики», «О порядке рассмотрения обращений граждан», Положением НБКР “О минимальных требованиях к порядку предоставления финансовых услуг и рассмотрения обращений потребителе” и другими нормативными правовыми актами Кыргызской Республики и определяет порядок подачи заявлений, предложений, жалоб  и их рассмотрения.

1.2.       Для целей настоящей процедуры используются следующие понятия:

* **финансовые услуги** - услуги, предоставляемые Компанией в соответствии с законодательством Кыргызской Республики;
* **Клиент** - любое физическое лицо, в том числе индивидуальный предприниматель, пользовавшееся, пользующее или намеревающееся воспользоваться финансовыми услугами;
* **обращение -** устное или письменное обращение (заявление, предложение, жалоба) Клиента в Компания по поводу финансовой услуги;
* **предложение** - обращение, содержащее рекомендацию Клиента по совершенствованию внутренних нормативных актов, улучшению деятельности Компании;
* **заявление** - обращение, содержащее просьбу Клиента о содействии в реализации его прав и свобод или прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, а также недостатках в деятельности должностных лиц Компании;
* **жалоба** - обращение, содержащее просьбу Клиента о восстановлении его нарушенных прав и свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;
* **индивидуальное обращение** - обращение одного Клиента;
* **коллективное обращение** - обращение двух и более Клиентов, обращение организаций от имени Клиентов, а также резолюции митингов и собраний;
* **процедура рассмотрения обращений –** утвержденная Правлением Компании внутренняя процедура рассмотрения обращений клиентов, включающая все стадии от поступления до рассмотрения их по существу;
* **ответственный сотрудник Компании –** сотрудник в головном офисе, представительстве или филиале Компании, ответственный за прием, регистрацию и рассмотрение обращений клиентов и контакты с Клиентами;
* **книга жалоб и предложений –** специальная книга для фиксации жалоб и предложений клиентов для их последующего рассмотрения в установленном порядке.

1.3.       При предоставлении финансовых услуг и рассмотрении обращений клиентов Компания руководствуется следующими основными принципами:

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

1.4. Сотрудники Компании, к которым обратился потребитель, должны проявить доброжелательность, терпеливость, вежливость и обходительность по отношению к нему.

1.5. Сотрудники Компании не вправе лишать или каким-либо образом ограничивать потребителя в возможности обращаться к ним. Отказ в принятии обращений не допускается.

1.6. Сотрудники Компании при встречах с потребителями должны информировать их:

* об условиях предоставляемых услуг, рисках, связанных с ними, предусмотренных законодательством последствиях и ответственности;
* о том, что для высказывания своих предложений по улучшению качества обслуживания, клиенты имеют возможность оставить обращение в Книге жалоб и предложений/ответственному сотруднику;

1.7. Рассмотрение обращений Клиентов осуществляется бесплатно.

 **2.      Порядок рассмотрения обращения клиентов**

2.1.       Информация о наличии в Компании процедуры рассмотрения обращений, а также книги жалоб и предложений должна быть размещена на видном и доступном для обозрения Клиентов месте (информационные стенды и т.п.). Электронная версия процедуры рассмотрения обращений размещена на официальном интернет-сайт [www.incom.kg](http://www.incom.kg) Компании. По требованию Клиента Компания обязан разъяснить ему установленный порядок рассмотрения обращений.

2.2.       Обращение Клиента рассматривается в Компании в порядке, установленном настоящей процедурой. Компания обязан обеспечить объективное, всестороннее своевременное рассмотрения обращений и по его результатам информировать заявителей в установленном порядке.

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

2.4.       В целях обеспечения непрерывности и оперативности работы приказом Председателя Правления назначаются ответственные сотрудниками по работе с клиентами в головном офисе и филиалах.

2.5.       Все поступившие письменные обращения Клиентов в филиалы первоначально рассматриваются руководителем филиала, в головном офисе – Председателем Правления, Заместителем Председателя Правления по курируемым направлениям.

