

## **ПРОЦЕДУРА РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ОсОО «МКК «Акча Булак»**

Процедура рассмотрения обращений потребителей (далее Процедура) ОсОО «МКК «Акча Булак» (далее МКК) разработана в целях защиты прав и законных интересов потребителей и определяет порядок приема, регистрации, учета и рассмотрения жалоб, предложений, поступающих от клиентов МКК, а также устанавливает основные принципы контроля за приемом, исполнением и осуществления обратной связи с клиентами МКК по поступившим от них жалобам, предложениям.

Процедура разработана в соответствии требованиями законодательства Кыргызской Республики (далее КР), нормативных правовых актов (далее НПА) Национального Банка Кыргызской Республики (далее НБКР).

Взаимоотношения МКК с потребителями строятся в соответствии с гражданским законодательством КР и НПА НБКР.

### **1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1. При предоставлении услуг и рассмотрении обращений потребителей МКК 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.

1.2. Процедура не рассматривает:

- обращения клиентов МКК, связанные с вопросами пролонгации/реструктуризации задолженности, рефинансирования, а также с вопросами кредитования с нестандартными условиями;
- запросы от государственных органов, не связанные с жалобами клиентов по обслуживанию;
- запросы, касающиеся судебно-правовых разбирательств МКК-клиент/МКК-ФКО/МКК-банк/клиент-клиент.

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

1.4. Информация о наличии в МКК процедуры рассмотрения обращений, способах (каналах) подачи обращений, а также книги жалоб и предложений должна быть размещена на видном и доступном для обозрения потребителей месте (информационные стенды и т.п.). Электронная версия процедуры рассмотрения обращений (в части, касающейся потребителя) должна быть также размещена на официальном интернет-сайте МКК (при наличии), ссылка на нее - на главной странице официального интернет-сайта МКК. По требованию потребителя МКК обязано разъяснить ему установленный порядок рассмотрения обращений.

1.5. Обращение потребителя рассматривается в МКК в порядке, установленном Процедурой. МКК обязано обеспечить объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений и по его результатам информировать заявителей в установленном порядке.

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

1.7. Книга жалоб и предложений должна находиться в каждом офисе МКК (головной, филиал, сберкасса и другие). Книга жалоб и предложений должна быть пронумерована, прошнурована, заверена подписью и скреплена печатью МКК.

1.8. 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 МКК) и дата обращения.

1.9. 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.

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

1.11. Номер телефона МКК, по которому можно обратиться потребителю, должен быть размещен на информационных стендах и официальном сайте (если имеется) МКК.

1.12. В период обслуживания кредита МКК по устному или письменному запросу Потребителя в течение трех рабочих дней со дня получения запроса, безвозмездно (предоставляет ему устную или письменную информацию:

- о сумме денежных средств, выплаченных по кредиту;
- о размере и сроках очередных платежей;
- о размере просроченной задолженности;
- о распределении поступающих денежных средств в счет погашения задолженности по кредиту;
- о размере причитающейся к погашению суммы в случае частичного или полного досрочного погашения кредита;
- об остатке долга по основной сумме;
- о лимите кредитования.

## **2. ПОРЯДОК ПРИЕМА, РЕГИСТРАЦИИ И РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ**

2.1. В головном офисе и филиалах МКК (при наличии) назначаются ответственные работники по работе с обращениями потребителей.

2.2. В целях непрерывности и оперативности работы с потребителями МКК обязано обеспечить возможность их обращений в любом своем офисе.

2.3. Обращения потребителей принимаются в МКК по следующим каналам связи:

- по почте (входящая корреспонденция);
- по электронной почте (info@akchabulak.kg);
- в виде сообщения через форму обратной связи на сайте МКК;
- через Колл-центр (телефон, и иные утвержденные каналы связи);
- через книгу жалоб и предложений.

2.4. Любой территориальный офис МКК, кроме головного и филиала, после принятия обращения потребителя передает его ответственному работнику головного офиса или филиала МКК для регистрации и рассмотрения в установленном порядке.

2.5. Письменное обращение потребителя, поступившее нарочно, почтовой связью или на электронную почту МКК, либо принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации в течение одного рабочего дня (кроме анонимных).

2.6. Все письменные обращения потребителей без исключения должны регистрироваться в журнале учета 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 в соответствии с процедурой рассмотрения обращений.

2.7. Журнал учета обращений потребителей должен быть пронумерован, прошнурован, заверен

подписью и скреплен печатью МКК. Допускается ведение журнала в электронной форме при условии обеспечения полной конфиденциальности и сохранности сведений. Журнал хранится не менее 5 лет.

