

«БЕКІТІЛГЕН»
«Азиялық Несие Қоры» МҚҰ» ЖШС
атқарушы директоры
Жакупова Ж.Б.
«14» тамыз 2020

**КЛИЕНТТЕРДЕН ТҮСКЕН ӨТІНІШТЕРДІ
ҚАРАУ ЖӘНЕ ОЛАРҒА ЖАУАП ҚАЙТАРУ
СЯСАТЫ**

Алматы, 2020

Мазмұны

ТЕРМИНДЕР МЕН АНЫҚТАМАЛАР	3
1.ЖАЛПЫ ҚАҒИДАЛАР	3
1.1. Саясатты қолдану саласы	3
1.2. Саясатты әзірлеу және өзектілендіру	4
1.3. Саясаттың мақсаты	4
1.4. Клиенттің құқықтары мен міндеттері	4
2.ӨКІЛЕТТІКТЕР ЖӘНЕ ЖАУАПКЕРШІЛІК	4
3. ӨТІНІШТЕРДІ ҚАБЫЛДАУ ЖӘНЕ ТІРКЕУ	5
4.КЛИЕНТТЕРДЕН ТҮСКЕН ӨТІНІШТЕРДІ ҚАБЫЛДАУ ЖӘНЕ ОРЫНДАРДА ҚАРАУ ТӘРТІБІ (КОМПАНИЯ КЕҢСЕЛЕРІ/ФИЛИАЛДАРЫНДА)	5
5.КЛИЕНТТЕРДЕН ТҮСКЕН ӨТІНІШТЕРДІ БК ҚАБЫЛДАУ ЖӘНЕ ҚАРАУ ТӘРТІБІ	6
6.ӨТІНІШТЕРДІ ҚАРАУ МЕРЗІМДЕРІ	7
7.КЕЗ КЕЛГЕН ӨТІНІШКЕ ЖАУАП ДАЙЫНДАЛУЫ ТИІС	8
8.ӨТІНІШТЕРДІ ҚАРАУ ПРОЦЕСІНЕ ТАЛДАУ, МОНИТОРИНГ ЖӘНЕ БАҚЫЛАУ ЖҮРГІЗУ.....	8
1 Қосымша – Жазбаша өтініштер үшін нысан.....	9
2 Қосымша – Хабарландыру	10
3 Қосымша – «Клиенттер өтініштерін қабылдау және қарау тәртібі» схемасы.....	11
4 Қосымша – АНҚ клиентіне алғыс хат жазу	12

Терминдер мен анықтамалар

Анонимді өтініш – өтініш беруші көрсетілмеген немесе оны сәйкестендіру мүмкін емес болатын өтініш.

Шағым – клиенттің заңсыз әрекеттер немесе әрекетсіздікті жою туралы талабы.

Өтініш беруші – ресми өтініш жасайтын, өтініш беретін тұлға. АНҚ-да өтініш беруші – клиент.

Клиент – АНҚ-да шағын несиесі бар жеке немесе заңды тұлға, немесе оның өтініш беретін өкілі.

Өтініш – АНҚ-ға жолданған жеке немесе ұжымдық жазбаша, ауызша, электронды құжат түріндегі ұсыныс, өтініш, шағым, сауал немесе пікір.

Жауапты бөлімше – клиенттің өтінімін қарау және жауап дайындауды жүзеге асыру тапсырылған АНҚ-ның бөлімі.

Ұсыныс – АНҚ клиенттерін қызмет көрсету сапасын жақсарту мақсатындағы саясаттар мен процедураларды жетілдіру бойынша ұсыныс.

Өтінішті тіркеу – кіріс хат-хабардың электрондық журналында әр түскен өтінішке тіркеу нөмірін бере отырып, тіркеу.

