

ВЫПИСКА из Процедуры рассмотрения обращений потребителей услуг ОАО МФК «Салым Финанс»

Глава I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Процедура рассмотрения обращений потребителей услуг (далее – потребители) в ОАО МФК «Салым Финанс» (далее – Процедура) разработана в соответствии с законодательством Кыргызской Республики, нормативными правовыми актами Национального Банка Кыргызской Республики (далее – НБКР) и нормативными документами ОАО МФК «Салым Финанс» (далее – Компания).
2. Основной целью рассмотрения обращений потребителей является:
 - 1) обеспечение соблюдения законных прав и интересов потребителей;
 - 2) снижения рисков, связанных с взаимоотношениями с потребителями;
 - 3) снижения количества поступающих жалоб потребителей;
 - 4) устранения недостатков и улучшения работы Компании с потребителями.
3. Настоящая Процедура определяет порядок сбора и рассмотрения обращений, а также регулирует отношения, возникшие, в связи с этим между сторонами.
4. Устранение нарушений и их последствий, осуществляется Компанией путем принятия соответствующих решений органами управления Компании, основанных на всестороннем и полном рассмотрении существа обращений, их обоснованности (соответствия фактическим обстоятельствам) и правомерности (относимости существа жалобы/запроса с нормами законодательства Кыргызской Республики).
5. Вся информация и документация, полученная сотрудниками Компании в связи с рассмотрением обращений потребителей, связанная с рассмотрением жалоб, является служебной и признается конфиденциальной.
6. Процедура утверждается Правлением Компании. При необходимости в целях повышения эффективности могут вноситься изменения и дополнения, утверждаемые Правлением Компании.

Глава III. ПОРЯДОК ПРИЕМА ОБРАЩЕНИЙ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

3.1. Компания принимает к рассмотрению обращения в устной, письменной и электронной формах, на государственном и официальном языках.

3.2. Обращение потребителя, поступившее в Компанию, рассматривается в течении 5 (пяти) рабочих дней со дня ее регистрации. Срок рассмотрения обращений потребителей поступившие через Национальный банк КР до 10 (десяти) рабочих дней. В случае если для рассмотрения обращения потребителя необходимо проведение дополнительной проверки или принятия других мер, срок рассмотрения может быть продлен руководителем Компании на 10 (десять) рабочих дней с предварительным уведомлением потребителя.

Вопросы, изложенные в обращении, требующие оперативного рассмотрения, например, обращения, связанные с кассовыми операциями, денежными переводами рассматриваются в течение 2 (двух) рабочих дней.

3.3 Во всех обращениях потребители должны указывать фамилию, имя, отчество потребителя, адрес, контактные данные и суть обращения. В письменных обращениях проставляется личная подпись потребителя и дата обращения. Письменные обращения

оформляются потребителем в произвольной форме с указанием сути жалобы или запроса и предоставляются в любой офис Компании.

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

3.5. Письменное обращение потребителя, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью работника и имуществу Компании, а также членов семьи работника, рассмотрению не подлежит.

3.6. Все обращения потребителей без исключения должны регистрироваться в день поступления в журнале учета обращений руководителем Управления маркетинга и социально-экологического воздействия, в котором указываются фамилия, имя, отчество потребителя, его адрес и контактные данные, дата получения, краткая суть обращения. При отсутствии данных регистрируется как анонимное обращение. Допускается ведение электронного журнала учета обращений.

3.7. Прием обращений производится в течение всего операционного дня Компании.

3.8 Сотрудники Компании не вправе каким-либо образом ограничивать потребителей в возможности обращаться с жалобой, запросом или предложением. Отказ в принятии обращений не допускается.

Глава IV. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

4.1. Поступившее Обращение после его регистрации в указанном выше порядке (не позднее следующего рабочего дня) направляется руководителем Управления маркетинга и социально-экологического воздействия Председателю Комитета по защите прав клиентов, корпоративной культуре и социально-экологическому воздействию.

4.2. Ответственные лица - руководители/либо заменяющие лица соответствующих подразделений обязаны проверять записи в книгах жалоб и предложений, письма в ящиках жалоб и предложений на ежедневной основе.

4.3. Обращения, зарегистрированные в книге жалоб и предложений Представительств Компании, должны быть отсканированы руководителем/либо заменяющим лицом в данном представительстве/филиале и переданы посредством электронной почты руководителю Управления маркетинга и социально-экологического воздействия.

4.4. Комитет по защите прав клиентов, корпоративной культуре и социально-экологическому воздействию после получения обращения, осуществляет следующее:

- 1) анализирует обращение (претензию, жалобу или запрос);
- 2) использует компетентные источники информации, дополнительные сведения, используемые документы для полноценного анализа, прояснения ситуации и подготовки ответа на претензию, жалобу;
- 3) запрашивает у связанных с данной жалобой/претензией лиц комментарии и объяснительные по данному факту.

4.5. Не допускается поручение рассмотрения обращения работнику Компании, действия или бездействие которого обжалуются.

4.6. Письменный ответ заявителю о результатах рассмотрения обращения (претензий,

жалоб и запросов) должен содержать мотивированный ответ на каждый изложенный заявителем довод.

4.7. Ответы потребителям по результатам рассмотрения обращения должны предоставляться на языке обращения – государственном или официальном языках Кыргызской Республики.

4.8. Направление потребителю ответа на поступившее письменное обращение производится по почте заказным письмом с уведомлением по адресу, указанному в обращении потребителя, или вручается лично в руки при явке потребителя в Компанию, либо направляется по запросу потребителя по средствам электронной/мобильной связи.

4.9. В случае если изложенный в устном обращении потребителя вопрос не требует дополнительного изучения или проведения дополнительной проверки, ответ может быть дан оперативно, в устной форме, по телефону или в ходе личного приема.

4.10. Если вопрос, изложенный в устном обращении, не может быть рассмотрен в оперативном порядке и требует дополнительного изучения, клиенту предлагается изложить обращение в письменной/устной форме с приложением подтверждающих документов.

4.11. По результатам проверки по каждому обращению, проведенной Комитетом по защите прав клиентов, корпоративной культуре и социально-экологическому воздействию, руководству Компании предоставляются материалы о проверке по факту обращения, решения и рекомендации. На основе предоставленных материалов руководство Компании принимает решение по обращению потребителя.

4.12. Председатель Комитета по защите прав клиентов, корпоративной культуре и социально-экологическому воздействию, а также руководители филиалов, операционного управления и представительств Компании, обязаны проводить личный прием потребителей как ответственные лица, в течении всего операционного дня Компании.

4.13. При предоставлении жалобы/претензии на действия исполнительного органа Компании, она рассматривается Советом Директоров Компании.

4.14. Документы по результатам рассмотренных жалоб и заявлений клиентов, журнал регистрации обращений клиентов должны храниться в Компании не менее трех лет.

Глава V. СПОСОБЫ ОБРАЩЕНИЙ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

Потребитель может оставить отзыв о качестве предоставляемых услуг, обратиться с жалобой и внести предложения по улучшению деятельности Компании по следующим коммуникационным каналам:

- 1) в устной форме, обратиться к сотруднику Компании;
- 2) в устной форме, позвонив по номеру 0 (555) 781-503;
- 3) в письменной форме, в Книге отзывов и предложений в офисах Компании;
- 4) в электронном виде, заполнив заявку обратной связи на сайте Компании (www.salymfinance.kg);
- 5) обратиться в гос. органы (НБКР и др.)