



бир топ
микрокредитная компания

УТВЕРЖДЕНО
Решением Правления
ОсОО «МКК «БИР ТОП»
от «04» сентября 2025 г. №22



Председатель Правления

/Абдукаримова А.И.

ПРОЦЕДУРА

рассмотрения обращений потребителей ОсОО «МКК «БИР ТОП»

Бишкек 2025

ПРЦ-01-001

ОГЛАВЛЕНИЕ

1. Общие положения.....	2
2. Терминология.....	2
3. Требования к порядку предоставления услуг Компании.....	4
4. Порядок рассмотрения обращений клиентов.....	7
5. Сроки рассмотрения письменных обращений.....	11
6. Проверка качества предоставления услуг Компании.....	11
7. Ответственность за нарушение	12

1. Общие положения

- 1.1. Настоящая Процедура рассмотрения обращений потребителей ОсОО «МКК «БИР ТОП» (далее – «Процедура») разработана в целях защиты прав и законных интересов Клиентов ОсОО «МКК «БИР ТОП» (далее – «Компания») в соответствии с Законом КР «О микрофинансовых организациях Кыргызской Республики», Положением НБКР «О минимальных требованиях к порядку предоставления банковских услуг и рассмотрения обращений потребителей» и другими нормативными правовыми актами Кыргызской Республики 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:
- а) законность, честность, добросовестность, прозрачность, разумность, справедливость, социальная ответственность;
 - б) уважение и обеспечение прав и законных интересов Клиентов, партнерское отношение к ним;
 - с) обязательность рассмотрения обращений и предоставление результатов их рассмотрения;
 - д) своевременность, объективность и полнота рассмотрения обращений;
 - е) равенство Клиентов при рассмотрении обращений;
 - ф) обеспечение сохранности и неразглашение сведений, составляющих банковскую тайну.

2. Терминология

Банковские услуги - операции и услуги, осуществляемые и предоставляемые Компанией в соответствии со Свидетельством Национального банка Кыргызской Республики, законодательством Кыргызской Республики;

Потребитель/Клиент - любое физическое лицо (в том числе индивидуальный предприниматель), пользующийся или намеревающийся воспользоваться услугами Компании;

Обращение - устная или письменная жалоба и/или заявление клиента в Компанию, содержащее сообщения о нарушении и/или восстановлении его прав, о нарушении требований нормативных правовых актов, а также сообщения по поводу банковских услуг, в том числе об изменении условий договора.

Предложение - обращение, содержащее рекомендацию Клиента по совершенствованию внутренних процедур, улучшению деятельности Компании;

Заявление - обращение, содержащее просьбу Потребителя/Клиента о содействии в реализации прав и свобод его и третьих лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов КР, а также недостатки в деятельности должностных лиц Компании;

Процедура рассмотрения обращений потребителей - утвержденная Правлением Компании внутренняя процедура рассмотрения обращений клиентов, включающая все стадии: от поступления до рассмотрения, и принятия соответствующих решений по ним;

Ответственные сотрудники Компании - сотрудники Центрального и Кредитных офисов, ответственные за контакты с Клиентами, прием, регистрацию и рассмотрение обращений клиентов (Директор Регионального Развития

Кредитного Управления, Руководитель Регионального Развития Кредитного Управления, Руководитель кредитного офиса);

Книга жалоб и предложений – специальная книга для фиксации жалоб и предложений Потребителей/Клиентов для их последующего рассмотрения в установленном порядке.

Журнал учета обращений – специальный журнал для регистрации жалоб и предложений Потребителей/Клиентов, для формирования отчетности для последующего анализа.



