



УТВЕРЖДЕНО

Протоколом Правления
открытого акционерного общества
микрокредитной компании
«Фонд развития предпринимательства»
от «28» «10» 2022 г. № 65

**Процедура
о минимальных требованиях к порядку предоставления
финансовых услуг и рассмотрения обращений потребителей
ОАО МКК «Фонд развития предпринимательства»**

1. Общие положения

- 1.1. Настоящая Процедура о минимальных требованиях к порядку предоставления финансовых услуг и рассмотрения обращений потребителей ОАО МКК «Фонд развития предпринимательства» (далее-Процедура) разработано в целях защиты прав и законных интересов потребителей ОАО МКК «Фонд развития предпринимательства» (далее-Компания) в соответствии с Гражданским кодексом Кыргызской Республики, законами Кыргызской Республики «О Национальном банке Кыргызской Республики», «О микрофинансовых организациях Кыргызской Республики», «О порядке рассмотрения обращений граждан», Положением Национального Банка Кыргызской Республики «О минимальных требованиях к порядку предоставления финансовых услуг и рассмотрения обращений потребителей» и другими нормативными правовыми актами Кыргызской Республики и определяет порядок подачи заявлений, предложений, жалоб и их рассмотрения.
- 1.2. Для целей настоящей Процедуры используются следующие понятия:
Национальный банк - Национальный банк Кыргызской Республики;
Уполномоченное структурное подразделение Национального банка - структурное подразделение Национального банка, уполномоченное осуществлять мероприятия по защите прав и законных интересов потребителей финансовых услуг;
Финансовые услуги - операции и услуги, осуществляемые и предоставляемые Компанией в соответствии с законодательством Кыргызской Республики;
Потребитель - любое физическое лицо (в том числе индивидуальный предприниматель), пользовавшееся, пользующееся или намеревающееся воспользоваться финансовыми услугами;
Обращение - устная или письменная жалоба и заявление (спор) потребителя в Компанию, содержащее сообщения о нарушении и/или восстановлении его прав, о нарушении требований нормативных правовых актов, а также сообщения по поводу финансовых услуг, в том числе об изменении условий договора;
Процедура рассмотрения обращений - утвержденная исполнительным органом Компании внутренняя процедура рассмотрения обращений потребителей, включающая все стадии от поступления до рассмотрения их по существу;
Ответственный сотрудник Компании – сотрудник в головном офисе или филиале Компании, ответственный за прием, регистрацию и рассмотрение обращений потребителей, и контакты с потребителями;
Книга жалоб и предложений - специальная книга для фиксации жалоб и предложений потребителей для их последующего рассмотрения в установленном порядке.
- 1.3. При предоставлении финансовых услуг и рассмотрении обращений потребителей Компании руководствуются следующими основными принципами:

- законность, честность, добросовестность, прозрачность, разумность, справедливость, социальная ответственность;
 - уважение и обеспечение прав и законных интересов потребителей, партнерское отношение к ним;
 - обязательность рассмотрения обращений и предоставление результатов их рассмотрения;
 - своевременность, объективность и полнота рассмотрения обращений;
 - равенство потребителей при рассмотрении обращений;
 - обеспечение сохранности и неразглашение сведений, составляющих банковскую тайну/конфиденциальную информацию.
- 1.4. Рассмотрение обращений потребителей осуществляется бесплатно.
- 1.5. Компания не вправе лишать или каким-либо образом ограничивать потребителей в возможности обращаться к ним. Отказ в принятии обращений не допускается.

