

ВЫПИСКА из Процедуры рассмотрения обращений клиентов.

Глава I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Процедура рассмотрения обращений клиентов в ОАО МФК «Салым Финанс» (далее – Процедура) разработана в соответствии с законодательством Кыргызской Республики, нормативными правовыми актами Национального Банка Кыргызской Республики (далее – НБКР) и другими нормативными документами ОАО МФК «Салым Финанс» (далее – Компания).
2. Основной целью рассмотрения обращений клиентов является:
 - ✓ обеспечение соблюдения законных прав и интересов клиентов Компании;
 - ✓ снижения рисков, связанных с взаимоотношениями с клиентами;
 - ✓ снижения количества поступающих жалоб клиентов;
 - ✓ устранения недостатков и улучшения работы Компании с клиентами.
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 клиентов, связанная с рассмотрением жалоб, является служебной и признается конфиденциальной.
6. Процедура утверждается Правлением Компании. При необходимости в целях повышения эффективности, при необходимости могут вноситься изменения и дополнения, утверждаемые Правлением Компании.

Глава III. ПОРЯДОК ПРИЕМА ОБРАЩЕНИЙ КЛИЕНТОВ

- 3.1. Компания принимает к рассмотрению обращения в устной, письменной и электронной формах, на государственном и официальном языках.
- 3.2. Срок рассмотрения обращений до 5 (пяти) 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 рабочих дней с предварительным уведомлением потребителя. Вопросы, изложенные в обращении, требующие оперативного рассмотрения, например, обращения, связанные с кассовыми операциями, денежными переводами рассматриваются до 3 рабочих дней.
- 3.3 Во всех обращениях потребителей должны указываться фамилия, имя, отчество потребителя, адрес, контактные данные и изложена 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 и имуществу работника Компании, а также членов его семьи, рассмотрению не подлежит.
- 3.6. Все письменные обращения клиентов без исключения должны регистрироваться в день поступления в журнале учета обращений ответственным сотрудником соответствующего подразделения, 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.

Глава IV. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ КЛИЕНТОВ

- 4.1. Поступившее Обращение после его регистрации в указанном выше порядке (не позднее следующего рабочего дня) направляется ответственным сотрудником Председателю Комитета по маркетингу, защите прав клиентов и социальному воздействию.
- 4.2. Ответственные 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 ответственным лицом и переданы посредством электронной почты Председателю Комитета по маркетингу, защите прав клиентов и социальному воздействию.
- 4.4. Комитет по маркетингу, защите прав клиентов и социальному воздействию после получения обращения, осуществляет следующее:
 - анализирует обращение (претензию, жалобу или запрос);
 - использует компетентные источники информации, дополнительные сведения, используемые документы для полноценного анализа, прояснения ситуации и подготовки ответа на претензию, жалобу;
 - 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 клиенту ответа на поступившее письменное обращение производится по почте заказным письмом с уведомлением по адресу, указанному в обращении клиента, или вручается лично в руки при явке клиента в Компанию.
- 4.9. В случае если изложенный в устном обращении клиента 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 форме с приложением подтверждающих документов.
- 4.11. По результатам проверки по каждому обращению, проведенной Комитетом по маркетингу, защите прав клиентов и социальному воздействию, руководству Компании предоставляются материалы о проверке по факту обращения, решения и рекомендации. На основе предоставленных материалов руководство Компании принимает решение по жалобе клиента.
- 4.12. Председатель Комитета по маркетингу, защите прав клиентов и социальному 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.