

**«АЗИЯЛЫҚ НЕСИЕ ҚОРЫ»
МИКРОКРЕДИТТІК ҰЙЫМЫ» ЖШС**

**«АНҚ» МКҰ ЖШС
Қатысушыларының
Жалпы жиналысымен
«бекітілді»**

**КЛИЕНТТЕРДЕН ӨТІНІШТЕРДІ ҚАБЫЛДАУ ЖӘНЕ
ҚАРАСТЫРУ ЖӘНЕ ОЛАРҒА ҚАТЫСТЫ ӘРЕКЕТ ЕТУ
САЯСАТЫ**

Алматы

Мазмұны

Жалпы ережелер	3
Саясат мақсаттары мен тапсырмалары	3
Өкілеттілік пен жауапкершілік	3
Өтініш түрлері және оларды тіркеу	3
Өтініштің ауызша түрі	3
Өтініштің жазбаша түрі	4
Клиенттердің өтініштерін қарастыру және Компанияның әрекет етуі	4
Қосымшалар	4

Жалпы ережелер

Осы Ереже «Азиялық Несие Қоры» МКҰ» (бұдан былай АНҚ немесе Компания) ЖШС клиенттерден өтініштерді (өтінімдерді, шағымдарды, ұсыныстарды және т.б.) қабылдау және қарастыру тәртібін анықтайды және олардың құқықтарын қорғауды, клиенттердің ұсыныстарын, ескертпелерін және түсініктемелерін Компанияның жоғарғы басшылығына жеткізуді, тиісті шараларды қарастыруды және қабылдауды қамтамасыз етуге бағытталған.

Осы Ереже SMART Campaign ұйымының тәжірибелік ұсыныстары негізінде және Қазақстан Республикасының заңнамасы талаптарына сәйкес әзірленген.

Осы Ережені Компанияның барлық қызметкерлері мен құрылымдық бөлімшелері міндетті түрде орындауы тиіс.

Саясат мақсаттары мен тапсырмалары

- Клиенттерге өз құқықтарын қорғау үшін құралдар мен мүмкіндіктер беру, Компания қызметі және оның қызметкерлерінің жұмысы туралы өз ұсыныстары мен ескертпелерін Компанияның жоғарғы басшылығына тікелей бару жолымен жеткізу;
- Компания клиенттерінің өтініштерін қабылдау, қарастыру және оларға жауап беру бойынша процедуралар мен мерзімдерді белгілеу;
- Жауапты қызметкерлердің жауапкершілігі мен өкілеттілігін бекіту.

Өкілеттілік пен жауапкершілік

Атқарушы Директор клиенттердің өтініштеріне жауап беруді өңдеу және уақытылы ұсыну процедураларын ендіруге және олардың жұмыс жасауына жалпы жауап береді.

Осы жауапкершілік құрылымдық бөлімшелер және филиалдар деңгейінде табысталуы мүмкін. Бұл жағдайда процедуралардың барысына жауапкершілік Атқарушы директордың орынбасарына не болмаса Экономикалық мәселелер жөніндегі директорға жүктелуі мүмкін.

Өтініш түрлері және оларды тіркеу

Клиент ауызша және/немесе жазбаша түрде жүгінуді мүмкін.

Компанияның барлық филиалдары мен кеңселерінде көзге көрінетін жерге Компания қызметкерлерінің (клиенттерден алынған өтініштермен жұмыс жасауға жауапты) телефон нөмірлері мен Компанияның заңды және электрондық мекенжайлары туралы ақпарат бар Маңдайша жазу (*1-қосымша*) ілінеді, олар арқылы клиент өз өтінішін Компания Басшылығының назарына тікелей жеткізе алады.

Өтініштердің барлығын Компанияның БК офис-менеджері міндетті түрде Кіріс корреспонденциялары журналына кіріс нөмірі мен алу күнінен көрсете отырып тіркейді.

Өтініштің ауызша түрі

- а. Клиент тәуліктің кез келген уақытында келесі нөмірлерге қоңырау шала алады:
 - Негізгі нөмір - Компанияның БК офис-менеджерінің корпоративтік мобильді және/немесе стационарлы нөмірлері;
 - Қосымша нөмірлер:
 - Атқарушы Директордың мобильді телефонының нөмірі;
 - Кредиттік Әкімшілік ету бөлімі бастығының (Этика жөніндегі директордың) мобильді телефонының нөмірі.
- б. Офис-менеджер клиент сөзімен Телефонограмма-өтінішті (*2-қосымша*) жазбаша түрде толтырады, мұнда міндетті түрде клиент өтінішінің мазмұнын, аты-жөнін және байланысу деректерін көрсетеді. Содан соң Телефонограмманы Кіріс корреспонденцияларын тіркеу журналына тіркейді және Атқарушы директорға ұсынады.

Клиенттерден өтініштерді қабылдау және қарастыру және оларға қатысты әрекет ету саясаты, АНҚ

Өтініштің жазбаша түрі

а. Өтінішті нөмірі Маңдайша жазбада көрсетілген факс арқылы жазбаша түрде жіберу.

