

«УТВЕРЖДЕНО»

Исполнительный директор

ТОО «МФО «Азиатский Кредитный Фонд»

Жакупова Ж.Б.

«14» августа 2020

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

Алматы, 2020

Содержание

ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ	3
1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ	3
1.1. Сфера применения политики.....	3
1.2. Разработка и актуализация Политики	4
1.3. Цель Политики	4
1.4. Права и обязанности Клиента.....	4
2. ПОЛНОМОЧИЯ И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ.....	4
3. ПРИЕМ И РЕГИСТРАЦИЯ ОБРАЩЕНИЙ.....	5
4. ПОРЯДОК ПРИНЯТИЯ И РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ОТ КЛИЕНТОВ НА МЕСТАХ (ОФИСАХ/ФИЛИАЛАХ КОМПАНИИ)	6
5. ПОРЯДОК ПРИНЯТИЯ И РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ОТ КЛИЕНТОВ В ГО.....	6
6. СРОКИ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ	8
7. НА ЛЮБОЕ ОБРАЩЕНИЕ, ДОЛЖЕН БЫТЬ ПОДГОТОВЛЕН ОТВЕТ	8
8. АНАЛИЗ, МОНИТОРИНГ И КОНТРОЛЬ, ЗА ПРОЦЕССОМ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ...	8
Приложение 1 – Форма для письменных обращений.....	10
Приложение 2 – Объявление	11
Приложение 3- Схема «Порядок принятия и рассмотрения обращения клиентов»	12
Приложение 4 – Письмо благодарности клиенту АКФ.....	13

Термины и определения

Анонимное обращение - обращение, в которых заявитель не указан или идентифицировать его не представляется возможным.

Жалоба - требование клиента об устранении неправомерных действий или бездействий.

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

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

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

Ответственное подразделение – отдел АКФ, которому будет поручено осуществлять рассмотрение обращения клиента и подготовку ответа.

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

Регистрация обращения - фиксация в электронном журнале входящей корреспонденции с присвоением входящего регистрационного номера каждому поступившему обращению.

1. Общие положения

1.1. Сфера применения политики

1.1.1. Политика определяет порядок приема, рассмотрения и предоставления ответов на обращения клиентов ТОО «МФО «Азиатский Кредитный Фонд» (далее АКФ или Компания);

1.1.2. Политика разработана на основании нормативных актов АФР по защите прав потребителей финансовых услуг, практических рекомендаций организации SMART Campaign и в соответствии с требованиями законодательства Республики Казахстан;

1.1.3. АКФ дает возможность каждому клиенту выразить свое мнение или предложение по улучшению деятельности, продуктов и услуг Компании. Каждое обращение Клиента рассматривается согласно порядку, установленному данной Политикой;

1.1.4. АКФ не принимает и не рассматривает анонимные обращения, за исключением случаев, когда в таком обращении содержатся сведения о готовящихся или совершенных уголовных правонарушениях, либо об угрозе государственной или общественной безопасности и которое подлежит немедленному перенаправлению в государственные органы в соответствии с их компетенцией, а также обращения в которых не изложена суть жалобы;

1.1.5. Политика обязательна для выполнения всеми сотрудниками и структурными подразделениями Компании;

1.1.6. Руководство и сотрудники Компании должны, насколько это возможно, избегать ситуаций конфликта интересов при приеме и обработке поданных Клиентами обращений и при подготовке ответов на данные обращения.

1.2. Разработка и актуализация Политики

1.2.1. Политика должна пересматриваться не реже одного раза в год с целью актуализации;

1.2.2. За разработку и актуализацию Политики несет ответственность Начальник Колл-центра, в обязанности которого входит обеспечение функции соответствия деятельности согласно Политики.

1.3. Цель Политики

1.3.1. Предоставить клиентам Компании 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;

1.3.2. Определить порядок подачи клиентами обращений, порядок рассмотрения и порядок предоставления ответов на обращения;

1.3.3. Закрепить ответственность и полномочия ответственных сотрудников;

1.3.4. Использовать обращения клиентов для совершенствования продуктов, процессов и услуг Компании.

1.4. Права и обязанности Клиента

1.4.1. Клиент вправе обратиться с любым обращением непосредственно в Компанию;

1.4.2. Клиент, обратившийся в АКФ, вправе получить устный или письменный ответ от Компании в порядке, определенном данной Политикой;

1.4.3. Клиент вправе в любое время отозвать свое обращение;

1.4.4. Клиент может подать обращение в АКФ самостоятельно или при помощи представителя. При этом представитель клиента должен предоставить Компании нотариальную доверенность, подтверждающую его право представлять интересы клиента. В случае личного совместного присутствия клиента и представителя доверенность не нужна. В исключительных случаях (режимах ЧП) Компания может принять обращение от представителя без доверенности и по телефону, если при этом не нарушается тайна предоставления микрокредита (не разглашаются конфиденциальные данные по микрокредиту клиента);

1.4.5. АКФ принимает к рассмотрению обращения на казахском и русском языках. Ответ Компании предоставляется клиенту на том языке, на котором было подано обращение;

1.4.6. В случае необходимости предоставления клиентом документов\информации об указанных в обращении фактах и обстоятельствах, клиент обязан предоставить их в срок, указанный в запросе Компании.

2. Полномочия и ответственность

2.1. Начальник Колл-центра несет ответственность за внедрение и функционирование процедур обработки обращений клиентов, а так же за предоставление отчетности по результатам анализа обращений клиентов;

2.2. Сотрудники Колл-центра несут ответственность за регистрацию обращений по всем существующим каналам и внесение полной информации в базу «Аспект»;

2.3. Исполнительный директор несет ответственность за распределение обращений для дальнейшей обработки и ведет контроль за своевременным предоставлением ответов на

обращения клиентов. Данная обязанность может быть делегирована другому ключевому сотруднику путем оформления соответствующего приказа ГО АКФ;

2.4. Кураторы офисов/ССРБ несут ответственность за своевременную передачу обращений клиентов Колл-центру;

2.5. Руководители ответственных подразделений ГО и филиалов, участвующих в непосредственной обработке обращения, несут ответственность за соблюдение сроков обработки обращения и беспристрастное отношение в процессе рассмотрения жалобы.

3. Прием и регистрация обращений

3.1. В АКФ существуют следующие каналы приема обращений клиентов:

Канал связи	Форма	Контактные данные
Письменное обращение	Заполнить бланк заявления, предусмотренный для клиентов, в офисах Компании и отправить его через Казпочту (Приложение 1- форма для письменных обращений)	Адрес: 050008 Республика Казахстан, г. Алматы, ул. Ауэзова, дом 60, 4 этаж офис 10 Товарищество с ограниченной ответственностью «Микрофинансовая организация «Азиатский Кредитный Фонд» -
	Заполнить бланк заявления (Приложение 1- форма для письменных обращений), предусмотренный для клиентов, в офисах Компании	Офисы АКФ
	Оставить свое обращение в книге «Жалоб и предложений»	Офисы АКФ
	Заказать обратный звонок на сайте АКФ	www.asiancreditfund.com
	Отправить заявление на электронную почту	info@acfund.kz
Устное обращение	Городской номер ГО АКФ	8 (727)-250-61-90
	Бесплатная горячая линия (с мобильного)	5061

3.2. Каналы приема обращений размещаются во всех филиалах и офисах Компании на видном для клиента месте. (Приложение 2 - объявление);

3.3. Клиент может обратиться с обращением в устной и/или письменной формах. В случае устного обращения, ответ клиенту будет дан устно, если клиентом не был запрошен ответ в иной форме. В случае, письменного обращения, или если обращение связано с необходимостью осуществить определенные действия со стороны АКФ, то результатом рассмотрения такого обращения будет являться совершение изложенных в обращении клиента действий в письменном виде;

3.4. Все обращения от клиентов, которые поступают в филиалы или офисы, должны быть сканированы и высланы на электронную почту Колл-центра ГО АКФ в течение суток после получения;

3.5. Днем получения обращения считается день регистрации обращения Колл-центром в АКФ, если нормативными актами Республики Казахстан не установлено иное.

4.Порядок принятия и рассмотрения обращений от клиентов на местах (офисах/филиалах Компании)

4.1.Сотрудник, получивший жалобу, исходя из своих полномочий, должен предпринять все необходимые действия, чтобы надлежащим образом разрешить жалобу максимально быстро и на месте;

4.2.При рассмотрении и разрешении жалобы сотруднику необходимо соблюдать следующие шаги улаживания возражений:

- Поблагодарить клиента за то, что он обратился к Компании с жалобой;
- Внимательно выслушать объяснения клиента;
- Понять суть проблемы. Если вам не понятно, то необходимо задать столько уточняющих вопросов, сколько необходимо для того, чтобы выяснить причину жалобы;
- Дать понять клиенту, что он услышан, и что вы поняли то, что он сказал. Проявить эмпатию. Даже если вы не согласны с клиентом, необходимо показать, что вы понимаете проблему;
- Ни в коем случае не занимать оборонительную позицию;
- Проверить информацию, если это необходимо;
- Принести извинения от имени Компании;
- Решить проблему клиента, если это в вашей компетенции;
- Убедиться, что клиент остался довольным результатом разрешения его жалобы;
- Принять жалобу и передать ее для разрешения незамедлительно, если решение должен принять другой сотрудник;
- Проинформировать клиента об окончательном разрешении проблемы: с помощью телефонного звонка или письма.

4.3.При разрешении жалобы сотрудник не должен:

- Брать на себя какие-либо обязательства перед клиентом;
- Рассматривать любые вопросы не в рамках своих компетенций;
- Рассматривать любые вопросы юридического характера;
- Связывать Компанию обязательствами по принятию каких-либо действий до официального рассмотрения вопроса.

4.4.В случае, если жалоба клиента не может быть разрешена незамедлительно, сотрудник офиса/филиала обязан предложить клиенту обратиться с жалобой по любому из указанных в офисе каналов обращений;

4.5.В случае, если клиент желает изложить обращение в письменной форме в офисе АКФ, необходимо предоставить клиенту бланк заявления для составления обращения (Приложение 1 – Форма для письменных обращений). В случаях, когда клиент по какой либо причине не может собственноручно составить обращение, то обращение составляется сотрудником АКФ. При этом клиенту необходимо в обращении произвести запись «с моих слов, записано, верно» и поставить подпись. Клиенту выдается копия обращения с указанием даты и времени, фамилии и инициалов лица, принявшего обращение;

4.6.Составленное обращение сканируется и отправляется на электронный адрес Колл-центра АКФ (info@acfund.kz) для регистрации данного обращения и дальнейшего рассмотрения.

5.Порядок принятия и рассмотрения обращений от клиентов в ГО

5.1.Все обращения клиентов поступают для регистрации и обработки в Колл-центр АКФ;

- 5.2. Колл-центр принимает как письменные жалобы, поступающие со всех каналов приема обращений, так и устные, поступившие по телефону;
- 5.3. В случае, если звонок с обращением от клиента получен офис-менеджером ГО, его необходимо переадресовать на Колл-центр;
- 5.4. Анонимные обращения АКФ не принимаются и не обрабатываются, за исключением, указанном в п. 1.1.4;
- 5.5. Все обращения в обязательном порядке регистрируются Колл-центром в электронном журнале входящей корреспонденции с указанием входящего номера, даты получения обращения и ФИО клиентов;
- 5.6. По мере поступления обращений из филиалов\офисов Колл-центр вносит обращения в базу «Аспект» (CRM-Обращения клиентов) и прикрепляет к созданной задаче сканированное обращение. В случае принятия звонка от клиента Колл-центром, оператор Колл-центра вносит жалобу в базу «Аспект» во время разговора с клиентом. В обоих случаях задачи по обращению назначаются на рассмотрение Исполнительному директору АКФ;
- 5.7. После изучения обращения клиента Исполнительный директор переназначает обращение в базе «Аспект» ответственному подразделению/сотруднику, которое наилучшим образом подходит для разрешения жалобы и подготовки ответа;
- 5.8. Ответственные подразделения в случае необходимости (с установлением сроков исполнения) запрашивают полную информацию и пояснения у других подразделений, в том числе филиальной сети 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;
- 5.9. Ответственное подразделение обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения. По результатам рассмотрения Ответственное подразделение готовит ответ клиенту и передает его юристу АКФ на проверку;
- 5.10. 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 ответ клиенту и передается на проверку Юристу АКФ;
- 5.11. Юрист АКФ проводит экспертизу официального ответа, дорабатывает его и передает для подписания ответственному лицу. Ответственное лицо для подписания выбирается в зависимости от предмета и важности обращения. Наиболее важные обращения подписываются Исполнительным директором АКФ, наименее важные – Директорами филиалов;
- 5.12. После подписания официального ответа письмо регистрируется в журнале исходящей информации ГО или филиала;

5.13. Сотрудник ответственного подразделения, который занимался разрешением жалобы и подготовкой ответа вкладывает письмо в обращение клиента в базе «Аспект», вносит краткие данные по решению и закрывает обращение в базе.

Схема «Порядок принятия и рассмотрения обращения клиентов» Приложение 3

6.Сроки рассмотрения обращений

6.1.В АКФ установлены следующие сроки рассмотрения обращений клиентов:

- Обращение клиента, для рассмотрения которого не требуется получение информации от иных субъектов, должностных лиц либо проверка с выездом на место, рассматривается в течение 15 (пятнадцати) календарных дней со дня поступления обращения;
- Обращение клиента, для рассмотрения которого требуется получение информации от иных субъектов, должностных лиц либо проверка с выездом на место, рассматривается в течение 30 (тридцати) календарных дней со дня поступления обращения.
- В тех случаях, когда необходимо проведение дополнительного изучения или проверки, срок рассмотрения может быть продлен не более чем на 30 (тридцать) календарных дней. Срок рассмотрения по обращению продлевается только Исполнительным директором. В течение 3 (трех) календарных дней Компания письменно информирует клиента о продлении сроков рассмотрения обращения. Для этого Юрист АКФ подготавливает письмо о продлении срока рассмотрения, офис-менеджер ГО высылает письмо заявителю;
- В тех случаях, когда решение вопросов, изложенных в обращении, требует длительного срока, то обращение ставится на дополнительный контроль вплоть до окончательного его исполнения, о чем сообщается заявителю в течение трех календарных дней со дня принятия решения.

7.На любое обращение, должен быть подготовлен ответ

7.1.Результат рассмотрения обращения доводится до клиента одним из возможных способов информирования, в зависимости от предпочтений и запроса клиента: устный ответ (по телефону или при личной встрече в офисе АКФ) или письменный ответ (на электронный адрес, предоставленный клиентом или посредством отправки письма через Казпочту);

7.2.Письменный ответ должен быть предоставлен на языке обращения;

7.3.Письменный ответ должен быть написан простым и понятным для заявителя языком. При этом ответ должен содержать 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;

7.4.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 благодарности клиенту АКФ)

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

- 8.1. Компания обязуется постоянно анализировать данные по обработке жалоб, чтобы они определяли и устраняли любые повторяющиеся или систематические проблемы, а также потенциальные юридические и операционные риски;
- 8.2. Раз в квартал Начальник Колл-центра формирует отчеты о рассмотрении обращений из базы «Аспект», дорабатывает их в случае недостающей информации (например, превышение сроков рассмотрения, отсутствие решений по обращению и т.п.) и предоставляет Исполнительному директору АКФ;
- 8.3. Исполнительный директор АКФ с вовлечением руководителей других подразделений, при необходимости, констатирует необходимость улучшений и принимает решение о создании рабочей группы для разработки плана мероприятий, включая задачи, сроки их выполнения и ответственных лиц;
- 8.4. При наличии системных проблем, для решения которых требуется внесение изменений в процедуры и продукты АКФ, вопрос выносится на Старший Кредитный Комитет (СКК). Решение СКК направляется 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

Суть обращения

Способ, которым заявитель желает получить ответ от Компании

Документы, если таковые имеются, прилагаются к обращению.

Клиент _____ «__» _____ 20__ г
(подпись, имя, фамилия)

