

«УТВЕРЖДЕНО»

Наблюдательный Совет

ТОО «МФО «Азиатский Кредитный Фонд»

«19» марта 2018 год

**ПОЛИТИКА
ПРИЕМА И РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ОТ
КЛИЕНТОВ И РЕАГИРОВАНИЯ НА НИХ**

Содержание

Термины и определения	3
1. Общие положения	4
2. Цели и задачи политики	4
3. Полномочия и ответственность	4
4. Прием и регистрация обращений	4
5. Порядок рассмотрения обращений от клиентов	5
6. Сроки рассмотрения обращений	9
7. На любое обращение, должен быть подготовлен ответ	9
8. Анализ, мониторинг и контроль, за процессом рассмотрения обращений	10
Приложение 1 – Форма для письменных обращений	11
Приложение 2 – Объявление	12
Приложение 3 – Отчет по жалобам от клиентов АКФ	13
Приложение 4 – Письмо благодарности клиенту АКФ	14

Термины и определения

Анонимное обращение - обращение, по которому невозможно установить авторство, отсутствует подпись, почтовый адрес клиента, контактные данные.

Обращение - направленное в АКФ, индивидуальное или коллективное письменное, устное, либо в форме электронного документа, предложение, заявление, жалоба, запрос или отклик.

Жалоба - требование клиента, об устранении неправомерных действий или бездействия.

Обоснованная жалоба - подкрепленная фактами жалоба, анализ предмета которой устанавливает нарушение политик и процедур АКФ.

Необоснованная жалоба - не подкрепленная фактами жалоба, анализ предмета которой устанавливает качество и условия обслуживания соответствующими требованиям политик, процедур и внутренними документами АКФ.

Регистрация обращения - фиксация в учетном информационном документе кратких данных по содержанию обращения и присвоение регистрационного номера каждому поступившему обращению.

Обратная связь - мнения, комментарии или выражение интереса клиентов к продуктам АКФ или процессу.

Предложение - рекомендация лица по совершенствованию политик и процедур с целью улучшения качества обслуживания клиентов АКФ.

Клиент - физическое или юридическое лицо, имеющее кредит в АКФ или его представитель, подающий обращение.

Заявитель – тот, кто делает официальное заявление, подает заявку. В АКФ заявитель - клиент.

Ответственное подразделение – отдел АКФ, которому будет поручено осуществлять рассмотрение обращений клиентов и подготовку ответа на них.

1. Общие положения

Настоящее Положение определяет порядок приема и рассмотрения обращений от клиентов (заявления, жалобы, предложения и т.п.) в ТОО «МКО «Азиатский Кредитный Фонд» (далее АКФ или Компания) и направлено на обеспечение защиты их прав, доведения предложений, замечаний и комментариев от клиентов до высшего руководства Компании, рассмотрение и принятие соответствующих мер.

Настоящее Положение разработано на основании практических рекомендаций организации SMART Campaign и в соответствии с требованиями законодательства Республики Казахстан. Данное Положение обязательно для выполнения всеми сотрудниками и структурными подразделениями Компании.

2. Цели и задачи политики

- Предоставить клиентам инструменты и возможность для защиты своих прав, доведения своих предложений и замечаний о деятельности Компании и работе ее сотрудников путем прямого обращения к высшему руководству Компании.
- Установить процедуры и сроки по приему, рассмотрению и ответу на обращения клиентов Компании.
- Закрепить ответственность и полномочия ответственных сотрудников.
- Использовать жалобы для разработки методов совершенствования в области взаимодействий Компании с клиентами, включая изменения продуктов и услуг.

3. Полномочия и ответственность

Исполнительный Директор несет общую ответственность за внедрение и функционирование процедур обработки и своевременного предоставления ответа на обращения клиентов.

Данная ответственность может быть делегирована на уровни структурных подразделений и филиалов. В этом случае, ответственность за следование процедурам может быть возложена на Директора по экономическим вопросам.

Офис менеджер ГО АКФ – ответственен:

- за регистрацию обращений, по всем каналам.
- предоставление отчетности, по результатам анализа обращений.