2. Требования к порядку предоставления финансовых услуг

- 2.1. В соответствии с законодательством Компания обязана по требованию потребителя предоставить ему возможность ознакомления с уставом, а также с лицензией (свидетельством) и финансовой отчетностью.
- 2.2. Общие условия предоставления финансовых услуг являются открытой информацией и не могут быть предметом коммерческой или банковской тайны. Информация о комиссионных вознаграждениях, тарифах и процентных ставках за предоставление финансовых услуг должна быть открытой и доступной для потребителей.
- 2.3. До заключения любого договора на предоставление финансовых услуг потребителю должно быть обеспечено полное раскрытие информации о предоставляемых услугах.
- 2.4. Отказ в предоставлении информации об условиях и стоимости предоставляемых услуг не допускается.
- 2.5. Компания обязана принять все меры для того, чтобы довести до сведения потребителя информацию об условиях предоставляемых услуг, рисках, связанных с ними, предусмотренных законодательством последствиях и ответственности.
- 2.6. Информация об изменении общих условий предоставления финансовых услуг, за исключением информации о процентных ставках, курсе обмена валют, должна публиковаться на сайте Компании не менее чем за десять рабочих дней до вступления их в силу, а также постоянно размещаться на информационных стендах Компании.
- 2.7. Информация об изменениях процентных ставок публикуется незамедлительно.
- 2.8. Договоры, заключаемые с клиентами, должны соответствовать банковскому и иному законодательству Кыргызской Республики.
- 2.9. Тексты договоров должны быть напечатаны одинаковым шрифтом не менее двенадцатого размера, изложены предельно ясно и доступно для восприятия и понимания потребителями. По выбору потребителя текст договора составляется на государственном или официальном языке, о чем потребитель должен быть в обязательном порядке проинформирован до заключения договора.
- 2.10. По усмотрению Компании текст договора может быть переведен на другой язык с обязательным составлением экземпляра договора на государственном или официальном языке, который имеет преимущественную силу.
- 2.11. До подписания договора (соглашения) потребитель вправе получить на руки проект договора (соглашения) со всеми прилагаемыми к нему документами для ознакомления за пределами Компании на срок от одного до трех дней, о чем потребитель должен быть в обязательном порядке проинформирован до подписания договора.

- 2.12. Компания по требованию потребителя безвозмездно предоставляет ему для ознакомления информацию об общих условиях предоставления финансовых услуг, в том числе:
- порядок предоставления финансовых услуг потребителям;
 - права и обязанности Компании и потребителя, их ответственность;
 - ставки, тарифы и комиссионные вознаграждения по операциям Компании;
 - предельные величины ставок и условия выплаты вознаграждений по депозитам и кредитам;
 - предельные суммы и сроки принимаемых депозитов и предоставляемых кредитов;
 - требования к принимаемому Компанией обеспечению по кредитам;
 - порядок рассмотрения обращений (жалоб) потребителей, возникающих в процессе предоставления финансовых услуг;
 - иные условия, требования и ограничения, которые Компания считает необходимым включить в общие условия предоставления финансовых услуг.
- 2.13. Компания до заключения кредитного договора предоставляет потребителю в устной форме следующую информацию:
- срок предоставления кредита;
 - предельная сумма и валюта кредита, в том числе возможные валютные риски;
 - размер ставки процента в годовом номинальном выражении, а также размер годовой эффективной процентной ставки на дату предоставления информации;
 - исчерпывающий перечень и размеры комиссий, тарифов и иной платы, связанной с получением и обслуживанием кредита;
 - ответственность и риски потребителя в случае невыполнения обязательств по кредитному договору;
 - ответственность залогодателя, поручителя (гаранта) и иного лица, являющегося стороной кредитного договора;
 - размеры единовременных регулярных платежей по кредиту (выплачиваемых, как правило, ежемесячно);
 - полную стоимость кредита, в абсолютном значении, показывая в отдельности основную сумму кредита, проценты, комиссионные сборы и другие платежи, связанные с заключением и исполнением договора;
 - права потребителя, предусмотренные в разделе 3 листка ключевых данных о потенциальном кредите согласно Приложению 1.
- 2.14. При обращении потребителя - потенциального заемщика для получения кредита Компании в обязательном порядке на бесплатной основе совместно с потребителем заполняет листок ключевых данных о потенциальном кредите строго в соответствии с формой согласно Приложению 1 и предоставляет его потребителю.
- 2.15. Потребитель вправе оставить заполненный листок ключевых данных у себя для сравнения информации по услугам других Компаний.
- 2.16. Обращение в настоящем пункте не считается заявкой на получение кредита.
- 2.17. Листок ключевых данных о потенциальном кредите должен быть напечатан одинаковым шрифтом. Ячейки, в которых указываются сумма кредита, проценты в денежном выражении и общая сумма расходов по обслуживанию кредита, а также полная стоимость кредита должны иметь отличительный фон светлого цвета (кроме белого). Толщина (ширина) линии ячейки, в которой указывается полная стоимость кредита, должна быть не менее 3 пт.

