

УТВЕРЖДЕНО
Решением Правления
ОАО «ФККС»

«112» от 22.06 2019 г.

ПРОЦЕДУРА
РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЯ ЖАЛОБ И ПРЕДЛОЖЕНИЙ В
ОАО «ФИНАНСОВАЯ КОМПАНИЯ КРЕДИТНЫХ СОЮЗОВ»

Бишкек 2019 г.

1. Общие положения

1.1. Настоящая процедура рассмотрения обращения жалоб и предложений в ОАО «Финансовая компания кредитных союзов» (далее - процедура) разработана в целях защиты прав и законных интересов ОАО «Финансовая компания кредитных союзов» (далее - Компания), регулирования процесса рассмотрения обращений (претензий, жалоб и заявлений): физических и/или юридических лиц, а также для улучшения качества предоставляемых Компанией продуктов и услуг.

1.2. Настоящая процедура разработана в соответствии с действующим законодательством Кыргызской Республики и нормативными правовыми актами Национального банка Кыргызской Республики (далее -НБ КР) включая:

- Закон Кыргызской Республики «О Национальном банке Кыргызской Республики, банках и банковской деятельности»;
- Положение «О минимальных требованиях к порядку предоставления финансовых услуг и рассмотрения обращений потребителей», утвержденное Постановлением Правления НБ КР №30 января 2019 года № 2019-П-33/4-2-(НПА).

1.3. Процедура регламентирует порядок взаимодействия Компании с физическими и/или юридическими лицами в части предоставляемых ею продуктов и услуг, а также рассмотрения обращений физических и/или юридических лиц, реализацию мероприятий, направленных на урегулирование претензий, взаимодействие структурных подразделений Компании в процессе приема и рассмотрения по существу обращений физических и/или юридических лиц.

1.4. Под обращением понимается устная или письменная жалоба, или заявление физического и/или юридического лица, содержащее сообщение о нарушении и/или восстановлении их прав, о нарушении требований нормативных правовых актов, а также сообщения по поводу финансовых услуг, в том числе об изменении условий договора.

2. Предоставление информации относительно продуктов и услуг Компании

2.1. В целях создания условий физическим и/или юридическим лицам в получении доступа к открытой информации, Компании предоставляется возможность ознакомления с открытой информацией путем размещения ее на официальном интернет-сайте Компании www.fccu.kg, и на информационном стенде в головном офисе Компании.

2.2. В головном офисе имеется в наличии информационный стенд, содержащий в обязательном порядке следующую информацию:

- копия лицензии на право проведения банковских операций, выданной НБ КР;
- копия свидетельства о государственной регистрации/перерегистрации Компании;
- финансовая отчетность Компании за прошедший квартал/год.

2.3. По своему желанию, клиент может ознакомиться с уставом Компании, лицензией, свидетельством о регистрации/перерегистрации, финансовой отчетностью.

2.4. Общие условия предоставления финансовых услуг являются открытой информацией и не могут быть предметом коммерческой или банковской тайны. Информация о комиссионных вознаграждениях, тарифах и процентных ставках за предоставление финансовых услуг открыто и доступно для физических и/или юридических лиц.

2.5. До заключения любого договора на предоставление финансовых услуг потребителю должно быть обеспечено полное раскрытие информации о предоставляемых услугах. Отказ в предоставлении информации об условиях и стоимости предоставляемых услуг не допускается. Компания обязана принять все меры для того, чтобы довести до сведения потребителя информацию об условиях предоставляемых услуг, рисках, связанных с ними, предусмотренных законодательством Кыргызской Республики последствиях и ответственности.

2.6. Компания по требованию потребителя безвозмездно предоставляет ему для ознакомления информацию об общих условиях предоставления финансовых услуг, в том числе:

- порядок предоставления финансовых услуг потребителям;
- права и обязанности Компании и потребителя, их ответственность;
- предельные величины ставок и условия выплаты по кредитам;
- требования к принимаемому Компанией обеспечению по кредитам;
- порядок рассмотрения обращений (жалоб) потребителей, возникающих в процессе предоставления финансовых услуг;
- иные условия, требования и ограничения, которые Компания считает необходимым включить в общие условия предоставления финансовых услуг.

3. Порядок приема обращений клиентов

3.1. Компания принимает обращения (претензии, жалобы, заявления), поданные в следующем виде:

- письменные обращения и жалобы:
 - в виде письменного заявления в свободной форме или согласно Приложению №1;
 - письма, отправленные по почте, электронной почте;
 - записи в книге жалоб и предложений;
 - устные обращения и жалобы;
- в устной форме по телефону;
 - при личном приеме заместителем Председателя Правления или/руководителями региональных представительств Компании в г. Ош и в г. Нарын.