2.8. МКК обязано вести статистическую базу данных по всем обращениям потребителей для собственных аналитических целей и представления отчетности в НБКР.

2.9. Ответственный работник МКК ежедневно в конце дня снимает информацию из книги жалоб и предложений (если жалобы поступили), регистрирует на следующий день и передает на рассмотрение руководства и осуществляет контроль над своевременной подготовкой ответа потребителю. Работники других офисов МКК (за исключением головного и филиалов) ежедневно в конце дня снимают информацию из книги жалоб и предложений (если жалобы поступили) и передают ответственному работнику МКК для регистрации и рассмотрения в установленном порядке.

2.10. В случае поступления обращения по электронной почте МКК не позднее следующего рабочего дня направляет на адрес электронной почты потребителя подтверждение о получении обращения либо потребитель извещается по телефону.

2.11. Все поступившие письменные обращения потребителей первоначально рассматриваются руководителем, иным уполномоченным членом исполнительного органа МКК или руководителем филиала МКК.

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

2.13. 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.

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

2.15. 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 в случае необходимости.

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

2.17. Ответ МКК потребителю по результатам рассмотрения обращения дается на языке обращения - государственном или официальном языке КР.

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

2.19. Письменные обращения потребителей, поступившие в МКК 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.

2.20. Ответ на письменное обращение потребителя подписывается руководителем или уполномоченным членом исполнительного органа МКК, или руководителем филиала МКК, 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.

2.21. В случае обоснованности и правомерности обращения потребителя МКК принимает меры по устранению нарушений, восстановлению прав и законных интересов потребителя либо принятию иных соответствующих мер.

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

2.23. 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.

2.24. Руководитель или иные уполномоченные члены исполнительного органа МКК, а также руководители филиалов МКК обязаны проводить личный прием потребителей в соответствии с утвержденным графиком (по предварительной записи за день до приема клиента), размещенным на официальном сайте (при наличии) и на информационных стендах МКК. При личном приеме ведется протокол встречи, подписываемый потребителем, либо после обязательного уведомления потребителя осуществляется аудио- или видеозапись встречи.

2.25. Личный прием потребителей проводится также ответственным работником МКК на постоянной основе. Личный прием потребителей в МКК осуществляется в зоне, доступной для потребителей, как правило, в специально отведенном помещении (общественная приемная) в рабочие часы МКК, по предварительной записи за день до приема клиента.

2.26. При личном приеме потребитель предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

### **3. КОНТРОЛЬ ПРИЕМА, РЕГИСТРАЦИИ И РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ**

3.1. В целях предупреждения возникновения нарушений прав и законных интересов потребителей, повышения качества предоставляемых услуг, а также улучшения организации работы с обращениями потребителей, МКК обязано обеспечить надлежащий внутренний контроль за порядком рассмотрения обращений, а также на постоянной основе:

- проводить мониторинг, анализ и обобщение обращений потребителей для выявления и устранения причин, которые явились основанием для обращений;
- выработать рекомендации по улучшению организации работы с обращениями потребителей;
- разрабатывать для руководства МКК предложения о принятии необходимых мер по устранению выявленных нарушений и превентивных мерах по недопущению таких нарушений в деятельности МКК.

### **4. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ**

4.1. Ответственность за выполнение настоящей Процедуры несет каждый сотрудник МКК в рамках своих служебных обязанностей и полномочий.

4.2. Исполнительное руководство и работники МКК обязаны сотрудничать и оказывать уполномоченному структурному подразделению НБКР необходимое содействие и помощь в рассмотрении обращений потребителей. Отказ в предоставлении информации, предоставление недостоверной или неполной информации либо иное нарушение требований настоящей Процедуры влечет ответственность МКК и его должностных лиц в соответствии с законодательством КР и НПА НБКР.

Утвержден и введен в действие  
Приказом №14  
от «09» декабря 2022 года

**ГРАФИК ПРИЕМА ПОТРЕБИТЕЛЕЙ**  
**ОсОО «МКК «Акча Булак»**

Офис	Должность	ФИО	Время приема	Адрес, телефон
Головной офис	Специалист кредитного отдела	Мухамбетжусупов Бекжан Мухамбетжусупович	Среда, 12:00 – 13:00	г. Бишкек, ул. Абдрахманова, 170 +996 702 000 405

При личном приеме потребитель финансовых услуг должен предоставить документ, удостоверяющий его личность.

Прием осуществляется по предварительной записи за день до приема.