1. Жалпы қағидалар

1.1. Саясатты қолдану саласы

- 1.1.1. Саясат «Азиялық Несие Қоры» МҚҰ» ЖШС (бұдан әрі АНҚ немесе Компания) клиенттерінің өтініштерін қабылдау, қарау және жауаптар беру тәртібін айқындайды;
- 1.1.2. Саясат ҚНА (АФР) қаржылық қызметтер тұтынушыларының құқықтарын қорғау бойынша нормативтік актілер, SMART Campaign ұйымының тәжірибелік ұсыныстарының негізінде және Қазақстан Республикасы заңнамасының талаптарына сәйкес әзірленген;
- 1.1.3. АНҚ әр клиентке Компания қызметін, өнімдері немесе қызметтерін жақсарту бойынша өз пікірін немесе ұсынысын білдіруге мүмкіндік береді. Клиенттің әр өтініші осы Саясатпен белгіленген тәртіпке сәйкес қаралады;
- 1.1.4. АНҚ анонимдік өтініштерді, мұндай өтініште дайындалып жатқан немесе жасалған қылмыстық құқық бұзушылықтар туралы, немесе мемлекеттік немесе қоғамдық қауіпсіздікке төнген қауіп туралы мәліметтер болған, және мемлекеттік органдарға олардың құзыреттілігіне сәйкес жедел жолдауға жататын, жағдайларды қоспағанда, сондай-ақ шағымның мәні баяндалмаған өтініштерді қабылдамайды және қарамайды;
- 1.1.5. Саясат Компанияның барлық қызметкерлерімен және құрылымдық бөлімшелерімен орындау үшін міндетті;
- 1.1.6. Компанияның басшылығы мен қызметкерлері, бұл барынша мүмкін болғанша, Клиенттер берген өтініштерді қабылдау және өңдеу, және осы өтініштерге жауаптар дайындау кезінде мүдделер қақтығысы болатын жағдайларға жол бермеуі тиіс.

1.2. Саясатты әзірлеу және өзектілендіру

- 1.2.1. Саясат өзектілендіру мақсатында жылына бір реттен сирек емес қайта қаралуы тиіс;
- 1.2.2. Саясатты әзірлеу және өзектілендіру үшін Колл-орталықтың Бастығы жауапкершілікті көтереді, оның міндеттеріне қызметке сәйкестік функциясын Саясатқа сәйкес қамтамасыз ету кіреді.

1.3. Саясаттың мақсаты

- 1.3.1. Компания клиенттеріне өз құқықтарын қорғау, Компания қызметі және оның қызметкерлерінің жұмысы туралы өз ұсыныстары мен ескертпелерін Компания басшылығына тікелей өтініш жасау арқылы жеткізу үшін құралдар мен мүмкіндік беру;
- 1.3.2. Клиенттердің өтініштер беру тәртібі, өтініштерді қарау және жауаптар беру тәртібін белгілеу;
- 1.3.3. Жауапты қызметкерлердің жауапкершілігі мен өкілеттіктерін бекіту;
- 1.3.4. Клиенттердің өтініштерін Компанияның өнімдері, процестері мен қызметтерін жетілдіру үшін пайдалану.

1.4. Клиенттің құқықтары мен міндеттері

- 1.4.1. Клиент кез келген өтінішпен тікелей Компанияға жүгінуге құқылы;
- 1.4.2. АНҚ-ға жүгінген клиент Компаниядан ауызша немесе жазбаша жауапты осы Саясатпен белгіленген тәртіпте алуға құқылы;
- 1.4.3. Клиент кез келген уақытта өз өтінішін кері қайтаруға құқылы;
- 1.4.4. Клиент АНҚ-ға өтінішті өз бетімен немесе өкілінің көмегімен бере алады. Бұл ретте клиенттің өкілі Компанияға оның клиент мүдделерін қорғау құқығын растайтын нотариаттық сенімхатты ұсынуы тиіс. Клиент пен оның өкілінің жеке басы қатысқан жағдайда сенімхат керек емес. Ерекше жағдайларда (ТЖ режимдері кезінде), бұл ретте микрокредитті беру құпиясы бұзылмайтын (клиенттің микрокредиті бойынша құпия деректер жарияланбайтын) болса, Компания өкілден өтінішті сенімхатсыз және телефон арқылы қабылдай алады;
- 1.4.5. АНҚ қазақ және орыс тілдеріндегі өтініштерді қарауға қабылдайды. Компания жауабы клиентке өтініш берілген тілде беріледі;
- 1.4.6. Клиенттің өтініште көрсетілген фактілер мен жағдайларды көрсететін құжаттар/ақпаратты ұсынуы қажет болған жағдайда, клиент оларды Компанияның сұрауында белгіленген мерзімде ұсынуға міндетті.

