



ПРИКАЗ №28-1-2022-О/Д

г. Алматы

01 сентября 2022 г.

Об утверждении Правил рассмотрения обращений клиентов

В соответствии со служебной необходимостью,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить прилагаемые к настоящему приказу Правила рассмотрения обращений клиентов в Товариществе с ограниченной ответственностью "Микрофинансовая организация "Express Аванс".
2. Довести настоящий приказ до сведения ответственных лиц (ответственная Акишева А.В.).
3. Контроль над исполнением настоящего приказа оставляю за собой.
4. Настоящий приказ вводится в действие с 01 сентября 2022 года.

Приложение: Правила рассмотрения обращений клиентов, возникающих в процессе предоставления микрофинансовых услуг в Товариществе с ограниченной ответственностью "Микрофинансовая организация "Express Аванс"

Генеральный директор



А. Харламов

Согласовано:

Операционный директор /  / Байконысова Ж.С.

Юрист /  / Серікулы С.

УТВЕРЖДЕНО

Приказом
Генерального директора
Товарищества с ограниченной ответственностью
"Микрофинансовая организация "Express Аванс"
№28-1-2022-О/Д от «01» сентября 2022 года

Введено в действие
с «01» сентября 2022 года

ПРАВИЛА РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ КЛИЕНТОВ, В ТОО "МИКРОФИНАНСОВАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ "EXPRESS АВАНС"

Глава 1. Общие положения

1. Настоящие Правила рассмотрения обращений клиентов, в Товариществе с ограниченной ответственностью "Микрофинансовая организация "Express Аванс" (далее – Правила) регламентируют порядок рассмотрения обращений клиентов, возникающих в процессе предоставления микрофинансовых услуг.
2. Настоящие Правила разработаны в соответствии с положениями действующего законодательства Республики Казахстан о порядке рассмотрения обращений физических и юридических лиц, в том числе нормативных правовых актов уполномоченного органа, внутренних документов Товарищества с ограниченной ответственностью "Микрофинансовая организация "Express Аванс" (далее – МФО) по документированию в МФО.
3. Правила содержат порядок, определяющий:
 - 1) процедуры ведения делопроизводства по жалобам (заявлениям) клиентов, включая прием, первоначальную обработку, регистрацию обращений, поступающих в МФО, и ответов на обращения клиентов;
 - 2) структурное подразделение МФО, ответственное за регистрацию, рассмотрение и анализ обращений клиентов;
 - 3) процедуры доведения (передачи) поступивших обращений руководящим работникам МФО для определения Ответственного подразделения, которому будет поручено осуществлять рассмотрение обращений клиентов и подготовку ответа на них, наложения соответствующей резолюции;
 - 4) сроки своевременной обработки обращений клиентов и подготовки ответов на обращения клиентов;
 - 5) порядок взаимодействия структурных подразделений МФО при рассмотрении обращений клиентов и подготовке ответов на обращения клиентов;
 - 6) процедуры анализа проблем в процессах предоставления микрофинансовых услуг, вытекающих из обращений клиентов;
 - 7) порядок принятия, реализации и мониторинга исполнения корректирующих и предупреждающих мер по итогам рассмотрения обращений клиентов.
4. Основные понятия, обозначения и сокращения, используемые в Правилах:
 - 1) Обращение - направленное в МФО или к должностному лицу МФО индивидуальное или коллективное письменное, в форме электронного документа, предложение, заявление, жалоба, запрос или отклик;
 - 2) Жалоба - требование клиента о восстановлении или защите нарушенных прав, свобод или законных интересов, об устранении неправомерных действий или бездействия МФО, а также отмене незаконных решений МФО;