3.2. Запрещено требовать от физических и/или юридических лиц предъявления документов при запросе книги жалоб и предложений и изъявлении желания на письменное обращение в Компанию.

3.3. Отказ в принятии обращений и жалоб не допускается.

3.4. Обращения и жалобы принимаются в обязательном порядке в региональных представительствах Компании;

3.5. Рассмотрение обращений осуществляется бесплатно.

3.6. Письменные, а также устные обращения и жалобы, при подаче которых не указаны личные и контактные данные, а также почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, признаются анонимным и рассмотрению не подлежат.

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

3.8. Письменные обращения и жалобы.

3.8.1. Письменные обращения и жалобы в виде заявлений и писем должны содержать:

- сведения о заявителе обращения и жалобы;
- для физического лица - имя, фамилия, отчество, контактный телефон, местожительство или другой адрес, на который должен быть отправлен ответ;
- для юридического лица - название, юридический адрес или другой адрес в соответствии с местонахождением юридического лица, имя, фамилия, должность представителя, контактный телефон;
- дата и место составления обращения и жалобы;
- предмет, суть, обстоятельства жалобы, подтверждающие жалобу и требование;
- подпись заявителя. В случае если жалобу подает юридическое лицо, ее подписывает лицо, обладающее правом подписи;
- при необходимости прилагаются к письменному обращению и жалобе копии тех документов (платежных поручений, выписок и др.), на которые делается ссылка в жалобе и которые подтверждают обоснованность обращения или жалобы.

3.9. При устном обращении должны быть предоставлены сведения согласно п. 3.8.1.

3.10. Книга жалоб и предложений.

3.10.1. Книга жалоб и предложений (далее - книга) должна находиться в каждом региональном представительстве Компании. Книга - инструмент контроля для управления сервисом, предназначена для быстрого реагирования на нарушения в обслуживании.

3.10.2. Требования к ведению книги жалоб и предложений:

- книга должна быть пронумерована и прошнурована, заверена подписью и печатью.
- книга хранится на видном месте у ответственного за хранение книги сотрудника.

Сотрудник обязан предоставить книгу по первому его требованию, при этом физическое и/или юридическое лицо не обязан комментировать свое требование.

3.10.4. В головном офисе Компании ответственным сотрудником за работу с обращениями физическими и/или юридическими лицами и принятие мер по поступившим жалобам является комплаенс-контролер Компании.

3.10.5. В региональных представительствах Компании в г. Ош и в г. Нарын ответственными сотрудниками за наличие, сохранность книги, за работу с обращениями и за принятие мер по поступившим жалобам являются соответствующие руководители региональных представительств Компании.

3.10.6. В региональных представительствах Компании в г. Ош и в г. Нарын ответственными сотрудниками за своевременную регистрацию, рассмотрение поступивших обращений, жалоб и предложений являются соответствующие руководители региональных представительств Компании.

3.10.7. Работникам Компании запрещается:

- оставлять жалобы, предложения, комментарии в Книге, предназначенной для физических и/или юридических лиц;
- целенаправленно подводить клиентов/ знакомых к записи заведомо ложных, хвалебных, положительных отзывов с целью укрепить свою репутацию.

3.10.09. Ответственный работник Компании ежедневно в конце дня фиксирует информацию из книги, регистрирует на следующий день и передает на рассмотрение руководства Компании в порядке, установленном настоящей процедурой.

3.11. Устные обращения и жалобы.

3.11.1. Личный прием физических и/или юридических лиц по обращениям проводится комплаенс-контролером Компании на постоянной основе.

3.11.2. В случае если изложенный в устном обращении 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.

3.11.3. Если вопрос, изложенный в устном обращении, не может быть рассмотрен в оперативном порядке и требует дополнительного изучения, физическому и/или юридическому лицу предлагается изложить обращение в письменной форме с приложением подтверждающих документов.

3.11.4. В случае поступления устных жалоб сотрудники, ответственные за прием звонков клиентов, уточняют сведения согласно п. 3.8.1. регистрирует обращение в журнале учета обращений, заполняют сведения в форме обращения согласно Приложению 1 и в течение одного дня со дня поступления обращения передают на рассмотрение комплаенс-контролеру, курирующему данный вопрос.