4. Прием и регистрация обращений

В целях получения обратной связи от Клиентов используются следующие каналы связи и технические средства:

Канал связи	Форма	Контактные данные
Письменное обращение	Заполнить бланк заявления, предусмотренный для клиентов	Адрес: 050008 Республика Казахстан, г. Алматы, ул. Ауэзова, дом 60, 4 этаж офис 10 Товарищество с ограниченной ответственностью «Микрофинансовая организация «Азиатский Кредитный Фонд» - <i>(Приложение 1- форма для обращений)</i>
	Оставить свое обращение в книге «Жалоб и предложений»	Офис АКФ
	Оставить свой отзыв в книге «Так говорят наши клиенты»	Офис АКФ
	Заказать обратный звонок на сайте АКФ	www.asisncreditfund.com
	Отправить заявление на электронную почту	Audit@acfund.kz
Устное обращение	Городской номер ГО АКФ	8 (727)-250-61-90
	Бесплатная горячая линия (с мобильного)	5061
	Управление по защите прав потребителей НБРК	

Клиент может обратиться с жалобой, предложением в устной и/или письменной формах.

Во всех филиалах и офисах Компании, на видном месте вывешивается:

- Объявление *(Приложение 2 - объявление)* с информацией о приеме и рассмотрении обращений от клиентов и реагирования на них, в которых содержится информация о телефонном номере и юридическим и электронным адресами Компании, посредством которых клиент может напрямую довести свое обращение до сведения Руководства Компании.

Все обращения от клиентов, которые поступают в филиалы или субофисы, передаются в ГО – офис менеджеру. Куратор офиса/Старший специалист по развитию бизнеса обязан контролировать на местах, своевременную передачу информации от клиентов.

Все обращения в обязательном порядке регистрируются офис – менеджером ГО в журнале входящей корреспонденции с указанием входящего номера и даты получения.

5. Порядок рассмотрения обращений от клиентов

Каждый сотрудник, исходя из полномочий, должен стараться максимально быстро дать ответ, разъяснение на обращение/жалобу/возражение клиента АКФ на местах. При рассмотрении жалоб необходимо соблюдать следующие шаги улаживания возражений:

1. Проясните возражение, которое выдал клиент.

- При обращении клиентов с жалобами, важно поблагодарить клиента, что обратился, не нужно занимать оборонительную позицию. Вы можете

ответить например так: «Спасибо», «Благодарим Вас за письмо/обращение, сообщающее о...», «Спасибо, что вы сообщили мне о ...» или «Спасибо, я рад, что вы поставили меня в известность. Теперь у меня есть возможность улучшить...».

2. Выслушайте внимательно те объяснения, которые говорит вам клиент.

- Например, вы можете сказать клиенту: «Чтобы я мог незамедлительно уладить ситуацию, пожалуйста давайте проясним данную ситуацию...».

3. Дайте понять ему, что вы услышали и поняли то, что он сказал (Подтвердить).

- Например: «Да, я понял Вас, Ваше обращение по поводу...».

4. Предоставьте клиенту информацию в соответствии с тем возражением, которое он выдал.

- Если, это требуется извинитесь перед клиентом: «Позвольте мне извиниться перед Вами от имени Компании. Мне очень жаль, что так случилось...»;
- Если это в рамках Ваших полномочий, пообещайте принять меры для решения проблемы: «... Я немедленно приму меры», «Я свяжусь с коллегами...»;

5. Постарайтесь, как можно быстро исправить ошибку.

- Задайте вопрос «Согласия». Например: «Вы же согласны, подождать две минуты, пока получу ответ...».

6. Убедитесь, что клиент доволен.

- Задайте вопрос «Мнения». Например: «Что думаете...».

Порядок рассмотрения обращений представлен на схеме 1.

1.В случае, если жалоба, обращение от клиента не может быть разрешена незамедлительно, сотрудник офиса, филиала АКФ, обслуживающего Клиентов, обязан предложить Клиенту изложить обращение в письменной форме (собственноручно) либо со слов Клиента сотрудником АКФ, обслуживающего Клиентов, составляется обращение (Приложение №1 – Форма обращений).

В случаях, когда обращение составляется сотрудником АКФ, обслуживающего Клиентов, Клиенту необходимо в обращении произвести запись «с моих слов, записано, верно» и поставить подпись, после чего обращение сканируется и отправляется на электронный адрес офис менеджера ГО, для регистрации данного обращения.

Клиенту выдается копия обращения с указанием даты и времени, фамилии и инициалов лица, принявшего обращение.

Куратор офиса/Старший специалист по развитию бизнеса обязан контролировать на местах, своевременную (ежедневную) передачу информации от клиентов офис менеджеру ГО АКФ. Все обращения от клиентов, которые поступают в филиалы или отделения/субофисы, передаются в ГО АКФ – офис менеджеру ГО в день получения обращения.