Клиент өз өтінішін факс арқылы еліміздің барлық аймақтарында орналасқан Қазпоштаның немесе Қазақтелекомның кез келген бөлімшелерінен жібере алады.

б. Өтінішті Қазпошта кеңселері арқылы Компанияның заңды мекенжайына хат түрінде жіберу.

Барлық филиалдар мен офистерде Компанияның заңды мекенжайы бар хат Үлгісі (*3-қосымша*) ілінген. Клиенттер осы Форманы қолдана, Өтінішті дайындай және өтінішті Компанияның пошталық мекенжайына Қазпоштаның кез келген кеңсесі арқылы жібере алады.

с. Өтінішті электрондық пошта арқылы info@acfund.kz мекенжайына жіберу.

д. Клиенттің Компанияның БК кеңселерінде не болмаса филиалдарында Атқарушы директордың атына жазған өтініші.

е. Өтінішті «Біздің клиенттеріміз осылай дейді» шағымдар мен ұсыныстар кітабына толтыру.

Барлық филиалдар мен кеңселерде Шағымдар мен ұсыныстар кітаптары бар, оларға клиент өз өтініштерін жаза алады. Уәкілетті қызметкерлер (кеңселердің кураторлары), Кредиттік әкімшілік ету бөлімінің (КӘБ) қызметкерлері және Компания басшылығы кеңселерге бару барысында осы Кітаптарды қарап шығады және өтініштер болған жағдайда қарастыру және тиісті шараларды қабылдау үшін оларды Атқарушы директор (және шағымдар болған жағдайда Этика жөніндегі директор) назарына ұсынады.

Клиенттердің өтініштерін қарастыру және Компанияның әрекет етуі

Клиенттерден өтініштер келіп түскен жағдайда осы ақпарат тез арада Компания басшылығының назарына жеткізіледі: Атқарушы директорға және Этика жөніндегі директорға.

Компания басшылығы өтінішті өтініш сипаты мен мазмұнына байланысты тиісті қызметкерлерді (заңгерлер, ОКА, бухгалтерия және т.б.) тарта отырып қарастырады:

1. Егер ақпаратты басқа да субъекттерден және/немесе лауазымды тұлғалардан алу не болмаса сол жерге шығып тексеру талап етілмесе, клиенттен өтінішті алған сәттен бастап 15 күннен кешіктірмей;

2. Егер басқа субъекттерден және/немесе лауазымды тұлғалардан ақпарат алу не болмаса сол жерге шығу талап етілетін болса, клиенттен өтінішті алған сәттен бастап 30 күннен кешіктірмей;

3. Атқарушы директор 30 күндік мерзімді ұзарту туралы шешім қабылдаған жағдайда ол офис-менеджерге клиентке үш күн ішінде жауап беру мерзімін ұзарту туралы хабарламасы бар хаты жіберуді тапсырады.

Қажет болған жағдайда өтініштегі деректерді тергеу, ұсыныстар мен ұсынымдарды қарастыру жөніндегі Комиссия және/немесе Жұмыс тобы (бұдан былай ЖТ) құрылады.

Комиссия/ЖТ деректерге тергеу жүргізеді, қорытындылары мен ұсыныстары бар Тұжырым дайындайды. Қорытынды бекіту үшін Атқарушы директордың қарастыруына ұсынылады.

Комиссияның/ЖТ Тұжырымдарының қорытындылары бойынша жоғарыда аталған мерзім ішінде жауап хат дайындалады және клиентке жіберіледі.

Қосымшалар

1. 1-қосымша: Мандайша жазба үлгісі;

Құрметті клиенттер!

Шағымдарыңыз болған жағдайда Компания Басшылығына жүгінудің ұсынылған тәсілдерінің кез келгенін таңдай аласыз:

1. Шағымдарға арналған өтініштің бланкасын толтыру және шағымыңызды баяндау;
2. Өтінішті факс арқылы жіберу: 8 (727) 250 61 90, өтінішті электрондық пошта арқылы жіберу: info@acfund.kz, не болмаса өтінішті Қазпоштаның/Қазақтелекомның кез келген бөлімшесі арқылы жіберу;
3. Шағымыңызды Компанияның әр бөлімшесінде орналасқан Шағымдар мен ұсыныстар кітабына жазу;
4. АНҚ Атқарушы директорына 8 777 225 29 02 телефон нөмірі арқылы қоңырау шалу;
5. Кредиттік әкімшілік ету бөлімінің басшысына (Этика жөніндегі директорға) 8 777 078 93 18 телефон нөмірі арқылы қоңырау шалу;
6. Компанияның офис-менеджеріне 8 777 384 81 11 телефон нөмірі арқылы қоңырау шалу.

Ынтымақтастығыңызға алғыс айтамыз!

2. 2-қосымша: Телефонограмма үлгісі;

«Азия Кредит Қоры» МКҰ ЖШС
Атқарушы директоры

Ж.Б.Жакуповқа

Телефонограмма-Өтініш

Уақыты:

Күні:

Берген: тел.:
(аты-жөні)

Мекенжайы:

Қабылдаған: Қолы:
(аты-жөні)

Мекенжайы:

Кіріс № Күні:

