

**ПРОЦЕДУРА РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ КЛИЕНТОВ ОАО МФК «АБН»
(в части, касающейся потребителей (клиентов))**

(в редакции решения Правления № 10/1 от 07 марта 2018 года)

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 1.1. Настоящая процедура рассмотрения обращений клиентов ОАО МФК «АБН» (далее – Процедура) разработана в целях защиты прав и законных интересов Клиентов (далее – Клиенты) Открытого акционерного общества «Микрофинансовая компания «АБН» (далее – Компания) и определяет порядок подачи заявлений, предложений, жалоб и их рассмотрения.
- 1.2. 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.
- 1.3. Рассмотрение обращений Клиентов осуществляется бесплатно. Компания не вправе лишать или каким-либо образом ограничивать Клиентов в возможности обращаться к ней. Отказ в принятии обращений не допускается.

2. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЯ КЛИЕНТОВ

- 2.1. Информация о наличии в Компании процедуры рассмотрения обращений, способах (каналах) подачи обращений, краткая процедура в части, касающейся клиента, а также книга Жалоб и предложений размещены на видном и доступном для обозрения Клиентов месте - на информационном стенде. Электронная версия краткой процедуры рассмотрения обращений (в части, касающейся потребителя) размещена на официальном интернет-сайте Компании, ссылка на нее имеется на главной странице официального интернет-сайта Компании. По требованию Клиента Компания обязана разъяснить ему установленный порядок рассмотрения обращений.
- 2.2. Обращение Клиента рассматривается в Компании в порядке, установленном настоящей процедурой. Компания обязана 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. Адрес электронной почты Компании: **info@abn.kg**
- 2.5. Ответственный сотрудник или иной сотрудник Компании предоставляет Клиенту устные консультации по телефону, при необходимости соединяет его по телефону с другими сотрудниками Компании по компетентности, оказывает содействие в



- составлении письменного обращения и осуществляет иные функции, предусмотренные процедурой рассмотрения обращений.
- 2.6. Книга жалоб и предложений находится в каждом офисе Компании (головной, филиал, точка обслуживания) в доступном видном месте. Книга жалоб и предложений должна быть пронумерована, прошнурована, заверена подписью и скреплена печатью Компании. *(в редакции решения Правления № 10/1 от 07 марта 2018 года)*
 - 2.7. 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** (кроме поступивших на электронную почту Компании) и **дата обращения**.
 - 2.8. Письменное обращение Клиента, в котором **не указаны личные и контактные данные, а также почтовый адрес**, по которому должен быть направлен ответ, **признается анонимным и рассмотрению не подлежит**.
 - 2.9. 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**.
 - 2.10. Председатель Правления или Заместители Председателя Правления, а также руководители филиалов Компании проводят личный прием Клиентов по мере обращения ежедневно **с 9-00 до 17-00 часов с перерывом с 12-00 до 13-00 часов** в соответствии с графиком приема посетителей. При личном приеме ведется протокол встречи, подписываемый Клиентом, либо после обязательного уведомления Клиента осуществляется аудио- или видеозапись встречи (Приложение 1). *(в редакции решения Правления № 10/1 от 07 марта 2018 года)*
 - 2.11. 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, как правило при наличии, в специально отведенном помещении (общественная приемная).
 - 2.12. При личном приеме Клиент предъявляет документ, удостоверяющий его личность.
 - 2.13. При устном обращении по телефону, после предварительного уведомления Клиента может быть проведена аудиозапись беседы для использования при рассмотрении обращения. Номера телефонов Компании, по которому можно обратиться потребителю/клиенту:
 - Головной офис ОАО МФК «АБН» – **0 312 51-11-51**
 - Служба заботы о клиентах – **0 (557/701/776) 25 22 55** *(в редакции решения Правления № 10/1 от 07 марта 2018 года)*
 - 2.14. Ответ на письменное обращение Клиента подписывается Председателем Правления, Заместителем Председателя Правления по курируемым вопросам или руководителем филиала Компании, и должен содержать четкое обоснование относительно удовлетворения (полного или частичного), отказа в удовлетворении обращения или разъяснение прав и обязанностей Клиента. Ответ должен содержать информацию об ответственном исполнителе и его контактные данные. При необходимости к ответу прилагаются копии документов.
 - 2.15. Ответ Компании Клиенту по результатам рассмотрения обращения дается на языке обращения-государственном или официальном языке Кыргызской Республики.
 - 2.16. В случае, если в Компании письменно обратились несколько клиентов (коллективное обращение), то ответ направляется на тот адрес, который указан в обращении первым, если иное не указано в самом обращении.
 - 2.17. В случае обоснованности и правомерности обращения Клиента в Компании принимаются меры по устранению нарушений, восстановлению прав и законных интересов Клиента либо принятию иных соответствующих мер.

- 2.18. 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.
- 2.19. 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.

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 требует дополнительного изучения или проведения дополнительной проверки Клиенту предлагается изложить обращение в письменной форме.
- 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 Компанию, 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 двадцать рабочих дней, о чем сообщается Клиенту.

Руководитель СММК



Таранчиев М.Э.

*Приложение 1
к Процедуре рассмотрения обращений
клиентов ОАО МФК «АБН»*

**ПРОТОКОЛ
личного приема клиентов**

Фамилия _____

Имя _____

Отчество _____

Контактные данные _____

(телефон/адрес)

Дата и время приема _____

Вид обращения:

- заявление
- предложение
- жалоба

Обстоятельства/причины обращения

клиентов: _____

Решения:

Ф.И.О. представителя Компании

Подпись

Ф.И.О. клиента

Подпись