- 2.18. Кредитный договор должен соответствовать законодательству Кыргызской Республики и содержать все обязательные требования, предъявляемые законом и нормативными правовыми актами Национального банка.
- 2.19. В период обслуживания кредита Компании по устному или письменному запросу заемщика в течение пяти рабочих дней со дня получения запроса, безвозмездно (в случае если не чаще одного раза в месяц или более короткого срока, предусмотренного договором или правилами Компании, предоставляет ему устную или письменную информацию:
- о сумме денежных средств, выплаченных по кредиту;
 - о размере и сроках очередных платежей;
 - о размере просроченной задолженности;
 - о распределении поступающих денежных средств в счет погашения задолженности по кредиту;
 - о размере причитающейся к погашению суммы в случае частичного или полного досрочного погашения кредита;
 - об остатке долга по основной сумме;
 - о лимите кредитования.
- 2.20. Компания осуществляет взыскание задолженности по кредиту в порядке и на основаниях, предусмотренных законодательством и кредитным договором.
- 2.21. В целях взыскания задолженности по кредиту Компании надлежащим образом уведомляет заемщика о необходимости погашения задолженности и о последствиях невыполнения обязательств по кредиту. Уведомление о задолженности должно содержать краткую информацию для заемщика о размере задолженности с указанием суммы основного долга, начисленных процентов, комиссии, неустойки, других выплат (при наличии). Не допускается вручение уведомлений и осуществление устных напоминаний по телефону с 22 часов до 6 часов по местному времени.
- 2.22. Уступка требования по кредиту может быть произведена исключительно с согласия заемщика. Не допускается включать в кредитный договор право Компании на уступку требования по кредиту, независимо от согласия заемщика. Уступка требования по кредиту оформляется отдельным соглашением.
- 2.23. Требования настоящего пункта не распространяются в случаях предоставления финансово-кредитными организациями кредитного портфеля в качестве залога.
- 2.24. При осуществлении кредитования потребителей Компании обязаны соблюдать принципы ответственного кредитования: добросовестность, прозрачность, достоверность, партнерство по отношению к заемщикам, учет их экономических интересов и финансовых возможностей, а также обеспечить безусловное выполнение следующих требований:
- 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;
 - до заключения кредитного договора должна быть раскрыта исчерпывающая информация об условиях предоставления кредита, включая информацию о полной стоимости кредитного продукта (общая сумма основного долга, процентов, комиссий и иной платы, связанной с получением и обслуживанием кредита);
 - 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;
- заемщику должны быть разъяснены под роспись последствия неисполнения или ненадлежащего исполнения принятых им обязательств и ответственность по кредитному договору;
 - запрещается включение в условия кредитного договора дополнительных сборов, комиссионных и других платежей, помимо публикуемых Компанией или предусмотренных законодательством Кыргызской Республики, а также иных сопутствующих услуг на платной основе, вне зависимости от договоренности с заемщиком;
 - кредитный договор должен предусматривать право на безвозмездной основе отказаться от получения кредита в период после заключения договора и до момента получения заемщиком денежных средств;
 - кредитный договор должен предусматривать право заемщика на досрочное погашение кредита полностью или по частям в любое время без взимания штрафных санкций (комиссий и иной платы) при условии предварительного письменного уведомления об этом Компании за тридцать календарных дней;
 - 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 двадцати процентов от суммы выданного кредита. Начисление неустойки приостанавливается на шесть месяцев со дня смерти заемщика;
 - 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;
 - Компания не вправе в одностороннем порядке изменять или дополнять условия кредитного договора, если это ухудшает права и/или увеличивает обязанности заемщика;
 - 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.
- 2.25. При рекламировании, публикации и распространении информации о стоимости кредитных продуктов необходимо указывать как номинальные, так и эффективные ставки процентов, а также размеры комиссионного вознаграждения.
- 2.26. Не допускается использование кредитных продуктов, искажающих стоимость услуг и предусматривающих индексирование платежей по кредиту, в привязке к валюте, отличной от валюты кредитного договора.