Устные обращения, поступившие на телефонный номер АКФ, обрабатываются офис менеджером ГО, анонимные обращения обрабатываются уполномоченным лицом (согласно политики инициативного информирования, которые в свою очередь записывает обращение в форме - для письменного обращения), где обязательно указывает содержание обращения, ФИО и контактные данные клиента. Далее регистрирует в журнале регистрации входящей корреспонденции.

2. Все обращения в обязательном порядке регистрируются офис менеджером ГО в журнале входящей корреспонденции с указанием входящего номера и даты получения.

В свою очередь офис менеджер делает копию обращения и подшивает в отдельную папку «Обращения от клиентов».

3. По мере поступления обращения, его сразу передают на рассмотрение Исполнительному Директору.

4. В случаях, когда требуется изучение и анализ вопросов, поступивших от клиентов АКФ, обращения перенаправляются для рассмотрения и подготовки ответа в ответственное подразделение:

- Департамент по развитию бизнеса.
- Отдел кредитного администрирования.
- Бухгалтерию.

По этическим вопросам, тогда направляется Директору по этике.

5. Ответственное подразделение в случае необходимости (с установлением сроков исполнения) запрашивает полную информацию и пояснения, у других подразделений, в том числе Филиалов АКФ по фактам/вопросам, изложенным в обращении и/либо выявленным в ходе анализа рассмотрения обращения, с приложением копий подтверждающих документов (при необходимости).

Пояснения должны содержать ответы на все поставленные вопросы в обращении клиента и обоснованные доводы, в том числе обоснование на действия/бездействия работника, предложение по решению/урегулированию ситуации с предварительным согласованием с ответственным подразделением. Ответственность за полноту, качество и своевременность предоставления пояснений/информации возлагаются на ответственное лицо или подразделение.

По результатам анализа причины возникновения обращения Ответственное подразделение устанавливает статус жалобы: необоснованная жалоба, обоснованная жалоба. При содержании нескольких вопросов (проблем, фактов) в одном обращении Клиента, статус устанавливается по каждому вопросу отдельно. Жалоба признается обоснованной, в случае наличия хотя бы одного пункта (вопроса), оцененного как «обоснованный».

Ответственное подразделение обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, и готовит ответ клиенту, передает его юристу АКФ.

6. Юрист АКФ, готовит официальный ответ и передает его офис менеджеру ГО.

7. Офис менеджер ГО регистрирует и высылает письмо клиенту.

8. Офис менеджер ГО вносит информацию в отчет.

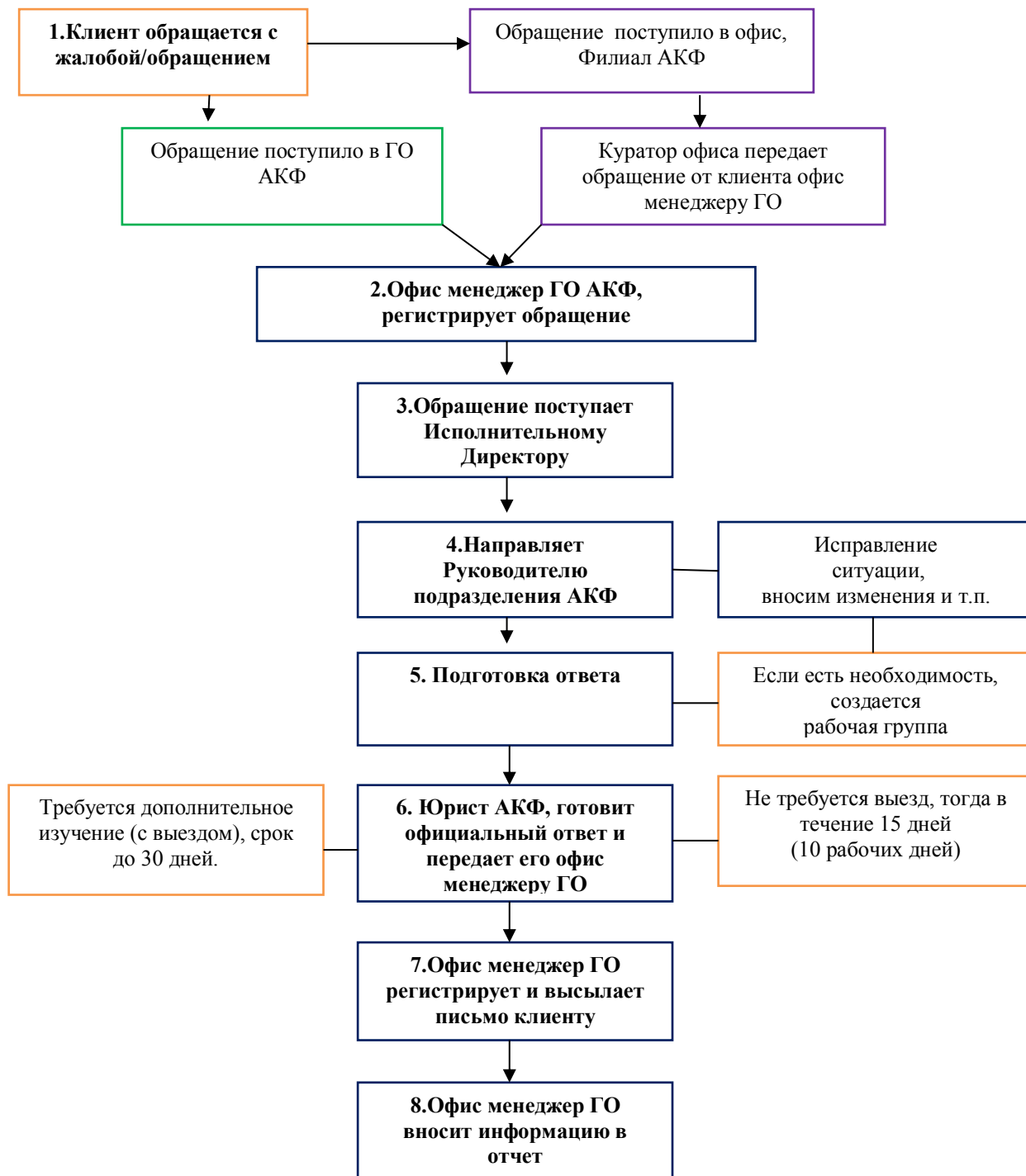


Схема 1 – Рассмотрения обращений от клиентов.

6.Сроки рассмотрения обращений

При поступлении обращения Руководству Компании, Руководство рассматривает обращение, при необходимости, привлекая, в зависимости от характера и содержания обращения, соответствующих сотрудников (юристы, ОКА, бухгалтерия и т.п.):

1. Не позднее 15 дней с момента приема обращения от клиента, если не требуется получения информации от иных субъектов и/или должностных лиц, либо проверки с выездом на место;
2. Не позднее 30 дней с момента приема обращения от клиента, если требуется получение информации от других субъектов и/или должностных лиц, либо выезда на место;
3. В случае если Исполнительный директор принял решение о продлении 30-дневного срока, то поручает офис-менеджеру отправить в течение трех дней письмо клиенту с уведомлением о продлении срока отправления ответа.

В случае необходимости, создается Комиссия и/или Рабочая группа (далее РГ) по расследованию фактов, изложенных в обращении, и разработке предложений и рекомендаций. Комиссия/РГ проводит расследование фактов, готовит Заключение с выводами и предложениями. Заключение представляется на рассмотрение Исполнительному директору для утверждения.

По итогам Заключения Комиссии/РГ, готовится и высылается клиенту письмо-ответ в вышеуказанные сроки.

7.На любое обращение, должен быть подготовлен ответ

В случае невозможности установить почтовый адрес клиента, либо возврата исходящей корреспонденции, доведение до клиента результатов рассмотрения обращения производится одним из возможных способов информирования:

- по телефону.
- на электронный адрес.
- при личной встрече и т.д. с фиксацией способа информирования клиента в журнале регистрации обращений.

Письменный ответ клиенту о результатах рассмотрения обращения дается:

- на языке обращения.
- содержит обоснованные доводы со ссылкой на соответствующие требования законодательства Республики Казахстан, внутренних документов АКФ, договоров, имеющих отношение к рассматриваемому вопросу, а также на фактические обстоятельства рассматриваемого вопроса с разъяснением его права на обжалование принятого решения.

Обращения клиентов с предложениями об улучшении условий обслуживания в АКФ, АКФ принимает для сведения и анализа и направляет клиенту письмо с благодарностью.

(Приложение №4 – письмо форма благодарности клиенту)

8. Анализ, мониторинг и контроль, за процессом рассмотрения обращений

Предоставление отчетности офис – менеджером ГО представлено в схеме 2.



Схема 2 – Предоставления отчетности офис менеджером ГО АКФ.

Офис менеджер ГО заносит обращение в таблицу Эксель (Приложение №3 – форма отчета).

