



Порядок рассмотрения обращений потребителей кредита

Уважаемые клиенты!

ЗАО «Первая МикроФинансовая Компания» (далее Компания) доводит до Вашего сведения о том, что в филиалах Компании предусмотрен следующий порядок рассмотрения обращений потребителей кредита (заемщиков, поручителей, залогодателей, любых заинтересованных лиц):

- **Книга Жалоб и Предложений** – Вы имеете право оставить запись о своих предложениях, жалобах и своего мнения о качестве обслуживания сотрудниками Компании в Книге Жалоб и Предложений.
- **Ящик для жалоб и предложений** – Вы имеете право оставить свои предложения, жалобы и свое мнение о качестве обслуживания сотрудниками Компании в любой письменной форме либо, используя специальный бланк, затем опустить его в Ящик для жалоб и предложений.
- **Официальное письменное обращение** – Вы имеете право отправить свои предложения, жалобы и свое мнение о качестве обслуживания сотрудниками Компании по адресу: Кыргызская Республика, город Бишкек, Бизнес Центр "Россия", 10-этаж, ул. Раззакова 19, в адрес филиала, или на электронный адрес [kairyлуу@fmfc.kg].
- **Личный прием** руководства Компании и Директора филиала
- **«Контакт-центр»** - по своим предложениям, жалобам и мнениям о качестве обслуживания сотрудниками Компании Вы можете обратиться по следующим телефонам горячей линии в рабочие часы: с 8:30 до 17:30
 - **0 (312) 398 600**
 - **0 555 788 004**

Компания принимает к рассмотрению обращения в устной, письменной и электронной формах, на государственном и официальном языках.

Во всех обращениях потребителей должны указываться фамилия, имя, отчество потребителя, адрес, контактные данные и изложена суть обращения. Письменное обращение потребителя, в котором не указаны личные и контактные данные, а также почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, признается анонимным и также подлежит рассмотрению.

Все обращения клиентов без исключения должны регистрироваться в журнале учета обращений ответственным сотрудником соответствующего подразделения, в котором указываются фамилия, имя, отчество потребителя его адрес и контактные данные, дата получения, краткая суть обращения. При отсутствии данных регистрируется как анонимное обращение.

Все полученные предложения и жалобы будут изучены и расследованы (в случае необходимости), ответы по жалобам и предложениям будут предоставлены в кратчайшие сроки в соответствии с законодательством Кыргызской Республики.

С надеждой на долгосрочное сотрудничество!

ЗАО «Первая МикроФинансовая Компания»