- 3) Обоснованная жалоба - подкрепленная фактами жалоба, анализ предмета которой устанавливает нарушение нормативных правовых актов, внутренних документов МФО;
- 4) Необоснованная жалоба - не подкрепленная фактами жалоба, анализ предмета которой устанавливает качество и условия обслуживания соответствующими требованиям нормативных правовых актов, внутренних документов МФО;
- 5) Регистрация обращения - фиксация в учетном информационном документе кратких данных по содержанию обращения и присвоение регистрационного номера каждому поступившему обращению;
- 6) Клиент - физическое лицо, или его представитель, подающие обращение; Обратная связь - мнения, комментарии или выражение интереса клиентов к продуктам МФО или процессу;
- 7) Несоответствие - невыполнение МФО требований НПА РК и ВНД; Уполномоченное лицо – Генеральный директор и иные лица, уполномоченные Руководством МФО на подписание ответов на обращения Клиентов.
- 8) НПА РК - нормативные правовые акты Республики Казахстан;
- 9) Комитет – Кредитный Комитет по МФО продуктам и процессам МФО;
- 10) ИОС - инструменты обратной связи;
- 11) ВНД - внутренний документ МФО;
- 12) КЦ - контакт-центр МФО;
- 13) CRM – программное обеспечение МФО, предназначенное для ведения базы данных и регистрации обращений клиентов по операционной деятельности (по микрокредитам);
- 14) АТС Binotel - сервис просмотра и прослушивания записей разговоров;

Глава 2. Прием и регистрация обращений

1. В целях получения обратной связи от Клиентов используются следующие каналы связи и технические средства:
 - 1) письменные обращения, поступившие нарочно, почтовой связью, на электронную почту и интернет-ресурс МФО;
2. Регистрация обращений (заявлений) в зависимости от типа обращения производится в электронном виде при этом обращения должны содержать необходимые реквизиты:
 - фамилия, имя, по желанию отчество, почтовый и/или электронный адрес, дата.
 Обращение должно быть подписано Клиентом либо третьим лицом (уполномоченное лицо при наличии соответствующей доверенности).
 Нумерация по регистрации обращений Клиентов в электронном виде по МФО присваивается.
3. По всем ИОС предусмотрены меры по обеспечению сохранности и полноты доведения обращений до Уполномоченных лиц, в частности:
 - 1) почтово-курьерские доставки – на обращении проставляется штамп подразделения документационного обеспечения и контроля/делопроизводителя Филиала и входящий номер;
 - 2) внешний сайт МФО – обращения Клиентов, поступающие на внешний сайт, автоматически передаются и регистрируются в CRM и в электронном виде. Обращения, поступившие в выходные/ праздничные дни, подлежат регистрации на следующий рабочий день;
 - 3) электронная почта МФО – обращения Клиентов, поступающие на электронную почту, регистрируются ответственным подразделением за обратную связь.
 - 4) устные обращения Клиентов по телефону – регистрируются в системе АТС Binotel, запись телефонных разговоров с Клиентом производится с его согласия при

уведомлении об этом в начале разговора (с условием на сбор и обработку персональных данных при записи телефонных разговоров), аудиозапись разговора с Клиентом хранится в системе в течение 3 (трех) месяцев. В случаях, когда требуется изучение и анализ вопросов, содержащихся в обращениях Клиентов, поступивших в КЦ, аудиообращения незамедлительно направляются в ответственное подразделение за обратную связь.

4. В целях информирования Клиентов о каналах и возможностях подачи обращений, на внешнем сайте МФО размещается информация об ИОС.

Глава 3. Порядок рассмотрения обращений

1. При обнаружении несоответствия на основании устного обращения Клиента работниками подразделения МФО, обслуживающего Клиентов, незамедлительно осуществляются действия по устранению несоответствия, и если есть такая возможность, то ответ на устное обращение Клиента предоставляется сразу в пределах компетенции данных работников.

В случае, если несоответствие (претензия/ жалоба/вопрос/запрос) от Клиента не может быть разрешено незамедлительно, работник подразделения МФО, обслуживающего Клиентов, обязан предложить Клиенту изложить обращение в письменной форме (собственноручно) либо со слов Клиента работником подразделения МФО, обслуживающего Клиентов, составляется обращение.

В случаях, когда обращение составляется работником подразделения МФО, обслуживающего Клиентов, Клиенту необходимо в обращении отправить на электронную почту ответственного подразделения за обратную связь, для дальнейшего рассмотрения в установленном порядке.

При регистрации обращений Клиентов по операционной деятельности в АТС Binotel, CRM, результатом рассмотрения обращений Клиентов является проведение бухгалтерских операций, заключение договора о предоставлении микрокредита электронным способом, заключение дополнительного соглашения решение уполномоченного органа МФО, доведенное до сведения клиента в установленном ВНД порядке.

2. КЦ рассматривает обращения, поступившие в КЦ а также на внешний сайт, которые не требуют изучения и анализа. Ответы на такие обращения предоставляются ответственным работником КЦ в пределах его полномочий.

