



УТВЕРЖДЕНО

Генеральный директор  
ЗАО МКК «Ай Кредит»  
от «04» сентября 2020 года

**ПРОЦЕДУРА РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ КЛИЕНТОВ ЗАО МКК «АЙ  
КРЕДИТ»  
(в части, касающейся потребителей (клиентов))**

**1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

- 1.1. Настоящая процедура рассмотрения обращений клиентов ЗАО МКК «Ай Кредит» (далее – Процедура) разработана в целях защиты прав и законных интересов Клиентов (далее – Клиенты) Закрытого акционерного общества «Микрокредитная компания «Ай Кредит» (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, а также книги жалоб и предложений должна быть размещена на видном и доступном для обозрения Клиентов месте (информационные стенды и т.п.). Электронная версия процедуры рассмотрения обращений (в части, касающейся потребителя) должна быть также размещена на официальном интернет-сайте Компании, ссылка на нее - 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: **office@icredit.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 офисе Компании в доступном видном месте. Книга жалоб и предложений пронумерована, прошнурована, заверена подписью и скреплена печатью Компании.
- 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. Генеральный директор Компании и начальники подразделений Компании проводят личный прием Клиентов по мере обращения ежедневно в рабочие дни **с 10-00 до 15-00 часов с перерывом с 12-00 до 13-00 часов**. При личном приеме ведется протокол встречи, подписываемый Клиентом, либо после обязательного уведомления Клиента осуществляется аудио- или видеозапись встречи (Приложение 1).
- 2.11. 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: **+996 (507/557/227) 710 710**
- 2.14. Ответ на письменное обращение Клиента подписывается Генеральным директором 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 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 Генеральным директором Компании на двадцать рабочих дней, о чем сообщается Клиенту.

Генеральный директор



Торогелдиев М.А.

*Приложение 1  
к Процедуре рассмотрения обращений  
клиентов ЗАО МКК «Ай Кредит»*

**ПРОТОКОЛ  
личного приема клиентов**

Фамилия \_\_\_\_\_

Имя \_\_\_\_\_

Отчество \_\_\_\_\_

Контактные данные \_\_\_\_\_

Дата и время приема \_\_\_\_\_  
*(телефон, адрес)*

Вид обращения:

- заявление
- предложение
- жалоба

Обстоятельства/причины обращения  
клиента: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Решение:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Ф.И.О. представителя Компании

\_\_\_\_\_  
Подпись

\_\_\_\_\_  
Ф.И.О. клиента

\_\_\_\_\_  
Подпись