2. Өкілеттіктер мен жауапкершілік

- 2.1. Колл-орталықтың бастығы клиенттер өтініштерін өңдеу процедураларын енгізу және қызмет етуі үшін, сондай-ақ клиенттер өтініштерін талдау нәтижелері бойынша есептілікті беру үшін жауапкершілікті көтереді;
- 2.2. Колл-орталық қызметкерлері барлық қолданыстағы каналдар бойынша өтініштерді тіркеу және «Аспект» базасына толық ақпаратты енгізу үшін жауапкершілікті көтереді;
- 2.3. Атқарушы директор өтініштерді кейінгі өңдеу үшін бөлуге жауапты болады және клиенттердің өтініштеріне жауаптарды уақытылы беруге бақылау жүргізеді. Бұл міндет басқа қызметкерге АНҚ БК тиісті бұйрығын ресімдеу арқылы бөлініп берілуі тиіс;
- 2.4. Кеңселер жетекшілері/БДАМ клиенттердің өтініштерін Колл-орталыққа уақытылы беру үшін жауапкершілікті көтереді;
- 2.5. Өтінішті тікелей өңдеуге қатысатын БК тиісті бөлімшелері мен филиалдардың басшылары өтінішті өңдеу мерзімдерін орындау және шағымды қарау процесінде әділ қарау үшін жауапкершілікті көтереді.

3. Өтініштерді қабылдау және тіркеу

3.1. АНҚ-да клиенттер өтініштерін қабылдаудың келесі каналдары бар:

Байланыс каналы	Түрі	Байланыс деректері
Жазбаша өтініш	Клиенттер үшін көзделген өтініш бланкісін толтыру және оны Қазпошта арқылы жіберу (1 Қосымша – жазбаша өтініштер үшін нысан)	Мекенжайы: 050008 Қазақстан Республикасы, Алматы қ., Әуезов к-сі, 60 үй, 4 қабат, 10 кеңсе «Азиялық Несие Қоры» микроқаржылық ұйымы» жауапкершілігі шектеулі серіктестігі
	Компания кеңселерінде көзделген өтініш бланкісін толтыру (1 Қосымша – жазбаша өтініштер үшін нысан)	АНҚ кеңселері
	«Шағымдар мен ұсыныстар» кітабында өз өтінішін қалдыру	АНҚ кеңселері
	АНҚ сайтында кері байланыс үшін қоңырауға тапсырыс беру	www.asiancreditfund.com
	Электрондық поштаға өтініш беру	info@acfund.kz
Ауызша өтініш	АНҚ БК қалалық нөмірі	8 (727)-250-61-90
	Тегін жедел желі (ұялы телефоннан)	5061

3.2. Өтініштерді қабылдау каналдары Компанияның барлық филиалдары мен кеңселерінде клиент көрінетін жерде орналасады (2 Қосымша – хабарландыру);

3.3. Клиент ауызша және/немесе жазбаша түрде өтініш бере алады. Ауызша ұсыныс берген жағдайда, егер клиент өзге түрде жауап сұрамаса, клиентке жауап ауызша қайтарылады. Жазбаша өтініш берілген жағдайда немесе өтініш АНҚ тарапынан белгілі әрекеттерді жасау қажеттілігіне байланысты болса, онда мұндай өтінішті қарау нәтижесі болып клиенттің жазбаша түрдегі өтінішінде баяндалған әрекеттерді орындау табылады;

3.4. Филиалдар мен кеңселерге түскен клиенттердің барлық өтініштері сканерленіп, АНҚ Колл-орталықтың БК Колл-орталығының электрондық поштасына бір тәулік ішінде жіберілуі тиіс;

3.5. Өтінішті алу күні болып, егер өзгесі Қазақстан Республикасының нормативтік актілерімен өзгесі белгіленбесе, АНҚ-дағы Колл-орталық тіркеген күн болып есептеледі.