3. Требования к порядку рассмотрения обращений потребителей

- 3.1. Компания обязано иметь процедуру рассмотрения обращений. Процедура рассмотрения обращений должна соответствовать настоящему законодательству и нормативным правовым актам Национального банка и может предусматривать иные нормы, не противоречащие им.
- 3.2. 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 потребителей месте (информационные стенды и т.п.).
- 3.3. Электронная версия процедуры рассмотрения обращений (в части, касающейся потребителя) должна быть также размещена на сайте Компании (при наличии), ссылка на нее - на главной странице сайта Компании.
 - 3.4. По требованию потребителя Компания обязано разъяснить ему установленный порядок рассмотрения обращений.
 - 3.5. Обращение потребителя рассматривается в Компании в порядке, установленном внутренней процедурой. Компания обязано обеспечить объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений и по его результатам информировать заявителей в установленном порядке.
 - 3.6. Обращения потребителей 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.
 - 3.7. Все поступившие письменные обращения потребителей первоначально рассматриваются уполномоченным сотрудником Компании. Порядок их последующего рассмотрения устанавливается процедурой рассмотрения обращений.
 - 3.8. В головном офисе и филиалах Компании назначаются ответственные сотрудники по работе с обращениями потребителей.
 - 3.9. В целях непрерывности и оперативности работы с потребителями Компании обязано обеспечить возможность их обращений в любом своем офисе.
 - 3.10. Ответственный сотрудник регистрирует письменные обращения потребителей в журнале учета обращений, передает их на рассмотрение Правлению и осуществляет контроль над своевременной подготовкой ответа потребителю.
 - 3.11. Компания обязано вести статистическую базу данных по всем обращениям потребителей для собственных аналитических целей и представления отчетности в Национальный банк.
 - 3.12. Ответственный сотрудник или иной сотрудник Компании предоставляет потребителю 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.
 - 3.13. Ответственный сотрудник Компании после принятия обращения потребителя передает его ответственному сотруднику головного офиса или филиала Компании для регистрации и рассмотрения в установленном порядке.
 - 3.14. Книга жалоб и предложений должна находиться в каждом офисе Компании (головной, филиал).
 - 3.15. Книга жалоб и предложений должна быть пронумерована, прошнурована, заверена подписью и скреплена печатью Компании.
 - 3.16. Ответственный сотрудник Компании ежедневно в конце дня снимает информацию из книги жалоб и предложений (если жалобы поступили), регистрирует на следующий день и передает на рассмотрение Правлению в порядке, установленном процедурой.
 - 3.17. Ответственные сотрудники ежедневно в конце дня снимают информацию из книги жалоб и предложений (если жалобы поступили) для регистрации и рассмотрения в установленном порядке.
 - 3.18. Во всех обращениях потребителей независимо от формы в обязательном порядке должны указываться фамилия, имя, отчество потребителя, адрес, контактные данные и изложена суть обращения. В письменных обращениях проставляется личная подпись потребителя (кроме поступивших на электронную почту Компании) и дата обращения.