Перечень пунктов (категорий) является не постоянным и может корректироваться в зависимости от поступающих обращений и затрагиваемых вопросов.

Офис менеджер ГО готовит отчет по итогам анализа обращений, не реже 1 раза в квартал. готовый отчет предоставляет - Исполнительному Директору АКФ.

В последующем по итогам анализа поступивших обращений, проведенной классификации обращений. Исполнительный Директор дает поручение либо рекомендации по устранению установленных проблем или потенциальных проблем.

Поручение дается по тем вопросам, по которым не требуется внесение изменений во внутренние процессы и условия кредитных продуктов АКФ.

При наличии системных проблем, для решения которых требуется внесение изменений в процедуры и кредитные продукты АКФ, вопрос выносится на Старший Кредитный Комитет. Решения Старшего Кредитного Комитета направляются в Филиалы, подразделения, ответственные за их исполнение. Мониторинг их исполнения осуществляется уполномоченными сотрудниками АКФ.

Приложение 1 – Форма для письменных обращений

Исполнительному Директору
ТОО «МФО «Азиатский Кредитный Фонд»
Жакуповой Ж.Б.

Адрес: 050008
Республика Казахстан, г.Алматы
ул. Ауэзова дом 60, 4 этаж офис 10
тел./факс: 8 (727) 250 61 90

от _____
Адрес: _____

тел. _____

Обращение

Клиент _____
(подпись, имя, фамилия)

«__» _____ 20__ г

** после заполнения отдайте его ответственному работнику, также Вы в праве самостоятельно отправить жалобу-заявление по вышеуказанному адресу (через отделение Казпочта, Казахтелеком или по факсу).*

Приложение 2 – Объявление

Уважаемые клиенты

ТОО «МФО «Азиатский Кредитный Фонд»!

Спасибо, что вы работаете с нами. АКФ стремится, чтобы каждый клиент был доволен качеством обслуживания. Мы благодарны вам за любое обращение в компанию, которое послужит улучшению работы АКФ.

Если вы хотите внести свое предложение по улучшению обслуживания или у вас имеются нарекания по сервису, вы можете воспользоваться любым из предложенных способов обращения:

Способы обращения в устной форме:

- Позвонить на городской номер головного офиса АКФ в г. Алматы по номеру **8 (727) 250-61-90**
- Позвонить по бесплатной горячей линии с мобильного телефона по номеру **5061**

Способы обращения в письменной форме:

- Оставить свое обращение в книге «Жалоб и предложений».
- Оставить свой отзыв в книге «Так говорят наши клиенты».
- Заполнить бланк заявления, предусмотренный для обращений и передать кредитному специалисту в любом офисе АКФ, уточнив у кредитного специалиста номер регистрации данного обращения.
- Отправить заявление по электронной почте audit@acfund.kz.
- Заказать обратный звонок на нашем сайте www.asiancreditfund.com. Ожидайте, вам обязательно перезвонят.
- Вы также имеет право обратиться с государственные органы по защите прав потребителей НБРК.

Напоминаем, что АКФ НЕ работает с посредниками. По всем вопросам, связанным с выдачей кредитов, просим обращаться только к сотрудникам нашей компании.

Спасибо, что выбираете АКФ!

Приложение 3 – Отчет по жалобам от клиентов АКФ

ТОО МФО "Азиатский Кредитный Фонд"

Отчет - статус обработки жалоб, обращений

№	Дата поступления жалобы	Филиал, офис	Описание ситуации, обращения клиента	Отвественный по прояснению ситуации	Дата передачи ответственному лицу	Комментарий и рекомендации ответственного лица	Отвественный за вынесение решения	Какое решение было принято	Дата вынесения решения	Дата сообщения решения по клиенту	Срок рассмотрения обращения
1											
2											
3											
4											

Приложение 4 – Письмо благодарности клиенту АКФ**ТОО «Микрофинансовая организация «Азиатский Кредитный Фонд»****Благодарность**

Уважаемая (ый)

!

От лица компании

ТОО «Микрофинансовая организация «Азиатский Кредитный Фонд»
выражаем искреннюю признательность за Ваше обращение, с целью улучшения
процесса обслуживания клиентов! Благодарим Вас за сотрудничество, мы рады, что
Вы являетесь нашим надежным клиентом и партнером! Надеемся, что наше
плодотворное сотрудничество в будущем будет не менее эффективным.

Исполнительный директор

Жакупова Ж.Б.