4. Клиенттерден өтініштерді қабылдау және орындарда (Компания кеңселері/филиалдарында) қарау тәртібі

4.1. Шағымды алған қызметкер, өз өкілеттіктеріне қарай, шағымды тиісті түрде барынша жылдам және орнында шешу үшін барлық қажет әрекеттерді жасауы тиіс;

4.2. Шағымды қарау және шешу кезінде қызметкерге қарсылықтарды бітістірудің келесі қадамдарын орындау қажет:

- Клиентке оның Компанияға шағыммен жүгінгендігі үшін алғыс білдіру;
- Клиенттің түсініктемелерін мұқият тыңдау;
- Проблеманың мәнін түсіну. Егер сізге түсініксіз болса, шағым себебін анықтау үшін қаншалықты қажет болса, соншалықты нақтылайтын сұрақта қою қажет;
- Клиентке оның тыңдалғанын көрсету, және сіз оның айтқан сөздерін түсінгеніңізді білдіру. Эмпатия көрсету. Тіпті сіз клиентпен келіспеген жағдайдың өзінде сіз проблеманы түсінетіңізді көрсету қажет;
- Ешбір жағдайда қорғаныс позициясын ұстанбаңыз;
- Егер бұл қажет болса, ақпаратты тексеру;
- Компания атынан кешірім сұрау;
- Егер бұл сізді құзыреттілігіңізде болса, клиенттің проблемасын шешу;
- Клиент оның шағымының нәтижесіне разы болғандығына көз жеткізу;
- Шағымдау қабылдау және шешімді басқа қызметкер қабылдауы тиіс болса, оны шешу үшін жедел жіберу;
- Клиентті проблеманың түпкілікті шешілуі туралы ақпараттандыру: телефонмен қоңырау шалу немес хат жолдау арқылы.

4.3. Шағымды шешу кезінде қызметкер мыналарды істемеуі тиіс:

- Клиент алдында өзіне қандай да бір міндеттемелерді алу;
- Өз құзыреттіліктері шеңберінде емес кез келген сұрақтарды қарау;
- Заң сипатындағы кез келген сұрақтарды қарау;
- Сұрақты ресми қарауға дейін қанда да бір әрекеттер қабылдау бойынша Компанияны міндеттемелермен байланыстыру.

4.4. Егер клиенттің шағымы жедел шешілмейтін болса, кеңсе/филиал қызметкері клиентке кеңседе көрсетілген өтініштердің кез келгені бойынша шағыммен жүгінуді ұсынуға міндетті;

4.5. Клиент өтінішті жазбаша түрде АНҚ кеңсесінде баяндағысы келсе, клиентке өтінішті жазу үшін өтініш бланкісін беру қажет (1 Қосымша – Жазбаша өтініштер үшін нысан). Клиент қандай да бір себеп бойынша өз қолымен өтінішті ресімдей алмаса, онда өтінішті АНҚ қызметкері жасайды. Бұл ретте клиентке өтініште «менің сөзімен дұрыс жазылды» дегенді жазу және қолын қою қажет. Клиентке күні мен уақыты, өтініш қабылдаған тұлғаның аты-жөні көрсетілген өтініш көшірмесі беріледі;

4.6. Жазылған өтініш сканерден өткізіледі және АНҚ Колл-орталығының электрондық мекенжайына (info@acfund.kz) осы өтінішті тіркеу және кейінгі қарау үшін жіберіледі.

5. БК-де клиенттердің өтініштерін қабылдау және қарау тәртібі

5.1. Клиенттердің барлық өтініштері АНҚ Колл-орталығына тіркеу және өңдеу үшін түседі;

5.2. Колл-орталық өтініштерді қабылдаудың барлық каналдарынан түсетін жазбаша шағымдар, сондай-ақ телефон бойынша түсетін ауызша өтініштерді де қабылдайды;

5.3. Егер клиенттен өтініш түскен қоңырау шалуды БК кеңсе менеджері қабылдаған болса, онда оны Колл-орталыққа жолдау қажет;

5.4. 1.1.4 т. көрсетілген түрлеріне басқа, анонимді өтініштерді АНҚ қабылдамайды және өндемейді;

5.5. Барлық өтініштер міндетті түрде Колл-орталықпен кіріс хат-хабар электрондық журналында, кіріс нөмірі, өтінішті алу күні мен клиенттердің аты-жөні көрсетіле отырып, тіркеледі;

5.6. Филиалдардан/кеңселерден өтініштердің түскен бойы Колл-орталық «Аспект» базасына («CRM-клиенттердің өтініштері») енгізеді және жасалған міндетке сканерленген өтінішті тіркеп қояды. Клиенттен Колл-орталықтан қоңырауды қабылдаған жағдайда

Колл-орталықтың операторы шағымды «Аспект» базасына клиентпен сөйлесу кезінде енгізеді. Екі жағдайда да өтініш бойынша міндеттер АНҚ Атқарушы директорының қарауына тағайындалады;

5.7. Клиенттің өтінішін зерделеуден кейін Атқарушы директор өтінішті «Аспект» базасында шағымды шешу және жауап дайындау үшін қолайлы түрде жарайтын жауапты бөлімшеге/қызметкерге қайта тағайындайды;

5.8. Жауапты бөлімшелер қажет болған жағдайда (орындау мерзімдерін белгілеумен) басқа бөлімшелерден, соның ішінде АНҚ филиалдық желісінен өтініште баяндалған және/немесе өтінішті қарауды талдау барысында анықталған фактілер/сұрақтар бойынша, растайтын құжаттардың (қажет болған жағдайда) көшірмелерін тіркеумен, толық ақпарат пен түсініктемелерді сұрайды. Түсініктемелерде клиенттің өтінішінде қойылған барлық сұрақтарға жауаптар мен негізделген дәлелдер, соның ішінде қызметкердің әрекеті/әрекетсіздігіне негіздеме, жауапты бөлімшемен алдын-ала келісумен жағдайды шешу/реттеу бойынша ұсыныс болуы тиіс. Түсініктемелер/ақпараттың толықтығы, сапасы мен уақытылы беру үшін жауапкершілік жауапты тұлғаға немесе бөлімшеге жүктеледі;

5.9. Жауапты бөлімше өтінішті объективті, жан-жақты және уақытылы қаралуын қамтамасыз етеді. Қарау нәтижелері бойынша Жауапты бөлімше клиентке жауап дайындайды және оны АНҚ заңгеріне тексеруге береді;

5.10. Қажет болған жағдайда өтініште баяндалған фактілерді тексеру, және ұсыныстар мен пікірлерді әзірлеу бойынша Комиссия және/немесе Жұмыс тобы (бұдан әрі ЖТ) құрылады. Комиссия/ЖТ фактілерді тексеруді жүргізеді, қорытындылары мен ұсыныстары бар түйіндеме дайындайды. Қорытынды Атқарушы директорға қарау үшін беріледі. Комиссия/ЖТ түйіндеме қорытындылары бойынша клиентке жауап дайындалады және АНҚ Заңгеріне тексеруге жіберіледі;

5.11. АНҚ заңгері ресми жауаптың сараптамасын жүргізеді, оны өңдейді және жауапты тұлғаға қол қою үшін жібереді. Қол қою үшін жауапты тұлға өтініштің мәні мен маңыздылығына байланысты таңдалады. Аса маңызды өтініштерге АНҚ Атқарушы директоры, аса маңызды емес түрлеріне – филиал директорлары қол қояды;

5.12. Ресми жауапқа қол қойғаннан кейін хат БК немесе филиалдың шығыс хат-хабар журналында тіркеледі;

5.13. Шағымды шешу және жауап дайындаумен айналысқан жауапты бөлімшенің қызметкері клиент өтінішіне «Аспект» базасында хаты салады, шешім бойынша қысқа деректер енгізеді және базадағы өтінішті жабады.

«Клиенттердің өтініштерін қабылдау және қарау тәртібі» схемасы, 3 Қосымша

6. Өтініштерді қарау мерзімдері

6.1. АНҚ-да клиенттер өтініштерін қараудың келесі мерзімдері белгіленген:

- Қаралуы үшін өзге субъектілер, лауазымды тұлғалардан ақпарат алу, орнынан барып тексеру талап етілмейтін клиенттің өтініші өтініш түскен күннен бастап 15 (он бес) күнтізбелік күн ішінде қаралады;
- Қаралуы үшін өзге субъектілер, лауазымды тұлғалардан ақпарат алу, орнынан барып тексеру талап етілетін клиенттің өтініші өтініш түскен күннен бастап 30 (отыз) күнтізбелік күн ішінде қаралады.
- Қосымша зерделеу немесе тексеру жүргізу қажет болған жағдайда қарау мерзімі 30 (отыз) күнтізбелік күннен аспайтын мерзімге ұзартылуы мүмкін. Өтініш бойынша

қарай мерзімі тек Атқарушы директормен ұзартылады. 3 (үш) күнтізбелік күн ішінде Компания жазбаша түрде клиентті өтінішті қарау мерзімдерін ұзарту туралы ақпараттандырады. Бұл үшін АНҚ заңгері қарау мерзімін ұзарту туралы хат дайындайды, БК кеңсе менеджері хаты өтінім берушіге жолдайды;

- Өтініште баяндалған сұрақтарды шешу ұзағырақ мерзімді талап еткен жағдайда өтініш оның орындаудың түпкілікті мерзімі аяқталғанға дейін қосымша бақылауға алынады, бұл туралы өтініш берушіге шешім қабылданған күннен бастап үш күнтізбелік күн ішінде хабарланады.

7. Кез келген өтінішке жауап дайындалуы тиіс

7.1. Өтінішті қарау нәтижесі клиентке ақпараттандырудың ықтималды жолдарының бірі арқылы жеткізіледі, клиенттің артықшылықтары мен сұрауына байланысты: ауызша жауап (телефон арқылы немесе АНҚ кеңсесінде жеке кездесуде) немесе жазбаша жауап (клиент берген электрондық мекенжайға немесе Қазпошта арқылы хат жолдау арқылы);

7.2. Жазбаша жауап өтініш берілген тілде берілуі тиіс;

7.3. Жазбаша жауап өтінім беруші үшін қапарайым және түсінікті тілде жазылуы тиіс. Бұл ретте жауапта Қазақстан Республикасы заңнамасының тиісті талаптарына, АНҚ ішкі құжаттары, қаралатын сұрақтарға қатысы бар келісімшарттарға, сондай-ақ қаралатын мәселенің нақты жағдаяттарына сілтемемен бірге негізделген дәлелден болуы тиіс;

7.4. Клиенттердің АНҚ-да қызмет көрсетуді жақсарту туралы ұсыныстары бар өтініштерін АНҚ назарға алу және талдау үшін қабылдап, клиентке алғыс хат жолдайды. (4 Қосымша – АНҚ клиентіне алғыс хат).

8. Өтініштерді қарау процесіне талдау, мониторинг және бақылау жүргізу

8.1. Компания шағымдарды, олардың кез келген қайталанатын немесе жүйелі түрде кездесетін проблемаларды, сондай-ақ ықтималды заңды және операциялық тәуекелдерді айқындап, жоюы үшін өңдеу бойынша деректерді ұдайы талдауға міндеттенеді;

8.2. Тоқсанына бір рет Колл-орталық бастығы «Аспект» базасынан өтініштерді қарау туралы есептерді қалыптастырады, жетпеген ақпарат жағдайында оларды толықтырып, өңдейді (мысалы, қарау мерзімдерінен асып кету, өтініш бойынша шешімдердің болмауы, және т.б.) және АНҚ Атқарушы директорға ұсынады;