3. Требования к порядку предоставления услуг Компании

- 3.1. В соответствии с законодательством Кыргызской Республики, сотрудники Компании обязаны по требованию Клиента предоставить ему возможность ознакомления с уставом, со свидетельством, а также финансовой отчетностью.
- 3.2. Общие условия предоставления услуг Компании являются открытой информацией и не могут быть предметом коммерческой или банковской тайны. Информация о комиссионных вознаграждениях, тарифах и процентных ставках за предоставление услуг Компании должна быть открытой и доступной для потребителей.
- 3.3. Электронная версия Процедуры рассмотрения обращений потребителей (в части, касающейся потребителя) должна быть размещена на официальном интернет-сайте Компании (если имеется). По требованию Клиента Компания обязана разъяснить ему установленный порядок рассмотрения обращений.
- 3.4. До заключения кредитного договора Клиенту должно быть обеспечено полное раскрытие информации о предоставляемых услугах. Отказ в предоставлении информации об условиях и стоимости предоставляемых услуг не допускается. Сотрудники обязаны принять все меры для того, чтобы довести до сведения Клиента информацию об условиях предоставляемых услуг, рисках, связанных с ними, предусмотренных законодательством последствиях и ответственности.
- 3.5. Информация об изменении общих условий предоставления услуг Компании, за исключением информации о процентных ставках, должна публиковаться на интернет-сайте (если имеется) не менее чем за 10 (десять) рабочих дней до вступления их в силу, а также постоянно размещаться на информационных стендах Компании. Информация об изменениях процентных ставок публикуется незамедлительно.
- 3.6. Права потребителя безвозмездно получить для ознакомления информацию об общих условиях предоставления услуг Компании, получить на руки проект договора для ознакомления за пределами Компании на срок от одного до трех дней.
- 3.7. Сотрудники Компании по требованию потребителя обязаны безвозмездно предоставить для ознакомления информацию об общих условиях предоставления услуг Компании, в том числе:
 - 1) порядок предоставления услуг Компании потребителям;
 - 2) права и обязанности Компании и потребителя, их ответственность;
 - 3) ставки, тарифы и комиссионные вознаграждения по операциям Компании;
 - 4) величины ставок по кредитам;
 - 5) предельные суммы и сроки предоставляемых кредитов;
 - 6) требования к принимаемому Компанией обеспечению по кредитам;
 - 7) процедура рассмотрения обращений (жалоб) клиентов, возникающих в процессе предоставления услуг Компании;
 - 8) иные условия, требования и ограничения, при предоставлении услуг Компании.
- 3.8. Сотрудники Компании до заключения кредитного договора предоставляет потребителю в устной форме следующую информацию:

- 1) сроки предоставления кредита;
- 2) предельную сумму кредита;
- 3) размер ставки процента в годовом номинальном выражении, а также размер годовой эффективной процентной ставки на дату предоставления информации;
- 4) исчерпывающий перечень и размеры комиссий, тарифов и иной платы, связанной с получением и обслуживанием кредита;
- 5) ответственность и риски потребителя в случае невыполнения обязательств по кредитному договору;
- 6) ответственность залогодателя, поручителя (гаранта) и иного лица, являющегося стороной кредитного договора;
- 7) размеры единовременных регулярных платежей по кредиту (выплачиваемых, как правило, ежемесячно);
- 8) полную стоимость кредита, в абсолютном значении, показывая в отдельности основную сумму кредита, проценты, комиссионные сборы и другие платежи, связанные с заключением и исполнением договора.

- 3.9. При обращении клиентов - потенциального заемщика для получения кредита сотрудники Компании вовлеченные в процесс кредитования в обязательном порядке на бесплатной основе совместно с потребителем заполняют листок ключевых данных о потенциальном кредите и предоставляет его потребителю. Потребитель вправе оставить заполненный листок ключевых данных у себя для сравнения информации по услугам других ФКО. Обращение в настоящем пункте не считается заявкой на получение кредита.
- 3.10. Требования к составлению, заполнению и предоставлению Листка ключевых данных о потенциальном кредите для сравнения информации по услугам других ФКО изложены в Кредитном Руководстве Компании.
- 3.11. Кредитный договор должен соответствовать законодательству Кыргызской Республики и содержать все обязательные требования, предъявляемые законом и нормативными правовыми актами Национального банка.
- 3.12. В период обслуживания кредита, по устному или письменному запросу заемщика в течение 3 (трех) рабочих дней со дня получения запроса, безвозмездно предоставляет ему устную или письменную информацию:
 - 1) о сумме денежных средств, выплаченных по кредиту;
 - 2) о размере и сроках очередных платежей;
 - 3) о размере просроченной задолженности;
 - 4) о распределении поступающих денежных средств в счет погашения задолженности по кредиту;
 - 5) о размере причитающейся к погашению суммы в случае частичного или полного досрочного погашения кредита;
 - 6) об остатке долга по основной сумме;
 - 7) о лимите кредитования.
- 3.13. Компания осуществляет взыскание задолженности по кредиту в порядке и на основаниях, предусмотренных законодательством и кредитным договором.
- 3.14. В целях взыскания задолженности по кредиту, сотрудники Компании надлежащим образом уведомляют заемщика о необходимости погашения задолженности и о