2.6.       Ответственный сотрудник регистрирует письменные обращения Клиентов в журнале учета обращений, передает их на рассмотрения руководству Компании и осуществляет контроль над своевременной подготовкой ответа Клиенту.

2.7.       Журнал учета обращений Клиентов должен быть пронумерован, прошнурован, заверен подписью и скреплен печатью Компании.

2.8.       Все письменные обращения Клиентов без исключения должны регистрироваться в журнале учета обращений Клиентов, в котором указывается контактные данные, дата получения, краткое описание сути обращения, информация о принятом обращении и иные сведения в соответствии с процедурой рассмотрения обращений.

2.9.       Компания должен вести статистическую базу данных по всем обращениям Клиентов для собственных аналитических целей и представления отчетности в Национальный Банк.

2.10.   Любой территориальный офис Компании после принятия обращения Клиента передает его ответственному сотруднику за делопроизводство, для регистрации и рассмотрения в установленном порядке.

2.11.   Книга жалоб и предложений должна находиться в офисе Компании (головной, филиал) в доступном видном месте. Книга жалоб и предложений должна быть пронумерована, прошнурована, заверена подписью и скреплена печатью Компании.

2.13.   Во всех обращениях Клиента независимо от формы в обязательном порядке должны указываться фамилия, имя, отчество Клиента, адрес, контактные данные и изложена суть обращения. В письменных обращениях проставляется личная подпись Клиента и дата обращения.

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

2.15.   Письменное обращение Клиента, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу сотрудника Компании, а также членов его семьи, может быть оставлено без рассмотрения.

2.16.   Председатель Правления или Заместитель Председателя Правления, а также руководители филиалов Компании обязаны проводить личный прием Клиентов в соответствии с утвержденным графиком, размещенным на официальном сайте и на информационных стендах Компании. При личном приеме ведется протокол встречи, подписываемый Клиентом. (Приложение 1).

2.17.   Личный прием Клиентов проводится также руководителями структурных подразделений по вопросам касающихся функциональных обязанностей подразделений Компании на постоянной основе. Личный прием Клиентов в Компании осуществляется в зоне, доступной для Клиентов.

2.18.   При личном приеме Клиент предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

2.19.   При устном обращении по телефону, после предварительного уведомления Клиента может быть проведена аудиозапись/видеозапись беседы для использования при рассмотрении обращения.

2.20.   Ответ на письменное обращение Клиента подписывается Председателем Правления, Заместителем Председателя Правления или руководителем филиала Компании, и должен содержать четкое обоснование относительно удовлетворения обязанностей Клиента. Ответ должен содержать информацию о собственном исполнителе и его контактные данные. При необходимости к ответу прилагаются заверенные копии документов.

2.21.   Ответ Компании Клиенту по результатам рассмотрения обращения дается на языке обращения-государственном или официальном языке Кыргызской Республики.

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

2.23.   В случае обоснованности и правомерности обращения Клиента в Компания принимаются меры по устранению нарушений, восстановлению прав и законных интересов Клиента либо принятию иных соответствующих мер.

2.24.   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.

2.25.   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.

2.26.   В целях предупреждения возникновения нарушений прав и законных интересов Клиентов, повышения качества предоставляемых услуг, а также улучшения организацией работы с обращением Клиентов, Компания обязан обеспечить надлежащий внутренний контроль за порядком рассмотрения обращений, а также на постоянной основе:

* проводить мониторинг, анализ и обобщение обращений Клиента для выявления и устранения причин, которые явились основанием для обращений;
* вырабатывать рекомендации по улучшению организации работы с обращением Клиентов;
* разрабатывать предложения о принятии необходимых мер по устранению выявленных нарушений и превентивных мерах по недопущению таких нарушений в деятельности.

2.27.   Руководители филиалов до 5 числа, следующего за отчетным месяцем, обязаны представлять в организационно – административный отдел отчет об обращениях потребителей, подписанный руководителем филиала (Приложение 2)

2.28.   Организационно – административный отдел до 20 числа месяца, следующего за отчетным кварталом, обязано осуществлять свод предоставленной информации и представлять в уполномоченное структурное подразделение Национального Компании отчет об обращениях потребителей, подписанный Председателем Правления Банка (Приложение 3).

**3. Сроки рассмотрения письменного (электронного) обращения**

3.1.       В случае если изложенный в устном обращении Клиента 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.

3.2.       Если вопрос, изложенный в устном обращении Клиента вопрос не требует дополнительного изучения, Клиенту предлагается изложить обращение в письменной форме с приложением подтверждающих документов.

3.3.       Письменное обращение Клиента, поступившее нарочно, почтовой связью или на электронную почту Компании, либо принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации в течение одного рабочего дня.

3.4.       В случае поступления обращения по электронной почте Компании не позднее следующего рабочего дня направляет на адрес электронной почты Клиента подтверждение о получении обращения либо Клиент извещается по телефону.

3.5.       Обращение Клиента, поступившее в Компания, рассматривается в течение десяти рабочих дней со дня ее регистрации, за исключением случаев, предусмотренных настоящей Процедурой.

3.6.       В случае если для рассмотрения обращения Клиента необходимо проведение дополнительной проверки или принятия других мер, срок рассмотрения может быть продлен Председателем Правления или иным уполномоченным членом исполнительного органа Компании, руководителем филиала на десять рабочих дней, о чем сообщается Клиенту.

**4. Контроль**

* 1. В целях предупреждения возникновения нарушений прав и законных интересов потребителей, повышения качества предоставляемых услуг, а также улучшения организации работы с обращениями потребителей ответственные сотрудники должны обеспечить надлежащий внутренний контроль над порядком рассмотрения обращений.
	2. Ответственный сотрудник ГО ведет консолидированную статистическую базу данных по всем полученным обращениям потребителей (включая филиалы).
	3. Директор филиала ежемесячно до 5 числа каждого месяца высылает в ГО ответственному сотруднику отчет по жалобам/обращениям клиентов, оставленных в Книге жалоб и предложений или поступивших по другим каналам связи. Если за текущий месяц не было жалоб и предложений в Книге жалоб, то Директор филиала должен об этом также проинформировать ответственного сотрудника ГО.
	4. Ответственный сотрудник ГО составляет регулярный отчет на ежемесячной основе до 10 числа следующего месяца и предоставляет его для анализа и информации Правлению, Риск-менеджеру.
	5. Отделу внутреннего аудита рекомендовано включать в План проверок на постоянной основе:
* мониторинг, анализ и обобщение обращений потребителей для выявления и устранения причин, которые явились основанием для обращений;
* выработку рекомендаций по улучшению организации работы с обращениями потребителей;
* разработку для руководства Компании предложений о принятии необходимых мер по устранению выявленных нарушений и превентивных мерах по недопущению таких нарушений в деятельности Компании.

**5. Конфиденциальность информации**

Вся информация, полученная ответственными сотрудниками Компании, в связи с рассмотрением обращений клиентов, в том числе в виде ответов на запросы в органы государственной власти, местного самоуправления или иных организаций в ходе рассмотрения жалобы или заявления, является служебной, за исключением информации, отраженной в Книге жалоб и предложений, в силу её общедоступности.

**6. Мероприятие «Тайный потребитель»**

9.1. "Тайный потребитель" - специальное мероприятие по проверке порядка и качества предоставления Компании финансовых услуг. Данное мероприятие проводится посредством посещения Компании в рабочее время, отведенное для обслуживания клиентов-потребителей. Может быть организовано уполномоченным структурным подразделением Национального Банка КР с привлечением третьих лиц. По результатам заполняется формуляр (Приложение №4) и доводится до сведения руководства Компании.

 **4.      ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

4.1.       Настоящая Процедура Компании относится к разряду внутренних документов, регламентирующих его деятельность.

4.2.       Процедура вводится в действие с момента ее утверждения Правлением Компании и действует неопределенный срок.

4.3.       Все изменения и дополнения в настоящую Процедуру или отмена ее действия осуществляются решением Правления Компании.

**Разработано:**

**Риск - менеджер**

**Нишанова С.А.**