

УТВЕРЖДЕНО
решением правления
ОсОО «ГАЗПЭЙ»
протокол № 1 от «25» августа
2026 г.

ПОРЯДОК
ВЕДЕНИЯ ПРЕТЕНЗИОННОЙ РАБОТЫ И
РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ КЛИЕНТОВ

ОсОО «ГАЗПЭЙ»
ИНН 00708202410289 · ОКПО 33173589 · регистрационный номер 306922-3301-ООО
Кыргызская Республика, г. Бишкек, Ленинский район, улица Московская, дом 197
Бишкек, 2026 год

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок ведения претензионной работы и рассмотрения обращений клиентов ОсОО «ГАЗПЭЙ» (далее – «Порядок»), разработана в соответствии с Уставом ОсОО «ГАЗПЭЙ», в целях регламентации системы рассмотрения обращений клиентов (далее – «Потребитель»), возникающих в процессе предоставления услуг в платежной системе «ГАЗ ПЭЙ» (далее – «Общество»).

1.2. Порядок распространяется на Потребителя, обратившегося с обращением в Общество.

1.3. Основной целью рассмотрения обращений потребителей являются:

- улучшение качества обслуживания потребителей;
- усовершенствование работы Общества;
- устранение нарушений и их последствий, которые явились основанием для обращения потребителей.

1.4. Для целей настоящего Порядка используются следующие понятия:

- Услуги – операции и услуги, осуществляемые и предоставляемые Компанией в соответствии с законодательством Кыргызской Республики на основании имеющихся лицензий Национального Банка Кыргызской Республики, Устава Общества;

- Потребитель – любое физическое лицо (в том числе индивидуальный предприниматель), пользовавшееся, пользующееся или намеревающееся воспользоваться услугами;

- Обращение — устное или письменное обращение потребителя в Общество по поводу Услуги;

- Устные обращения — это поступившие по телефону или при непосредственном личном приеме заявления, предложения, жалобы, изложенные в устной форме;

- Письменные обращения — это поступившие при личном приеме, нарочно, почтовой связью, на электронную почту Общества заявления, предложения, жалобы, изложенные в письменной форме;

- Ответственный работник Общества – работник Общества, ответственный за прием, регистрацию и организацию процесса рассмотрения обращений потребителей;

- Книга жалоб и предложений – специальная книга для фиксации жалоб и предложений потребителей для их последующего рассмотрения в установленном порядке;

- Информация персонального характера (персональные данные) - зафиксированная информация на материальном носителе о конкретном человеке, отождествленная с конкретным человеком или которая может быть отождествлена с конкретным человеком, позволяющая идентифицировать этого человека прямо или косвенно, посредством ссылки на один или несколько факторов, специфичных для его биологической, экономической, культурной, гражданской или социальной идентичности.

1.5. Ответственный работник Общества по работе с обращениями потребителей назначается Руководством Общества.

1.6. Не допускается поручение рассмотрения обращения работнику Общества, действия или бездействие которого обжалуются потребителем.

1.7. Установленный Порядок подачи и рассмотрения обращений является для потребителей и сотрудников Общества обязательным.

2. Порядок приема и рассмотрения устных обращений потребителей

2.1. Ответ по устным обращениям, поступившим по телефону или при личной встрече, дается оперативно в устной форме по телефону или входе личной встречи.

2.2. Порядок приема и рассмотрения устных обращений:

По телефону - прием устных обращений потребителей по телефону осуществляет по телефонным номерам Компании по номеру и рассматриваются в следующем порядке:

2.2.1. При устном обращении по телефону, после предварительного уведомления потребителя, может быть проведена аудиозапись беседы для использования при рассмотрении обращения;

2.2.2. При устном обращении по телефону проводится идентификация потребителя (по ФИО, месту жительства и т.д.);

2.2.3. В ходе телефонной беседы потребителю предоставляется первичные устные консультации, а при необходимости происходит соединение его по телефону с другими работниками Общества в соответствии с предметом обращения;

2.2.4. 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 в ходе беседы;

2.2.5. Если вопрос, изложенный в устном обращении, требует дополнительного изучения или потребитель не удовлетворен полученной консультацией в полной мере, потребителю предлагается обратиться письменно в офис Общества. При этом потребителю подробно сообщается схема проезда к офису и адрес офиса.

2.3. Обращение Потребителя, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу работника Общества, а также членов его семьи к рассмотрению не подлежат.

2.4. При личном приеме в офисе Общества:

2.4.1. Личный прием обращений потребителей в офисе Общества проводится Ответственным работником офиса в рабочие дни с 09.00 до 17.00 часов;

2.4.2. При личном приеме обращений потребитель в обязательном порядке должен предъявить документ, удостоверяющий его личность;

2.4.3. В случае если изложенное при личном приеме обращение не требует дополнительного изучения или проведения дополнительной проверки, ответ на обращение может быть дан Ответственным работником офиса оперативно и устно, в ходе личного приема.

2.4.4. Если вопрос, изложенный при личном приеме, требует дополнительного изучения или потребитель не удовлетворен полученной консультацией в полной мере, Ответственный работник офиса предлагает потребителю оформить письменное обращение в произвольной форме с приложением подтверждающих документов. Полученное письменное обращение Ответственный работник офиса незамедлительно сканирует в электронный вариант и направляет ее на электронную почту, созданную специально для этих целей. А оригинал письменного обращения Ответственным сотрудником Компании возвращается потребителю. В таком случае прием и регистрация письменного обращения производится в порядке, установленном пунктом 3.2.1. (В) настоящего Порядка.

2.4.5. В случае, если обращение осуществлено по поводу платежа (за исключением обращений о проблемах, связанных с выдачей чека по принятому платежу), ответственный сотрудник Общества обязан затребовать от Потребителя подтверждающий платеж документ/сведения.