последствиях невыполнения обязательств по кредиту. Уведомление о задолженности содержат краткую информацию для заемщика о размере задолженности с указанием суммы основного долга, начисленных процентов, неустойки (при наличии). Не допускается вручение уведомлений и осуществление устных напоминаний по телефону **с 22 часов до 6 часов** по местному времени.

3.15. Уступка требования по кредиту может быть произведена исключительно с согласия заемщика (должника). Не допускается включать в кредитный договор право кредитора на уступку требования по кредиту, независимо от согласия заемщика. Уступка требования по кредиту оформляется отдельным соглашением. Требования настоящего пункта не распространяются в случаях предоставления финансово-кредитными организациями кредитного портфеля в качестве залога.

3.16. При осуществлении кредитования Компания обязуется соблюдать принципы ответственного кредитования, а также обеспечить выполнение следующих требований:

- 1) номинальная и эффективная процентные ставки по кредиту не должны превышать значения декларируемых (публикуемых) номинальной и эффективной процентных ставок на дату выдачи кредита. Начисление процентных платежей начинается не ранее дня заключения кредитного договора по номинальной ставке на уменьшающийся остаток основной суммы кредита;
 - 2) до заключения кредитного договора должно быть обеспечено полное раскрытие Клиентам исчерпывающей информации об условиях предоставления кредита, включая информацию о полной стоимости кредита в абсолютном значении показывая в отдельности основную сумму кредита, проценты, комиссионное вознаграждение и другие платежи, связанные с заключением и исполнением договора;
 - 3) до заключения кредитного договора должна быть тщательно изучена реальная платежеспособность заемщика, в том числе его личные данные, показатели занятости, доходы членов семьи, которые учитываются в анализе, объемы расходов, количество иждивенцев и другие показатели;
 - 4) заемщику (гаранту/поручителю/залогодателю) должны быть разъяснены под роспись последствия неисполнения или ненадлежащего исполнения принятых им обязательств и ответственность по кредитному договору;
 - 5) запрещается включение в условия кредитного договора дополнительных сборов, комиссионных и других платежей, помимо предусмотренных законодательством Кыргызской Республики, а также иных сопутствующих услуг на платной основе, вне зависимости от договоренности с заемщиком;
- Услуга, за которую Компания взимает комиссионные и иные платежи, должна соответствовать следующим требованиям:
- иметь для клиента отдельную выгоду или потребительскую ценность;
 - быть самостоятельной и независимой от основной услуги по предоставлению кредита;
 - не относиться к услугам, которые предоставляются безвозмездно в соответствии с требованиями законодательства.

Не допускается взимание Компанией процентов и комиссий за одну и ту же операцию. Неустойка (штраф/пени) и другие штрафные санкции взимаются Компанией с клиента только за неисполнение/ненадлежащее исполнение клиентом своих обязательств по кредитному договору и/или иным соглашениям.

6) кредитный договор должен предусматривать право на безвозмездной основе отказаться от получения кредита в период после заключения договора и до момента получения заемщиком денежных средств;

7) кредитный договор должен предусматривать право заемщика на досрочное погашение кредита в любое время без каких-либо комиссий, штрафных санкций, и иных платежей в соответствии с требованиями законодательства Кыргызской Республики;

8) размер процента по неустойке (штрафам, пени) за просроченную задолженность по основной сумме кредита и процентам должен быть не более процентной ставки по кредиту, указанной в договоре; при этом размер неустойки (штрафов, пени), начисленной за весь период действия кредита, не должен превышать 10 (десяти) процентов от суммы выданного кредита. Начисление неустойки приостанавливается со дня смерти заемщика, при наличии свидетельства о смерти;

9) единственное жилое помещение, выступающее предметом залога, подлежит взысканию исключительно в судебном порядке и реализуется через публичные торги, за исключением случаев, предусмотренных законодательством. Не допускается включение в договоры и соглашения арбитражной (третейской) оговорки об обращении взыскания на предмет залога.

10) Компания не вправе в одностороннем порядке изменять или дополнять условия кредитного договора, если это ухудшает права и/или увеличивает обязанности заемщика;

11) залоговое недвижимое имущество в виде жилых помещений реализуется исключительно через публичные торги, если в процессе обращения взыскания на предмет залога соглашением сторон не будет предусмотрен иной способ реализации.

3.17. Не допускается использование кредитных продуктов, искажающих стоимость услуг и предусматривающих индексирование платежей по кредиту, в привязке к валюте, отличной от валюты кредитного договора.

3.18. Последующая работа по заключению кредитного договора, ознакомления с условиями договора, комиссиям и иным платежам, правами и обязанностями клиентов, производятся в соответствии с внутренними процедурами ОсОО «МКК «БИР ТОП»

3.19. Компания при публикации и распространении информации о стоимости кредитных продуктов указывает как номинальные, так и эффективные ставки процентов, а также размеры комиссионного вознаграждения.

4. Порядок рассмотрения обращений клиентов

4.1. Информация о наличии в Компании Процедуры рассмотрения обращений, способах (каналах) подачи обращений, а также Книга жалоб и предложений

должна быть размещена на видном и доступном для обозрения Клиентов месте (информационные стенды).

- 4.2. В целях обеспечения прозрачности и защиты прав клиентов, в информационном стенде должны отражаться перечень информации согласно **Приложению 1**. (Все приложения для удобства вложены в конце документа).
- 4.3. Обращение Клиента рассматривается в Компании в порядке, установленном настоящей Процедурой. Компания обязуется обеспечить объективное, всестороннее, своевременное рассмотрение обращений и по его результатам информировать заявителей в установленном порядке. 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.
- 4.4. Все поступившие письменные обращения Клиентов в офисы первоначально принимаются Руководителем Кредитного офиса (РКО), далее рассматриваются в Центральном офисе и ответы подписываются Заместителем Председателя Правления по кредитованию и/или Председателем Правления.
- 4.5. Ответственный сотрудник кредитного офиса регистрирует письменные обращения Клиентов в Журнале учета обращений потребителей (см. **Приложение 2**) и в течение 1 (рабочего) дня направляет сканированную копию обращения Офис-менеджеру, Директору Регионального развития Кредитного Управления Компании и соответствующему территориальному Руководителю Регионального Развития Кредитного Управления Компании для регистрации в Журнале входящей корреспонденции. Оригинал обращения в отчетный день передается в Центральный офис Компании.
Офис-менеджер регистрирует обращение и несет ответственность за своевременное доведение до адресатов входящих и исходящих жалоб.
Директор Регионального развития Кредитного Управления Компании и соответствующий территориальный Руководитель Регионального Развития Кредитного Управления Компании обеспечивает подготовку ответа Клиенту, согласование и подписание письма у Заместителя Председателя Правления по кредитованию и/или Председателя Правления.
После подписания письмо передается Офис-менеджеру для отправки Клиенту, при этом 1 (один) экземпляр сохраняется для подшивки.
Директор Регионального развития Кредитного Управления Компании осуществляет контроль над своевременной подготовкой ответа Клиенту как в Центральном офисе, так и в офисах Компании.
- 4.6. Журнал учета обращений Клиентов должен быть пронумерован, прошнурован, заверен подписью и скреплен печатью Компании. Журнал хранится не менее 5 лет. Все письменные обращения Клиентов без исключения должны регистрироваться в Журнале обращений Клиентов, в котором указывается контактные данные, дата получения, краткое описание сути обращения, информация о принятом обращении и иные сведения в соответствии с Процедурой рассмотрения обращений потребителей. Допускается ведение журнала в электронной форме при условии обеспечения полной конфиденциальности и сохранности сведений.