4. Порядок регистрации и рассмотрения обращений

4.1. Все обращения без исключения должны регистрироваться в журнале учета обращений, в котором указывается фамилия, имя, отчество физического лица или реквизиты юридического лица его почтовый адрес (адрес проживания) и контактные данные, дата получения, краткое описание сути обращения, информация о принятом решении и иные сведения в соответствии с настоящей процедурой. Журнал учета обращений клиентов должен быть пронумерован, прошнурован, заверен подписью и печатью отдела управления делами Компании.

4.2. Письменные обращения, поступившие нарочно, почтовой связью или на электронную почту, либо принятые в ходе личного приема, регистрируются в течение одного рабочего дня.

4.3. Все обращения регистрируются в следующем порядке:

- в головном офисе комплаенс-контролер Компании, ответственный за прием входящей корреспонденции в журнале учета обращений;

- в региональных представительствах Компании в г. Ош и в г. Нарын – руководители региональных представительств Компании в журнале учета обращений;

4.4. Мониторинг, регистрация обращений, полученных посредством электронной почты, факсимильной связи осуществляется сотрудником, ответственным за регистрацию входящей корреспонденции. В случае поступления обращения по электронной почте сотрудник, ответственный за регистрацию входящей корреспонденции не позднее следующего рабочего дня направляет на адрес электронной почты физического и/или юридического лица подтверждение о получении обращения, либо извещает его по телефону.

4.5. Письменные обращения и жалобы рассматриваются в течение 10 (десяти) рабочих дней со дня ее регистрации. В случае если для рассмотрения обращения и жалобы необходимо проведение дополнительной проверки или принятия других мер, срок рассмотрения обращения и жалобы может быть продлен Председателем Правления Компании на 10 (десять) рабочих дней, с предоставлением ответа в письменном виде. Документы по результатам рассмотренных жалоб и заявлений (споров) должны храниться в установленном порядке не менее 3 (трех) лет, за исключением случаев, предусмотренных настоящей процедурой, с предоставлением ответа в письменном виде.

4.6. В случае если на обращение не требуется письменный ответ, ответ может быть предоставлен оперативно в устной форме, что фиксируется в журнале учета обращений. При рассмотрении обращений, в случае недостаточности представленной информации, Компания имеет право запросить дополнительные документы и сведения у физического и/или юридического лица (платежные поручения, выписки и др.), на которые они ссылаются в обращении и которые подтверждают обоснованность обращения.

4.7. Обращение может быть оставлено без рассмотрения в случае, если это повторное обращение, не содержащее новых данных, а все изложенные в нем доводы ранее рассматривались и заявителю был дан ответ. Одновременно заявителю направляется ответ об оставлении обращения без рассмотрения со ссылкой на данный ранее ответ.

4.8. После регистрации, обращения направляются на рассмотрение в головной офис Компании на рассмотрение комплаенс-контролером, курирующим подразделение, в отношении деятельности которого получено обращение, в региональных представительствах Компании в г. Ош и в г. Нарын соответствующим руководителям региональных представительств Компании.

4.9. В зависимости от характера обращения и жалобы, запрос по обращению направляется структурному подразделению, функционально компетентному по вопросу, отраженному в обращении и жалобе. В случае если характер обращения и жалобы претензионный, запрашивается информация с целью установления факта нарушения, либо отсутствия нарушения со стороны сотрудника, в отношении которого поступило обращение и жалоба.

4.10. При рассмотрении обращения и жалобы, возникшего по вине сотрудника Компании, предоставляется объяснительная записка за подписью сотрудника, виновного в создании претензионной ситуации, с резолюцией начальника структурного подразделения и подготовленном им заключении по претензионной ситуации.

4.11. Установление факта нарушения или факта отсутствия нарушения Компанией договорных обязательств, а также установление наличия/отсутствия вины сотрудников Компании в нарушении договорных обязательств должно быть документально зафиксировано (объяснительными записками, выписками и т.д.).

4.12. После предоставления структурным подразделением документального заключения, комплаенс-контролер Компании и соответствующий сотрудник регионального представительства Компании в г. Ош и в г. Нарын готовит ответ физическому и/или юридическому лицу о результатах рассмотрения его обращения и жалобы или ответ по форме Приложения 2.

4.13. Ответ о результатах рассмотрения обращения и жалобы физического и/или юридического лица должен содержать мотивированное сообщение на каждый изложенный довод. При подтверждении фактов, изложенных в обращении и жалобе, в ответе следует указывать, какие меры по ним приняты.