8.3. АНҚ Атқарушы директоры басқа бөлімшелердің басшыларын тарта отырып, жақсартулардың қажеттілігін белгілейді және, міндеттерді, оларды орындау мерзімдері мен жауапты тұлғаларды қосқанда, шаралар жоспарын әзірлеу үшін жұмыс тобын құру туралы шешім қабылдайды;

8.4. Шешілуі үшін АНҚ процедуралары мен шағын кредиттік өнімдеріне өзгертулер енгізу талап етілетін жүйелі проблемалар болған жағдайда сұрақ Жоғары Кредиттік Комитетке (ЖКК) шығарылады. ЖКК шешімі оларды орындауға жауапты филиалдар/бөлімшелерге жіберіледі. Олардың орындалуына мониторингті АНҚ уәкілетті қызметкерлері жүзеге асырады.

1 Қосымша – Жазбаша өтініштер үшін нысан

«Азиялық Несие Қоры» МҚҰ» ЖШС
Атқарушы директоры
Ж.Б.Жакуповаға

Мекенжайы: 050008
Қазақстан Республикасы, Алматы қ.
Әуезов к-сі, 60 үй, 4 қабат, 10 кеңсе
тел./факс: 8 (727) 250 61 90

кімнен: _____
Мекенжайы: _____

тел. _____

Өтініш

*Өтініш мәні
Өтініш беруші Компаниядан жауап алуды қалайтын әдіс
Құжаттар, егер ондайлар бар болса, өтінішке қоса тіркеледі.*

Клиент _____ «__» _____ 20__ ж.
(қолы, аты, тегі)

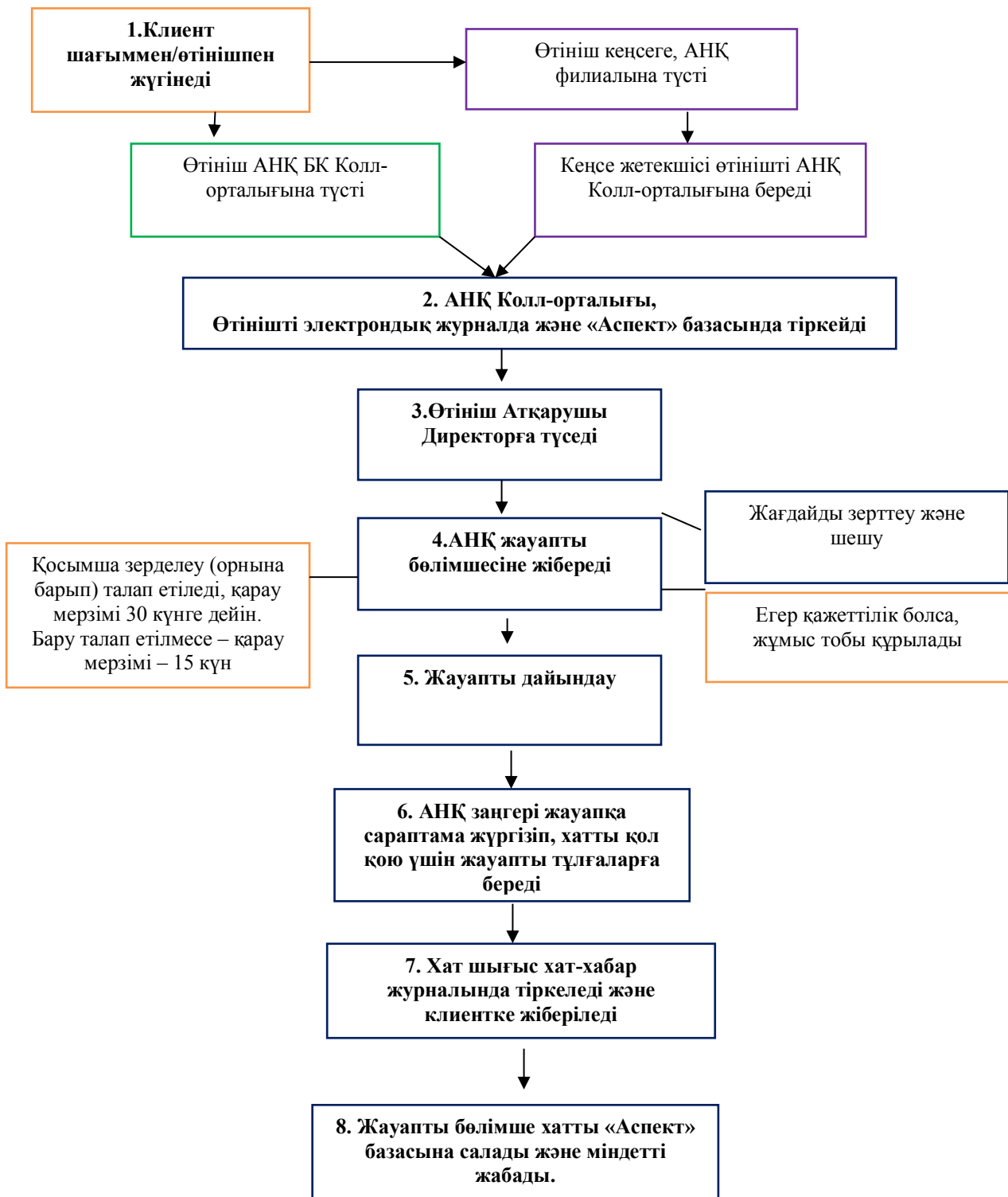
** толтырғаннан кейін оны жауапты қызметкерге беріңіз, сондай-ақ Сіз өтінішті өз бетіңізбен жоғарыда көрсетілген мекенжай бойынша жібере аласыз (Қазпошта, Қазақтелеком бөлімшесі арқылы немесе факс бойынша мына нөмірге: 8 (727)250-61-90).*