- 4.7. Директор Регионального развития Кредитного Управления Компании ответственен за введение статистической базы данных по всем обращениям Клиентов для аналитических целей Компании и предоставления Правлению Компании.
- 4.8. Ответственный сотрудник Компании в Кредитных и Центральном офисах 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 настоящей Процедурой.
- 4.9. Книга жалоб и предложений (**см Приложение 3**) должна находиться в каждом офисе Компании в доступном видном месте. Книга жалоб и предложений должна быть пронумерована, прошнурована, заверена подписью и скреплена печатью Компании.
- 4.10. Руководитель кредитного офиса ежедневно в конце рабочего дня проверяет информацию из Книги жалоб и предложений (если жалобы поступили), и не позднее следующего рабочего дня передает на рассмотрение в Центральный офис Компании, направив сканированную копию офис-менеджеру и Отделу регионального развития Кредитного управления Компании в порядке, установленном настоящей Процедурой.
- 4.11. 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.
- 4.12. Письменное обращение Клиента, в которой не указаны личные и контактные данные, а также почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, признается анонимным, но рассмотрению в любом случае подлежит. По анонимным обращениям проводятся соответствующие мероприятия, без подготовки ответа.
- 4.13. Письменное обращение Клиента, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу работника Компании, а также членов его семьи, может быть оставлено без рассмотрения.
- 4.14. Заместитель Председателя Правления по кредитованию/Председатель Правления /Директор регионального развития Кредитного Управления/Руководители кредитных офисов обязаны проводить личный прием Клиентов. Информация о приемных часах должна быть размещена на официальном сайте (при наличии) и на информационных стендах Компании. При личном приеме ведется протокол встречи (**см. Приложение 4**), подписываемый Клиентом, либо после обязательного уведомления и с согласия Клиента осуществляется аудио- или видеозапись встречи.
- 4.15. Личный прием Клиентов в Компании осуществляется в зоне, доступной для Клиентов. При личном приеме Клиент предъявляет документ (при наличии), удостоверяющий его личность.
- 4.16. При устном обращении по телефону, после предварительного уведомления Клиента, рекомендуется проводить аудиозапись беседы для использования при

рассмотрении обращения. Номер телефона Компании, по которому можно обратиться потребителю/клиенту, должен быть размещен на информационных стендах и официальном сайте Компании.

- 4.17. Ответ на письменное обращение Клиента подписывается Заместителем Председателя Правления по кредитованию и/или Председателем Правления, 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. Ответ Компании Клиенту по результатам рассмотрения обращения дается на языке обращения - государственном или официальном языке Кыргызской Республики.
- 4.18. 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.
- 4.19. 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.
- 4.20. В случае если в обращении содержатся вопросы, рассмотрение которых не входит в компетенцию Компании, Клиенту дается разъяснение о том, куда и в каком порядке ему следует обратиться.
- 4.21. 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.
- 4.22. В целях предупреждения возникновения нарушений прав и законных интересов Клиентов, повышения качества предоставляемых услуг, а также улучшения организации работы с обращениями потребителей, Заместитель Председателя по кредитованию обеспечивает общий контроль за порядком рассмотрения обращений, а также на постоянной основе:
- а) проводит мониторинг, анализ и обобщение обращений Клиентов для выявления и устранения причин, которые явились основанием для обращений;
 - б) вырабатывает рекомендации по улучшению организации работы с обращениями Клиентов;
 - в) вносит Председателю Правления Компании предложения о принятии необходимых мер по устранению выявленных нарушений и превентивных мерах по недопущению таких нарушений в деятельности, в том числе по дисциплинарным мерам, применяемым к сотрудникам Компании.
- 4.23. Руководители офисов до 10 числа месяца, следующего за отчетным кварталом, обязаны представлять Директору Регионального Развития Кредитного Управления/ Зам.Председателя Правления по кредитованию ежеквартальный отчет об обращениях потребителей и письменных жалобах клиентов, при наличии таковых, согласно требованию настоящей Процедуры (**Приложение 5**);
- 4.24. Директор Регионального Развития Кредитного Управления/ Зам.Председателя Правления по кредитованию в течение 3-х рабочих дней после получения

информации доводит до сведения Председателя Правления Компании консолидированный отчет.

4.25. Кроме того, до 20 числа месяца, следующего за отчетным полугодием, обязан осуществлять свод предоставленной информации и предоставлять на рассмотрение Председателя Правления и далее в уполномоченное структурное подразделение Национального банка отчет о письменных жалобах клиентов, подписанный Председателем Правления Компании **(Приложение 6)**.