- 3.19. Письменное обращение потребителя, в которой не указаны личные и контактные данные, а также почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, признается анонимным и рассмотрению не подлежит.
- 3.20. Письменное обращение потребителя, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу сотрудника Компании, а также членов его семьи, может быть оставлено без рассмотрения.
- 3.21. Правление и директора Компании обязаны проводить личный прием потребителей в соответствии с утвержденным графиком, размещенным на сайте Компании (при наличии) и на информационных стендах Компании.
- 3.22. При личном приеме ведется протокол встречи, подписываемый потребителем, либо после обязательного уведомления потребителя осуществляется аудио-или видеозапись встречи.
- 3.23. Личный прием потребителей проводится также ответственным сотрудником Компании на постоянной основе. Личный прием потребителей в Компании осуществляется в зоне, доступной для потребителей, как правило, в специально отведенном помещении (общественная приемная).
- 3.24. При личном приеме потребитель предъявляет документ, удостоверяющий его личность.
- 3.25. При устном обращении по телефону, после предварительного уведомления потребителя, может быть проведена аудиозапись беседы для использования при рассмотрении обращения.
- 3.26. Номер телефона Компании, по которому можно обратиться потребителю, должен быть размещен на информационных стендах и на сайте Компании.
- 3.27. В случае если изложенный в устном обращении потребителя 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.
- 3.28. Если вопрос, изложенный в устном обращении, не может быть рассмотрен в оперативном порядке и требует дополнительного изучения, потребителю предлагается изложить обращение в письменной форме.
- 3.29. Письменное обращение потребителя, поступившее нарочно, почтовой связью или на электронную почту Компании, либо принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации в течение одного рабочего дня.
- 3.30. В случае поступления обращения по электронной почте Компании не позднее следующего рабочего дня направляет на адрес электронной почты потребителя подтверждение о получении обращения либо потребитель извещается по телефону.
- 3.31. Не допускается поручение рассмотрения обращения сотруднику Компании, действия или бездействие которого обжалуются.
- 3.32. Письменные обращения потребителей, поступившие в Компанию должны быть рассмотрены в срок не позднее тридцати календарных дней с предоставлением ответа в письменном виде.
- 3.33. Документы по результатам рассмотренных жалоб и заявлений (споров) клиентов должны храниться в установленном порядке не менее трех лет.
- 3.34. Ответ на письменное обращение потребителя подписывается Правлением, или директором филиала Компании, и должен содержать четкое обоснование относительно удовлетворения (полного или частичного), отказа в удовлетворении обращения или разъяснение прав и обязанностей потребителя. Ответ должен содержать информацию об ответственном исполнителе и его контактные данные. При необходимости к ответу прилагаются копии документов.
- 3.35. Ответ Компании потребителю по результатам рассмотрения обращения дается на языке обращения - государственном или официальном языке Кыргызской Республики.

- 3.36. В случае если в Компанию письменно обратились несколько потребителей (коллективное обращение), то ответ направляется на тот адрес, который указан в обращении первым, если иное не указано в самом обращении.
- 3.37. В случае обоснованности и правомерности обращения потребителя Компании принимает меры по устранению нарушений, восстановлению прав и законных интересов потребителя либо принятию иных соответствующих мер.
- 3.38. В случае если в обращении содержатся вопросы, рассмотрение которых не входит в законную компетенцию Компании, потребителю дается разъяснение о том, куда и в каком порядке ему следует обратиться.
- 3.39. Повторные обращения потребителей, 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.
- 3.40. Все письменные обращения потребителей без исключения должны регистрироваться в журнале учета обращений потребителей, в котором указывается фамилия, имя, отчество потребителя, его почтовый адрес (адрес проживания) и контактные данные, дата получения, краткое описание сути обращения, информация о принятом решении и иные сведения в соответствии с процедурой рассмотрения обращений.
- 3.41. Журнал учета обращений потребителей должен быть пронумерован, прошнурован, заверен подписью и скреплен печатью Компании. Допускается ведение журнала в электронной форме при условии обеспечения полной конфиденциальности и сохранности сведений. Журнал хранится не менее 5 лет.
- 3.42. В целях предупреждения возникновения нарушений прав и законных интересов потребителей, повышения качества предоставляемых услуг, а также улучшения организации работы с обращениями потребителей, Компания обязано обеспечить надлежащий внутренний контроль за порядком рассмотрения обращений, а также на постоянной основе:
- проводить мониторинг, анализ и обобщение обращений потребителей для выявления и устранения причин, которые явились основанием для обращений;
 - вырабатывать рекомендации по улучшению организации работы с обращениями потребителей;
 - разрабатывать для Правления Компании предложения о принятии необходимых мер по устранению выявленных нарушений и превентивных мерах по недопущению таких нарушений в деятельности Компании.
- 3.43. Директора филиалов Компании обязаны на полугодовой основе предоставлять в уполномоченному сотруднику головного офиса Компании отчет о письменных жалобах потребителей, подписанный директором филиала Компании, в соответствии с формой согласно Приложению 2 до пятого числа месяца, следующего за отчетным полугодием.