2 Қосымша – Хабарландыру¹

Байланыс каналы	Түрі	Байланыс деректері
Жазбаша өтініш	Өтініш бланкісін толтыру және оны Қазпошта арқылы жіберу	Мекенжайы: 050008 Қазақстан Республикасы, Алматы қ., Әуезов к-сі, 60 үй, 4 қабат, 10 кеңсе «Азиялық Несие Қоры» микроқаржылық ұйымы» жауапкершілігі шектеулі серіктестігі -
	Компания кеңселерінде өтініш бланкісін толтыру	АНҚ кеңселері
	«Шағымдар мен ұсыныстар» кітабында өз өтінішін қалдыру	АНҚ кеңселері
	АНҚ сайтында кері байланыс үшін қоңырауға тапсырыс беру	www.asiancreditfund.com
	Электрондық поштаға өтініш беру	info@acfund.kz
Ауызша өтініш	АНҚ БК қалалық нөмірі	8 (727)-250-61-90
	Тегін жедел желі (ұялы телефоннан)	5061

¹ Хабарландыру дизайнын 2 қосымшада көрсетілген барлық өтініштер каналдарын көрсете отырып, әзірленеді

3 Қосымша - «Клиенттердің өтініштерін қабылдау және қарау тәртібі» схемасы



«Азиялық Несие Қоры» МҚҰ» ЖШС

Алғыс

Құрметті

«Азиялық Несие Қоры» микроқаржылық ұйымы» ЖШС
компаниясының атынан Сіздің клиенттерге қызмет көрсету процесін жақсарту
мақсатында жазған өтінішіңіз үшін шын ниетпен алғыс білдіреді!
Сізге ынтымақтастық үшін рахмет, біз Сіздің сенімді клиентіміз және серіктес
болғандығыңыз үшін қуаныштымыз! Біздің жемісті ынтымақтастығымыз болашақта
да тиімді болады деп үміттенеміз.

Атқарушы директор

Жакупова Ж.Б.