2.4.6. Обращение потребителя, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу работника Компании, а также членов его семьи к рассмотрению не подлежат.

3. Порядок приема и рассмотрения письменных обращений потребителей:

3.1. Срок рассмотрения письменных обращений Обществом и направления ответа потребителю составляет 10 рабочих дней со дня регистрации, при необходимости указанный срок может быть продлен Руководством еще на 10 рабочих дней, о чем Ответственный работник Общества сообщает потребителю.

3.2. Порядок приема и рассмотрения письменных обращений, поступившие нарочно, почтовой связью, либо изложенные в Книге жалоб и предложений:

3.2.1. В офис Общества:

3.2.1.1 Ответственный работник Общества осуществляет прием поступивших письменных обращений потребителей, незамедлительно сканирует их в электронный вариант и направляет на электронную почту соответствующих сотрудников Общества.

3.2.1.2 После сканирования, оригинал письменного обращения Ответственный работник Общества подшивает в папку обращений Потребителей;

3.2.1.3 Ответственный работник Общества ежедневно в конце дня снимает информацию из Книги жалоб и предложений (если жалобы поступили) и направляет их в сканированном варианте на электронную почту, соответствующих сотрудников;

3.2.1.4 Ответственный работник имеет право привлекать к рассмотрению обращений потребителей любые органы/отделы/сотрудников Общества в соответствии с предметом обращения;

3.2.1.5 При регистрации письменных обращений потребителей в Журнале учета обращений потребителей, в обязательном порядке 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.

3.2.1.6 При приеме письменных обращений нарочно, Ответственный работник делает отметку о принятии на копии письменного обращения и вручает ее потребителю;

3.2.1.7 В письменном обращении потребителя в обязательном порядке должны быть указана фамилия, имя, отчество, адрес, контактные данные потребителя, суть обращения и проставлена личная подпись и дата обращения. 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;

3.2.1.8 Письменное обращение потребителя, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу работника Общества, а также членов его семьи к рассмотрению не подлежат;

3.2.1.9 Ответ на письменное обращение потребителя при его необходимости дается на языке обращения (государственном или официальном языке) и подписывается Руководителем отдела или Генеральным директором, и должен содержать четкое обоснование относительно удовлетворения (полного или частичного), отказа в удовлетворении обращения или разъяснение прав и обязанностей потребителя. В ответе также указывается информация об ответственном исполнителе и его контактные данные. Подготовленный ответ передается потребителю одним из нижеуказанных способов: нарочно или почтовой связью;

3.2.1.10 В случае если письменно обратились несколько потребителей (коллективное обращение), то ответ направляется на тот адрес ответ предоставляется нарочно тому потребителю, который указан в обращении первым (если иное не указано в самом обращении);

3.2.1.11 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 от Общества меры.

3.2.2 Поступившими на электронную почту Общества:

3.2.2.1 В случае поступления с электронного адреса потребителя сканированного письменного обращения с указанием личных и контактных данных и подписью потребителя на специально созданную электронную почту Общества, обращения регистрируются в течение одного рабочего дня в Журнале учета обращений потребителей;

3.2.2.2 Ответственный работник не позднее следующего рабочего дня на адрес электронной почты потребителя направляет подтверждение о получении обращения либо извещает потребителя по указанному потребителем телефону;

3.2.2.3 Поступившее письменное обращение должно соответствовать форме, указанной в 3.2.1.;

3.2.2.4 Ответственный работник передает зарегистрированные письменные обращения на предварительное рассмотрение руководству. Исполнительный орган управления Общества принимает решение об ответственном органе/отделе/сотруднике за рассмотрение поступившего обращения;

3.2.2.5 Ответственный работник осуществляет контроль над своевременным рассмотрением письменных обращений и готовит ответ на основании принятого ответственным органом/отделом/сотрудником и/или исполнительным органом управления решения.

3.2.2.6 Далее подготовленный ответ направляется на электронный адрес потребителя, либо предоставляется нарочно.

4. Внутренний контроль над порядком рассмотрения обращений потребителей

4.1. В целях предупреждения возникновения нарушений прав и законных интересов потребителей Общества, повышения качества предоставляемых Обществом услуг, а также улучшения организации работы с обращениями потребителей, внутренний контроль над порядком рассмотрения обращений потребителей производится Генеральным Директором и/или Начальником отдела поддержки клиентов.

4.2. В целях осуществления внутреннего контроля над порядком рассмотрения обращений потребителей в Обществе осуществляются следующие мероприятия на постоянной основе:

- мониторинг, анализ и обобщение обращений потребителей для выявления и устранения причин, которые явились основанием для обращений;
- выработка рекомендаций по улучшению организации работы с обращениями потребителей;
- разрабатывать предложения о принятии необходимых мер по устранению выявленных нарушений и превентивных мерах по недопущению таких нарушений в деятельности Общества.

5. Заключительные положения

5.1. По мере необходимости либо в соответствии с изменениями нормативно правовых актов НБКР настоящий Порядок может быть изменена и/или дополнена путем утверждения изменений/дополнений Приказом исполнительным органом управления компании либо путем утверждения новой редакции настоящего Порядка.

5.2. Неисполнение и нарушение положений настоящего Порядка ответственными сотрудниками Общества является основанием для применения мер дисциплинарного воздействия согласно Трудовому кодексу Кыргызской Республики.

5.3. Все сотрудники обязаны сообщать о нарушениях положений настоящего Порядка и проявлять дух сотрудничества при любых расследованиях таких нарушений. О нарушениях необходимо сообщать лично или в письменной форме непосредственному руководителю или исполнительному органу управления Общества.