



## Клиенттерді қорғау бойынша сәйкестік қағидаттары Азия Несие қорына арналған есеп, Алматы Қазақстан

*Сертификаттау 2017 жылы тамыз айында алынды*

MicroFinanza Rating сертификация өткізілді  
Альдо Моауро, Атқарушы Директоры, MicroFinanza Rating  
Фарида Абдулхафизова, сертификация бағдарламасы  
бойынша жетекші талдаушы  
Улан Дюшебаев, сертификация бағдарламасы бойынша  
талдаушы

*«Клиенттерге қызмет көрсету барысында сертификатталған қаржылық ұйымдар өзінің адалдық пен әділеттілігін көрсетті. Мұндай ұйымдар микроқаржылық ұйымдардың дамуына үлесін қосып, олар үшін клиенттерге қызмет көрсету ең басты іс болып саналады.»*

*- Изабель Баррес, Smart Кампаниясы, Директоры*

Нағыз құжат Смарт компаниясының клиенттерді қорғау қағидатына сәйкес сертификациялау бағдарламасы бойынша лицензияланған сертификациялау ұйымының MicroFinanza Rating-мен дайындалды.

Құжатта Азиялық Несие Қоры үшін (АНҚ) өткізілген сертификация бағдарламасы бойынша сараптама үзінділері берілген. MicroFinanza Rating компаниясы АНҚ клиенттерді қорғау бойынша сертификатты 2017 жылы тамыз айында иеленді. Сертификация бағдарламасы ішкі саясат және шаралар құжаттық тексеруін өткізуді білдіреді, одан соң, қызметкерлермен әңгімелесу және фокус тобы форматында клиенттермен талдау арқылы іс әрекетті бағалау үшін инспекция шығады.

Ішкі саясат, шарлар, жүйелер, мәдениет және қызметкерлердің құлықтарына байланысты стандарттарды орындау, клиенттерді қорғау қағидатарымен Сертификациядан өткен ұйымдардың адалдық дәлелдемелерін іздейді. Ұйымның сертификациясын алу үшін клиенттерді қорғау стандарттарының барлығы орындалуы тиіс. Сертификациядан өтетін ұйымдар үшін қоғамдық хабарландырулар жасалады. Сертификация мәртебесі екі жыл жарамды, кейін мекеме сертификация бағдарламасы бойынша қайта тексеруден өтеді.

Негізгі құжатта сертификация процессінде өткізілген 25 стандарттарды қосатын, сараптаманың негізгі үзінділері таңдаулы түрде берілген. Берілген дәлелдемелер толық емес, сертификация стандарттары тәжірибеде қалай көрінеді екенін көрсетуге және АНҚ қолданылатын бөлек тәжірибелерді жарыққа шығару үшін ұсынылған. Еспеті оқыған кезде клиенттерді қорғау бойынша стандарттарымен оқырмандардың танысуын сұраймыз. Сертификация туралы бағдарлама және сертификациядан өткен ұйымдар тізімі туралы толық ақпарат Smart кампаниясының вебсайтында берілген <http://www.smartcampaign.org/certification>.

Есеп бойынша қандай да бір сұрақтарың туындаса MicroFinanza Rating, Via Rigola, 7 | 20159 компаниясына хабарласыңыз  
Милан - Италия Тел: +39-02-3656.5019 [aldo.moauero@microfinanzarating.com](mailto:aldo.moauero@microfinanzarating.com)

## Избранные практические примеры

Тәжірибедегі таңдаулы мысалдар

### 1 клиенттерді қорғау қағидаты – тиісті өңдеу және өнімді жеткізу

- АНҚ ресімделген саяси маркетингі бар, ол тұтас топтарды және АНҚ несие өнімдерін, жаңа өнімдер енгізу және өңдеу үшін арналған іс – әрекеттерді, клиенттер үшін қолайлығанын ескеріп, жеткізу жолдарын сипаттайды.
- Уақтылы сұрақтар қойып және басқада шараларды, клиенттердің барлық байланыс, жанжақты аудит қолданып АНҚ клиенттердің қанағаттану деңгейін бақылайды. АНҚ басшылары қызметкерлерімен бұндай мониторингтің шешімін талқылап және қажетті дұрыстау шараларын қарастырады. Мысалға АНҚ клиенттермен тілдесу барысында айтылатын мәтінді өңдеп, стандартталау арқылы енгізді.
- АНҚ агрессивті сатуларға тыйым салып және өз қызметкерлерін рольдық ойындар және зеріттеулер арқылы қолайлы және қолайсыз маркетинг тәжірибиесіне оқытады. АНҚ несие мамандарына және сату агенттеріне шектеулі сату белгілерін орнатып және сату белгілерінің сақталуына үнемі бақылау жүргізуде.

### 2 клиенттерді қорғау қағидаты -Үлкен берешекті алдын -алу

- АНҚ өткізілетін төлем қабілеттілігін сараптау отбасы табысы және шығысы кіреді. Сараптау қиындығын туғызатын мәселе қарызу алу сомасы және қарыз алушының табысына байланысты. АНҚ қарыз алушылардың барлығының несие алу тарихын несие алар алдында тексерістен өткізеді. Берешектің шекті деңгейі сәйкес болады, топқа және жекелей қолданылады.
- Жұмысқа жаңа қабылданған қызметкерлер үшін стандарттық қаржылық сараптама жасау бойынша оқудан өткізеді, сол уақытта ағымдағы қызметкерлер жылдық тест тапсырады, содан кейін қаржылық сараптама бойынша санатын арттыру бойынша күрстан өткізіледі.
- Клиенттерді жұмылдырудан бастап және несие бергенге дейін ішкі бақылау шарасын ұйымдастырды, мысалға Филал Директорлары құжатпен ресімделген тексерістер өткізеді, несие бөлімінің әкімшілігі несие беру өтініштерінің мониторингін жүргізеді, ішкі тексеру аудитінің бөлімі жан-жақты тексеру жүргізеді.
- Қызметкерлердің нәтижелі болуы, жүйелі мониторингпен жүзеге асырылады. Қызметкерлер оңтайлы көрсеткіштер орындауына, АНҚ клиенттерге қызмет көрсетілген максималды саны бойынша бонус саясатына шегерім орнатып, нәтижелік бойынша, қоржынның сапасын және тиянақталған төлемнен бонустың максималды үлесін қамтамасыз етеді.
- Жоғарғы басшылар және Қадағалаушы Кеңес үнемі қоржынның сапасын және қосарлас берешектер туралы стандарттық есептер негізінде үлкен берешектерді сараптайды. Сонымен қатар, Жоғарғы басшылар және Қадағалаушы Кеңес үнемі кеңселерге барып және клиенттермен кездеседі. Егер үлкен берешек пайда болу қауіпі туындаған жағдайда АНҚ түзету шараларын қолданады.

### 3 клиенттерді қорғау қағидаты - Ашықтық

- Жеке Қарыз алушыларға, әр топ мүшесіне және АНҚ кепілгерлеріне негізгі құжат парақтары беріледі. Бұл құжат қарыздың негізгі жағдайларын және шағым түсіру жолдарын сипаттайды.
- АНҚ топтарға, кепілгерлерге және кепіл берушіге қарыз алу келісімдерін ұсынады. Құжат орыс және қазақ тілінде құрылған және қарыздың негізгі шарттары берілген.
- АНҚ клиенттерге өнімнің жағдайы туралы ақпаратты ауызша хабарлайды, маркетинг шаралары барысында және қарызға арыз берілу кезінде, сондай ақ жазба түрінде кеңседегі кітапша, вебсайттар және постерлер арқылы. АНҚ несие өнімінің құнын, оған қоса тиімді пайыздық мөлшерлемесін көпшілік алдында көрсетеді.
- АНҚ өз қызметкерлерінен клиенттерді сертификациялау процессін бақылауын талап етеді, қызметкерлер клиенттерге несие өнімдерінің шартын түсіндіру процессін және олардың дұрыс түсінуін байқайды. Ішкі аудит бөлімі жұмыс уақыты кезіндегі сапарында клиенттерді тексеруге арналған стандарттық тізімдерді қолданып клиенттердің несие өнім жағдайын түсінуін растайды.

### 4 клиенттерді қорғау қағидаты – Жауапты баға белгілеу

-

## Избранные практические примеры

Тәжірбиедегі таңдаулы мысалдар

- АНҚ тәжірбиесі баға белгілеуге қатысты жергілікті заңнамамен бекітілген шектеулерге сәйкес. АНҚ несие беру үшін ешқандай бір реттік комиссия алмайды. Мерзімінен бұрын төлеуге клиенттерге рұқсат берілген. төлемді мерзімінен шығарып алған жағдайда төлем негізгі сомадан алынады

### 5 клиенттерді қорғау қағидаты - клиенттерге әділетті және құрметпен қарау.

- АНҚ клиенттерге құрметпен қызмет көрсету және кемістуді болдырмау. Этикалық норма Кодексі негізгі құндылықтарды, қызметкерлердің мінез құлық стандарты және тыйым салынған мінез – құлықтар стандарты ұсынылған. АНҚ жаңа жұмысқа қабылданған қызметкерлерге Этикалық кодексіне сай кіріспе тренингтер өткізеді тренинг АКФ проводит вводные тренинги для новых сотрудников в отношении Кодекса этических норм и систематические курсы повышения квалификации для текущих сотрудников.
- АНҚ қызметкерлердің негізгі мінез-құлық барлық клиенттерге берілетін Бетте көрсетілген.
- АНҚ қарызды қалпына келтіру кезеңдеріне саясат ұйымдастырған. Еептен шығару және қарызды қайта құру жағдайлары Басшылықта берілген және тренинг кезінде қызметкерлерге айтылады.
- АНҚ қарызды төлеу үшін өз мүлкін және жинағынын сатуға клиенттерді мәжбірлеуге өз қызметкерлеріне тыйым салады. Кепілдегі мүлікті тәркілеу сотпен жасалады.
- Қызметкерлер жағынан Клиенттерге ішкі бақылаумен құрметпен және сыйластықпен қарау, басшы қызметкерлердің мерзімінен өткізіп алған клиенттерге баруынан тұрады. Ішкі аудит бөлімі клиенттерді стандарттық бақылау тізімімен әлеуеті шағымдарды анықтау үшін төлемді мерзімінен өткізіп алған клиенттерді тексереді. Ережелерді әлеуеті бұзылуы мұқият тергеледә, расталған жағдайда жауапта қызметкерге санкция қолданылады.

### 6 клиенттерді қорғау қағидаты - клиенттер туралы мәлімет құпия

- АНҚ саясаты құпиялықты қамтамасыз етуге арналған , клиенттердің қаржылық және операциялық , қауіпсіз және нақтылықты қамтамасыз етуге арналған процесс. Қызметкерлер жұмысқа қабылданған кезде клиенттердің мәліметінің құпиясы бұзылған жағдайда, құпиялау туралы келісімге қол қояды. Құпия туралы келісім еңбек шартының бұзылғанын кейін 5 жыл сақталады.
- Қарыз алу келісім шарттарында клиенттерге құпия тармағы, онда олардың мәліметі қалай қолданылады және кімге таралуы тиістігі қарастырылған. Қызметкерлер клиенттерден несие тарихын тексеруіне дейін жеке мәліметтерімен ауысуға келісім алады.
- Клиенттер туралы мәліметінің қауіпсіздігі жабық шкафтарда сақталуымен қамтамасыз етіледі. Ақпараттық жүйеде сақталған клиенттер туралы ақпаратты компьютерден ала аласыз. Қарыз бойынша құжаттарды қолдану және кеңседен тыс жерде ақпараттық жүйеге кіру тек жұмыс барысымен рұқсат етілген және қатаң бақылауда.

### 7 клиенттерді қорғау қағидаты – шағымдарды қарау және рұқсат етілетін механизм

### **Избранные практические примеры**

- АНҚ шағым түсіру үшін бірнеше жолдары бар, Атқарушы Директорының ұялы телефондарының нөмірі, несие әкімшілік және кеңсе менеджерінің , АНҚ электронды пошта мекенжайы, журналдар, ұсыныстар журналдары бар.
- Клиенттер шағым түсіру жолдары туралы ақпаратты кеңседегі постерлерден, клиенттерге берілетін Беттерден біледі, негізгі ақпарат консультация барысында ауызша айтылады.
- Шағымдарды өңдеу саясаты ұйымдастырылған. Онда тиісті қызметкерлердің міндеттері сипатталған, сондай ақ шағымдарды шешуге максималды (15күн) беріледі. Шағымдарды шешу бойынша тиісті оқу барлық қызметкерлерге өткізіледі.
- Шағым бойынша басшыларға есеп уақтылы беріледі және арнайы тағайындалған қызметкермен жасалады. Басшылар дұрыстау шараларын қолданып кейіннен бақылауды жүзеге асырады.