5. Сроки рассмотрения письменных обращений

- 5.1. 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.
- 5.2. Если вопрос, изложенный в устном обращении Клиента, требует дополнительного изучения или проведения дополнительной проверки, Клиенту предлагается изложить обращение в письменной форме.
- 5.3. 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.
- 5.4. 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.
- 5.5. Обращение Клиента, поступившее в Компанию, рассматривается в течение 10 (десяти) рабочих дней со дня ее регистрации, за исключением случаев, предусмотренных настоящей Процедурой.
- 5.6. В случае если для рассмотрения обращения Клиента необходимо проведение дополнительной проверки или принятия других мер, срок рассмотрения может быть продлен Генеральным/Исполнительным директором Компании на 10 (десять) рабочих дней, о чем сообщается Клиенту.
- 5.7. Документы по результатам рассмотренных жалоб и заявлений (споров) клиентов должны храниться в установленном порядке не менее 3 (трех) лет.

6. Проверка качества предоставления услуг Компании

- 6.1. В целях проверки состояния порядка и качества предоставления услуг Компании уполномоченное структурное подразделение Национального банка вправе проводить мероприятие "тайный потребитель" с правом привлечения третьих лиц. Мероприятие "тайный потребитель" проводится посредством посещения офисов Компании в рабочее время, отведенное для обслуживания потребителей, но не более одного раза в одном офисе Компании в течение календарного года, за исключением случаев, когда такое мероприятие проводится в рамках рассмотрения уполномоченным структурным подразделением Национального банка обращения гражданина (граждан).
- 6.2. По результатам мероприятия "тайный потребитель" заполняется формуляр **(Приложение 7)** и доводится до сведения руководства Компании. Мероприятие "тайный потребитель" не является инспекторской проверкой Национального банка.

- 6.3. Руководство и сотрудники Компании обязаны сотрудничать и оказывать уполномоченному структурному подразделению Национального банка необходимое содействие и помощь в рассмотрении обращений потребителей. Отказ в предоставлении информации, предоставление недостоверной или неполной информации либо иное нарушение требований настоящей Процедуры влечет ответственность Компании и его должностных лиц в соответствии с законодательством Кыргызской Республики и нормативными правовыми актами Национального банка.
- 6.4. Мероприятие "тайный потребитель" может инициироваться и проводиться Председателем Правления или уполномоченными структурными подразделениями (Отдел Внутреннего Аудита, Отдел Внутреннего контроля) Компании с привлечением третьих лиц, как в целях проверки состояния порядка и качества предоставляемых услуг, так и проверки выполнения стандартов обслуживания в соответствии с требованиями настоящей Процедуры.
- 6.5. Ответственными лицами за выполнение (исполнения) показателей работы с потребителями согласно Формуляра для проведения специального мероприятия "тайный потребитель" являются Руководители регионального развития/Руководители Кредитных офисов.

7. Ответственность за нарушение

- 7.1. Ответственность за выполнение требований настоящей Процедуры несет каждый сотрудник Компании в рамках своих служебных обязанностей и полномочий.
- 7.2. В случае нарушения сотрудниками норм Процедуры, Компания вправе применить меры воздействия, предусмотренные законодательством Кыргызской Республики.

ПРИЛОЖЕНИЯ К ПРОЦЕДУРЕ:

№ Приложения	Наименование документа	Приложение
1	Перечень информации для инфостенда	 2025-09-04_Ф-04-96 _Перечень инфорл
2	Журнал учета обращений потребителей	 Ж-016_Журнал учета обращений потреби
3	Книга жалоб и предложений	 К-003_Книга жалоб и предложений.doc
4	Протокол встречи с потребителем/клиентом	 Ф-04-95_Протокол встречи с потреби



5	Ежеквартальный отчет об обращениях потребителей и письменных жалобах клиентов	 Ф-04-97_Ежеквартальный отчет РКО об о
6	Полугодовой отчет об обращениях клиентов в НБКР	 Ф-04-98_Полугодовой отчет по обращен
7	Форма Тайный потребитель	 Ф-04-99_Форма тайный потребитель.