4. Компетенция Национального банка и взаимодействие с Компанией

- 4.1. Компания обязано на полугодовой основе предоставлять в уполномоченное структурное подразделение Национального банка отчет о письменных жалобах потребителей, подписанный Правлением Компании, в соответствии с формой согласно Приложению 2 до двадцатого числа месяца, следующего за отчетным полугодием.
- 4.2. В целях выполнения функций по защите прав потребителей уполномоченное структурное подразделение Национального банка вправе:
- письменно запрашивать от Компании любую необходимую информацию;
 - встречаться с представителями Компании для выяснения и уточнения вопросов, указанных в обращениях потребителей;

- участвовать в составе комплексной или целевой инспекторской проверки Компании по вопросам защиты прав и законных интересов потребителей;
 - направлять в Компанию предложения и рекомендации по улучшению взаимодействия с потребителями, а также требования по устранению выявленных нарушений и восстановлению прав и законных интересов потребителей;
 - вносить Комитету по надзору Национального банка мотивированное представление о применении мер воздействия в отношении Компании и их должностных лиц.
- 4.3. В целях проверки состояния порядка и качества предоставления финансовых услуг уполномоченное структурное подразделение Национального банка вправе проводить мероприятие «тайный потребитель» с правом привлечения третьих лиц.
- 4.4. Мероприятие «тайный потребитель» проводится посредством посещения офиса 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). По результатам мероприятия «тайный потребитель» заполняется формуляр Приложение 3 доводится до сведения Правления Компании.
- 4.5. Мероприятие "тайный потребитель" не является инспекторской проверкой Национального банка.
- 4.6. Правление 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 настоящего Положения «О минимальных требованиях к порядку предоставления финансовых услуг и рассмотрения обращений потребителей» (далее-Положение) влечет ответственность Компании и его должностных лиц в соответствии с законодательством Кыргызской Республики и нормативными правовыми актами Национального банка.
- 4.7. В случае нарушения Компании и его должностными лицами норм настоящего Положения Национальный банк вправе применить в отношении Компании и его должностных лиц меры воздействия, предусмотренные законодательством Кыргызской Республики и нормативными правовыми актами Национального банка.

Разработчики:

Начальник кредитного отдела



Ж.А. Кабаева

Начальник организационно-административного отдела



К.А. Кочорова

**ЛИСТОК
ключевых данных о потенциальном кредите**

Настоящий листок не заменяет собой кредитный договор или заявку на кредит, а помогает сравнить условия кредитования нескольких у организаций

ФИО заявителя _____

Наименование финансово-кредитной организации (ФКО)	
Кем подготовлено (ФИО и должность специалиста ФКО)	
Дата подготовки	

Раздел 1. Данные по кредиту

1. Цель кредита		
2. Валюта кредита		
3. Сумма кредита (сумма, которую Вы хотите получить)		
4. Процентная ставка (номинальная)	(в процентном выражении)	(в денежном выражении за весь период кредита)
5. Годовая эффективная процентная ставка (включает номинальную процентную ставку и расходы по обслуживанию кредита)		
6. Срок кредита (кредитного договора)		
7. Частота выплат	(ежемесячно, ежеквартально или др.)	
8. Сумма разового платежа	(при аннуитетных платежах)	

9. Расходы по обслуживанию кредита, в том числе:	(всего, в денежном выражении за весь период кредита)
- комиссии и сборы ФКО по видам (указать все отдельно)	(в денежном выражении за весь период кредита)
- услуги третьих лиц (указать все отдельно)	(в денежном выражении за весь период кредита)

Сумма кредита		Проценты		Расходы по обслуживанию кредита		Полная стоимость кредита
[]	+	[]	+	[]	=	[]

Внимательно изучите прежде чем согласиться на кредит!

Раздел 2. Другие важные условия

1. Неустойка за нарушение условий кредитного договора (указать вид и основание наложения)	(в процентном выражении или в твердой сумме)
2. Неустойка за просроченный платеж применяется, если оплату произвели с опозданием на:	_____ дней
3. Обеспечение кредита	(минимальные требования к предмету обеспечения, минимальная стоимость залога)
4. Метод погашения кредита	(аннуитет (равными долями), дифференцированные платежи или др.)

Информация, содержащаяся в разделах 1 и 2 настоящего листка, не является окончательной и может быть изменена в кредитном договоре.

Раздел 3. Ваши права как потенциального заемщика

1. Вы свободны в выборе ФКО и финансовой услуги.
2. Вы вправе отказаться от подписания кредитного договора или иного договора, соглашения.
3. Вы вправе выбрать язык кредитного договора: государственный (кыргызский) или официальный (русский).
4. Вы вправе получить на руки проект кредитного договора со всеми прилагаемыми документами и в течение 1-3 дней обратиться за консультацией за пределами ФКО.
5. Вы вправе получить исчерпывающую информацию и разъяснения об условиях и стоимости кредита, о платежах и порядке расчетов по кредиту (проценты, пени, штраф), о Ваших правах и обязанностях по кредитному договору, о рисках, последствиях и ответственности по нему, а также об иных неясных Вам вопросах об условиях кредита.
6. После подписания кредитного договора, но до момента фактического получения денежных средств Вы вправе безвозмездно отказаться от кредита.

Сотрудники ФКО не вправе содействовать в получении кредита за вознаграждение.

Если у Вас имеются жалобы Вы можете позвонить по телефону [__ (указать номер телефона ФКО) __], либо отправить их по адресу [__ (указать почтовый адрес ФКО) __] или на электронный адрес [__ (указать адрес электронной почты ФКО) __].

ПРАВИЛЬНОСТЬ И ДОСТОВЕРНОСТЬ
УДОСТОВЕРЕНА

ЮДТВЕРЖДАЮ ПОЛУЧЕНИЕ ЛИСТКА

(ФИО и подпись специалиста ФКО)

(ФИО и подпись заявителя)

Приложение 2

ОТЧЕТ
о письменных жалобах потребителей
в _____
(указывается наименование ФКО)
за _____
(указывается отчетное полугодие и года)

(В редакции постановления Правления Нацбанка КР от 24 августа 2016 года № 35/3)

№ п/п	№ заявления	№ договора (контракта)	Периоды										Итого	Значение	
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10			

2. В случае если жалоба касается нескольких тем, она должна учитываться в каждой теме отдельно, при этом в последующей(-их) теме(-ах) она учитывается в скобках.

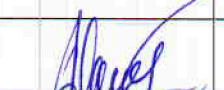





Формуляр для проведения мероприятия «тайный потребитель»

(В редакции постановления Правления Нацбанка КР от 24 августа 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?			

**Процедура
о минимальных требованиях к порядку предоставления финансовых
услуг и рассмотрения обращений потребителей ОАО МКК «Фонд
развития предпринимательства»**

Лист согласования

Должность	Ф.И.О.	Результат согласования	Подпись
Председатель Правления	Медетов И.Б.	согл.	
Заместитель Председателя Правления	Мукушева Д.А.	согл.	
Заместитель Председателя Правления	Маматов А.Дж.	согл.	
Начальник (главный бухгалтер) ОФБУиО	Сырдыбаева Ж.С.	согл.	
Начальник отдела залогового обеспечения и кредитного сопровождения	Сакенов Ч.К.	согл.	
И.о. начальника юридического отдела	Ажыгулова А.А.	согл.	

Простито, проститувано и

протумеровано на

14 (четна) народна друштва



Име	Сектор
[Signature]	1001
[Signature]	1002
[Signature]	1003
[Signature]	1004
[Signature]	1005