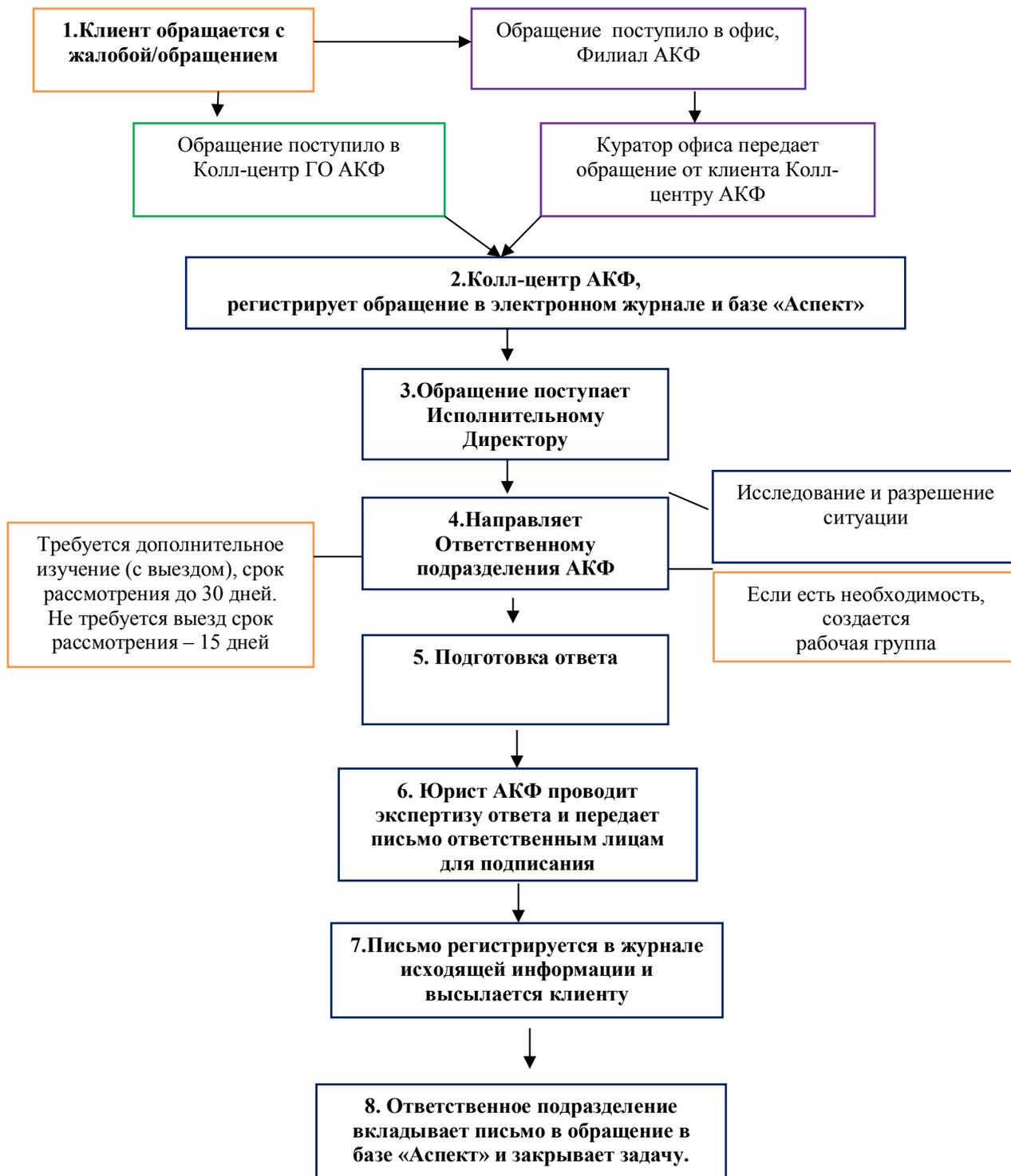
** после заполнения отдайте его ответственному работнику, также Вы в праве самостоятельно отправить обращение по вышеуказанному адресу (через отделение Казпочты, Казахтелекома или по факсу на номер 8 (727)250-61-90).*

Приложение 2 – Объявление¹

Канал связи	Форма	Контактные данные
Письменное обращение	Заполнить бланк заявления и отправить его через Казпочту	Адрес: 050008 Республика Казахстан, г. Алматы, ул. Ауэзова, дом 60, 4 этаж офис 10 Товарищество с ограниченной ответственностью «Микрофинансовая организация «Азиатский Кредитный Фонд» -
	Заполнить бланк заявления в офисе Компании	Офисы АКФ
	Оставить свое обращение в книге «Жалоб и предложений»	Офисы АКФ
	Заказать обратный звонок на сайте АКФ	www.asiancreditfund.com
	Отправить заявление на электронную почту	info@acfund.kz
Устное обращение	Городской номер ГО АКФ	8 (727)-250-61-90
	Бесплатная горячая линия (с мобильного)	5061

¹ Дизайн объявления разрабатывается дизайнером с указанием всех каналов обращений, указанных в приложении 2

Приложение 3- Схема «Порядок принятия и рассмотрения обращения клиентов»



Приложение 4 – Письмо благодарность клиенту АКФ

ТОО «Микрофинансовая организация «Азиатский Кредитный Фонд»

Благодарность

Уважаемая (ый)

!

От лица компании

ТОО «Микрофинансовая организация «Азиатский Кредитный Фонд» выражает 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.