Перечень информации для инфостенда

№	Наименование документа	Документ
1	Копия свидетельства о государственной перерегистрации ОсОО "МКК "БИР ТОП"	 2024-08-19_Свидетельство МККР.pdf
2	Копия Свидетельства НБКР на осуществление микрокредитной деятельности ОсОО "МКК "БИР ТОП".	 2025-03-03_Свидетельство НБКР.pdf
3	Перечень основных НПА НБКР (см лист НПА НБКР)	 2025-09-04_Перечень основных
4	Перечень расходов (платежей) клиента	 2025-09-04_Перечень расходов.docx
5	Информация о необходимых документах для потенциальных Клиентов	 2025-09-04_информация о необходимых
6	Способы (каналы) подачи обращений потребителей (клиентов) в Компанию	 2025-09-04_Способы (каналы)
7	Паспорта всех кредитных продуктов Компании (Ишеним, Береке, Кут-Болсун, Жаны Дем D, E, Ылдам)	
8	Права клиента	 2025-09-04_Права клиентов.docx
9	Процедура рассмотрения обращений потребителей	 2025-09-04_ПРЦ-01-001_Процедура
10	Памятка заемщика	 Документ
11	Книга жалоб и предложений	 К-003_Книга жалоб и предложений.doc



ЖУРНАЛ учета обращений потребителей

Офис № _____

Начат:

(дата)

Окончен:

(дата)

[illegible]

ЖУРНАЛ УЧЕТА ОБРАЩЕНИЙ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

[illegible]

[illegible]

**КНИГА
ЖАЛОБ И ПРЕДЛОЖЕНИЙ**

Офис № _____



бир тон
микрокредитная компания

Начата: _____
(дата)

Окончена: _____
(дата)



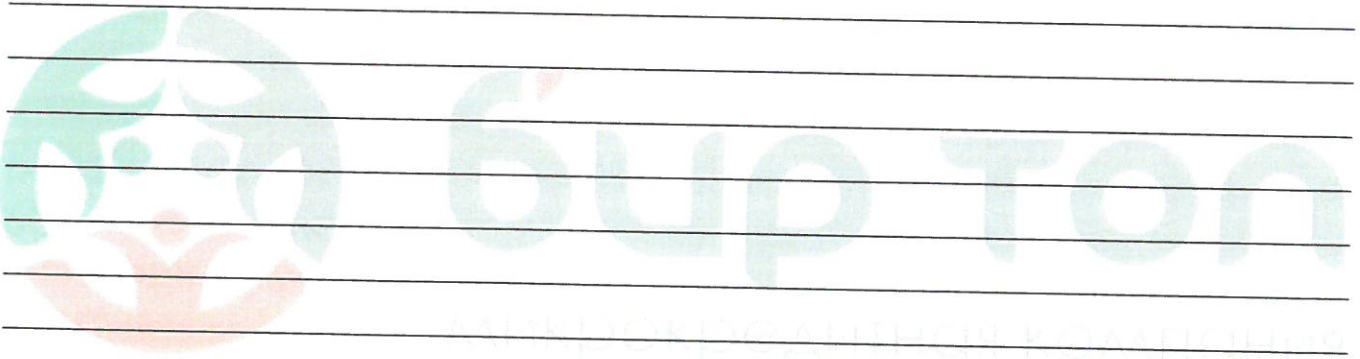
Дата «__» _____ 202__ года

ФИО заявителя _____

Адрес заявителя _____

Контактные тел _____

ЗАЯВЛЕНИЕ



Меры, принятые по заявлению:

Подпись Руководителя КО _____

Дата «__» _____ 202__ г.





бцр топ

микрокредитная компания

Ответ заявителю послан « ____ » _____ 202__ г.

Зарегистрировано в Журнале учета обращений потребителей под № _____ от « ____ » _____ 202__ г.

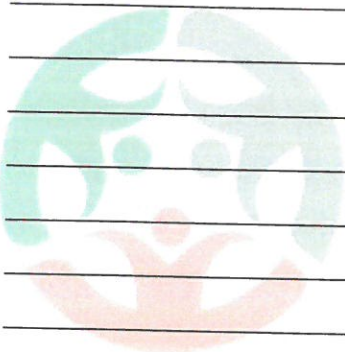
Дата « ____ » _____ 202__ года

ФИО заявителя _____

Адрес заявителя _____

Контактные тел _____

ЗАЯВЛЕНИЕ



бцр топ
микрокредитная компания

Меры, принятые по заявлению:

Подпись Руководителя КО _____

Дата « ____ » _____ 202__ г.