4.14. Ответ физическому и/или юридическому лицу подписывает комплаенс-контролер Компании.

4.15. Ответ Компании физическому и/или юридическому лицу по результатам рассмотрения обращения и жалобы дается на языке обращения - государственном или официальном языке Кыргызской Республики.

4.16. Ответ физическому и/или юридическому лицу направляется по указанному в обращении каналу связи: почтой – по реквизитам, указанным в обращении, нарочно при посещении Компании физическим и/или юридическим лицом, по электронной почте – по

указанному адресу. В журнале регистрации обращений и жалоб вносится запись о предоставлении ответа.

4.17. Один экземпляр ответа в обязательном порядке подшивается в папку по обращениям и жалобам физических и/или юридических лиц, для последующего анализа, мониторинга и обобщения обращений и жалоб физических и/или юридических лиц для выявления устранения причин, явившихся основанием для обращения и жалоб.

4.18. По результатам проведенной работы, начальник структурного подразделения, сотрудник которого виновен в нарушении, вызвавшем обращение и жалобе, имеет право вынести вопрос на рассмотрение комплаенс-контролером Компании о применении дисциплинарных мер воздействия по отношению к виновному сотруднику Компании.

5. Заключительная часть

5.1. Комплаенс-контролер Компании в срок до 20 числа месяца, следующего за отчетным полугодием, обязан направлять в уполномоченное структурное подразделение НБ КР отчет о письменных жалобах потребителей, подписанный комплаенс-контролером Компании (по форме Приложения 3).

5.2. Настоящая процедура вступает в силу со дня ее утверждения Правлением Компании.

5.3. Изменения и дополнения к настоящей процедуре утверждаются Правлением Компании.

Разработчик:

Начальник отдела
управление делами



Мусаева А.С.

ОБРАЩЕНИЕ КЛИЕНТА №

Звездочкой отмечены поля, обязательные для заполнения. При не-заполнении обязательных полей Компания оставляет за собой право отказать в приеме и рассмотрении обращения.

Полностью заполняется собственноручно.

*** Клиент Компании * Не- клиент Компании**

*Ф.И.О/Наименование _____

*Адрес с указанием почтового индекса _____

*Паспортные данные (или данные другого документа, удостоверяющего личность)

серия _____ № _____ дата выдачи _____ кем выдан _____

*Телефон/Факс _____ E-mail _____

***Подразделение Компании, принявшее обращение**

*Головной офис

* Представительство

*Адрес или наименование _____

*Описание обращения _____

Необходимость в проведении личной встречи:

*Да

*Нет

Ф.И.О _____ Подпись _____ Дата « » _____ 20__ г.

Анонимные обращения в Компанию не рассматриваются.

Ответ на обращение клиента №

По претензии _____ № _____ от « ____ » _____ 20__ г.

Ф.И.О № счета/карты _____

1. Обращение удовлетворено
2. Обращение не удовлетворено

_____ (указывается обоснование принятия отрицательного решения)

1. По результатам проведенного расследования факт наличия вины Компании в возникновении претензионной ситуации установлен и документально подтвержден.
2. По результатам проведенного расследования факт наличия в ситуации установлен, но документально не подтвержден.
3. По результатам проведенного расследования факт наличия вины Компании в возникновении претензионной ситуации не установлен.

Проведенные меры: _____

Исполнитель: _____






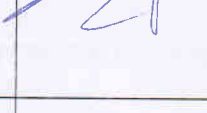



Срок исполнения: _____ календарных дней с момента принятия настоящего решения.

Председатель Правления Ф.И.О. _____ Подпись _____

Исполнитель: Ф.И.О. тел.

Лист согласования

«Процедура рассмотрения обращения, жалоб и предложений в ОАО «ФККС»

	Должность/структурное подразделение	ФИО	Подпись	Дата
1	Начальник ОБУиФ	Темирова А.К.		22.05.19г.
	Начальник ОК	Шатманов Б.А.		22.05.19г.
2	Начальник ОВД и РПС	Акимканов А.А.		22.05.19г.
3	Начальник ОУД	Мусаева А.С.		22.05.19г.
4	Юрист Компании	Жолдошова А.Т.		22.05.19г.
5	Заведующий сектора мониторинга	Акматов Т.Ж.		
6	Заведующий ИТ-сектором	Тажыбеков Р.Т.		22.05.19г.
7	Служба риск-менеджмента	Карымшаков Э.С.		22.05.19г.
8	Служба комплаенс-контроля	Джумабаев А.К.		22.05.2019г.