В случаях, когда требуется изучение и анализ вопросов, содержащихся в обращениях Клиентов, поступивших на внешний сайт МФО, обращения перенаправляются для рассмотрения и подготовки ответа в Ответственное подразделение.

3. Управлением документационного обеспечения и контроля обращения, поступившие на электронную почту, регистрируются в электронном виде и направляются на рассмотрение руководству МФО.

4. Структурным подразделением МФО, ответственным за ведение делопроизводства по письменным обращениям Клиентов, является специалист ответственного отдела.

5. При регистрации обращений в электронном виде обращение в обязательном порядке направляется руководству МФО для определения ответственного лица (структурного подразделения), которому поручено осуществить обработку и подготовку ответа на обращение клиента, и наложения соответствующей резолюции.

Обращения Клиентов по вопросам, связанным с проблемными микрокредитами, рассматриваются подразделением по работе с должниками.

6. Ответственное подразделение после получения обращения резолюцией Уполномоченного лица МФО регистрирует обращение в Журнале регистрации заявлений и/или жалоб

В тех случаях, когда необходимо проведение дополнительного изучения или проверки,

срок рассмотрения может быть продлен дополнительно руководством МФО, но не более чем на тридцать календарных дней, о чем сообщается заявителю в течение трех календарных дней с момента продления срока рассмотрения.

7. Рассмотрение обращений прекращается, если в повторных обращениях не приводятся новые доводы или вновь открывшиеся обстоятельства, а в материалах предыдущего обращения имеются исчерпывающие материалы проверок и заявителям в установленном порядке давались ответы.

Не подлежат рассмотрению следующие обращения:

- 1) анонимное обращение.
- 2) обращение, в котором не изложена суть вопроса.

Если условия, послужившие основанием для оставления обращения без рассмотрения, в последующем были устранены, МФО обязуется рассмотреть указанное обращение в соответствующем порядке.

8. Ответственное подразделение обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, и готовит ответ Клиенту. В случае необходимости, данное подразделение с установлением сроков исполнения запрашивает полную информацию и пояснения у других подразделений МФО по фактам/вопросам, изложенным в обращении и/либо выявленным в ходе анализа рассмотрения обращения, с приложением копий подтверждающих документов (при необходимости).

Пояснения должны содержать ответы на все поставленные вопросы в обращении Клиента, в том числе обоснование на действия/бездействия работника, предложение по решению/урегулированию ситуации.

9. По результатам анализа причины возникновения обращения Ответственное подразделение устанавливает статус жалобы:

- необоснованная жалоба;
- обоснованная жалоба.

При содержании нескольких вопросов (проблем, фактов) в одном обращении Клиента, статус устанавливается по каждому вопросу отдельно. Жалоба признается обоснованной, в случае наличия хотя бы одного пункта (вопроса), оцененного как «обоснованный».

10. На любое заявление в письменной форме, за исключением анонимных, должен быть подготовлен ответ.

В случае невозможности установить электронный адрес Клиента, доведение до Клиента результатов рассмотрения обращения производится одним из возможных способов информирования по телефону.

11. Письменный ответ Клиенту о результатах рассмотрения обращения дается на языке обращения и содержит обоснованные и мотивированные доводы на каждую изложенную Клиентом просьбу, требование, ходатайство, рекомендацию и иной вопрос со ссылкой на соответствующие требования законодательства Республики Казахстан, внутренних документов МФО, договоров, имеющих отношение к рассматриваемому вопросу, а также на фактические обстоятельства рассматриваемого вопроса с разъяснением его права на обжалование принятого решения.

12. В случае поступления обращений (претензий /жалоб) Клиентов, связанных с нарушением требований законодательства Республики Казахстан, ВНД, ответ готовится в соответствии с ВНД, регулирующим порядок управления юристом в МФО.

13. После согласования юристом ответ Клиенту подписывается Генеральным директором МФО.

14. На электронный адрес Клиента ответ направляется работником Ответственного подразделения после согласования текста ответа с Генеральным директором.

15. Письменный ответ на обращение регистрируется специалистом по кадровому администрированию и отправляется ответственным подразделением за обратную связь.

Глава 5. Заключительные положения

Положения настоящих Правил являются обязательными для исполнения и соблюдения всеми структурными подразделениями и работниками МФО