64p ton

микрокредитная компания

Ответ заявителю послан « » _____ 202 г.

Зарегистрировано в Журнале учета обращений потребителей под № _____ от « _____ » _____ 202__ г.

Дата «__» _____ 202__ года

ФИО заявителя _____

Адрес заявителя _____

Контактные тел _____

ЗАЯВЛЕНИЕ

буз топ

Меры, принятые по заявлению:

Подпись Руководителя КО _____

Дата « » 202 г.

**ПРОТОКОЛ
личного приема клиентов**

ФИО клиента _____

Адрес места жит-ва _____

Контактные телефоны _____

Дата приема _____

Вид обращения:

- ☐ Заявление
☐ Предложение
☐ Жалоба

Обстоятельства/причины обращения клиентов:

Решения:

Ф.И.О. представителя Компании

Подпись

Ф.И.О. клиента

Подпись





Отчет об обращениях клиентов офиса № _____
 Квартал 2, 2023год

[illegible]

ФИО РКО _____ подпись _____ дата « ____ » _____ 202 ____ г.



ОТЧЕТ о письменных жалобах потребителей в ОсОО «МКК «БИР ТОП» за 1 полугодие 2023
(В редакции постановления Правления Нацбанка КР от 24 августа 2016 года № 35/3)

...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...

 ...
 <

Председатель Правления ОсОО "МКК "БИР ТОП"

Абдукаримов А.И.

(подпись)

Исполнитель:

(подпись)

(ФИО исполнителя)

Формуляр для проведения мероприятия "тайный потребитель"
(в редакции постановления Правления НБ КР от 24.08. 2016 года № 35/3)

№	Показатели работы с потребителями	Да	Нет	Примечание
1	Имеется ли в ФКО информационный стенд или иной источник (далее - информационный стенд) с необходимой информацией для потребителей?			
2	Указана ли на информационном стенде следующая информация:			
	- информация об условиях и порядке кредитования. Есть ли информация о процентных ставках, комиссиях, стоимости услуг третьих лиц, размерах неустойки, а также перечень документов, необходимых для получения кредита;			
	- перечень основных нормативных правовых актов Национального банка Кыргызской Республики и внутренних нормативных документов ФКО, регламентирующих процесс кредитования;			
	- информация о других финансовых услугах;			
	- информация об изменении общих условий предоставления финансовых услуг;			
	- перечень прав потребителей;			
	- информация о наличии в ФКО процедуры рассмотрения обращений и книги жалоб и предложений, способах (каналах) подачи обращений;			
	- график личного приема руководства ФКО;			
	- номер телефона, по которому можно оставить обращение (если это предусмотрено)?			
3	Соответствует ли информация, размещенная на информационном стенде, информации, опубликованной в качестве рекламы в средствах массовой информации, интернет-сайтах, раздаточных материалах и других доступных (публичных) источниках?			
4	Разъяснил(-и) ли Вам специалист(-ы) ФКО условия интересующих финансовых услуг, в том числе права, обязанности и ответственность потребителя?			
5	Ответил(-и) ли Вам специалист(-ы) ФКО на уточняющие вопросы?			
6	В случае обращения за получением кредита заполнил(-и) ли специалист(-ы) ФКО совместно с Вами листок с ключевыми данными о потенциальном кредите?			
7	Заполнены ли все пустые ячейки листка с ключевыми данными о потенциальном кредите?			
8	Соответствует ли информация, заполненная в листке с ключевыми данными о потенциальном кредите, информации, размещенной на информационном стенде, а также опубликованной в качестве рекламы в средствах массовой информации, интернет-сайтах, раздаточных материалах и других доступных (публичных) источниках?			
9	Имеется ли в ФКО внутренняя процедура рассмотрения обращений потребителей?			
10	По Вашему требованию был ли разъяснен установленный порядок рассмотрения обращений?			
11	Имеется ли в ФКО книга жалоб и предложений?			
12	В случае устного обращения с жалобой или заявлением направили ли Вас к ответственному работнику?			

