

«БЕКІТІЛГЕН»

«Азиялық Несие Қоры» МҚҰ» ЖШС

Атқарушы директоры

Жакупова Ж.Б.

« ___ » _____ 2021

**КЛИЕНТТЕР мен ҚЫЗМЕТКЕРЛЕРДІҢ
ӨТІНІШТЕРІН ҚАБЫЛДАУ және ҚАРАУ,
ОЛАРҒА ЖАУАП ҚАЙТАРУ САЯСАТЫ**

Мазмұны

| | |
|--|----------|
| Терминдер мен анықтамалар | 3 |
| 1. Жалпы қағидалар | 3 |
| 1.1. Саясатты қолдану саласы | 3 |
| 1.2. Саясатты әзірлеу және өзектендіру | 4 |
| 1.3. Саясаттың мақсаты | 4 |
| 1.4. Өтініш берушінің құқықтары мен міндеттері | 4 |
| 2. Өкілеттіктер мен жауапкершілік | 4 |
| 3. Өтініштерді қабылдау және тіркеу | 5 |
| 4. орындарда (Компанияның кеңселері/филиалдарында) клиенттерден өтініштерді қабылдау және қарау тәртібі | 5 |
| 5. БК өтініштерді қабылдау және қарау тәртібі | 6 |
| 6. Өтініштерді қарау мерзімдері | 7 |
| 7. Кез келген өтінішке жауап дайындалуы тиіс | 8 |
| 8. Өтініштерді қарау процесін талдау, мониторингі жүргізу және бақылау | 8 |
| 1 Қосымша – Жазбаша өтініштерге арналған нысан | 9 |
| 2 Қосымша – Хабарландыру | 10 |
| 3 Қосымша – «Өтініштерді қабылдау және қарау тәртібі» схемасы | 11 |
| 4 Қосымша – АНҚ клиентіне алғыс білдіру хаты | 12 |

Терминдер мен анықтамалар

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

Шағым – заңсыз әрекеттер немесе әрекетсіздіктерді жою туралы талап.

Өтініш беруші – ресми өтініш жасайтын, өтініш беретін тұлға. АНҚ-да өтініш беруші болып клиент немесе қызметкер табылады.

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

Өтініш – АНҚ-ға жіберілген жеке немесе ұжымдық жазбаша, немесе электрондық құжат түріндегі ұсыныс, өтініш, шағым, сұрау немесе жауап.

Жауапты бөлімше – өтінішті қарау және жауапты дайындауды жүргізу тапсырылатын АНҚ бөлімшесі.

Ұсыныс – АНҚ клиенттеріне қызмет көрсету сапасын жақсарту мақсатындағы саясаттар мен процедураларды жетілдіру жөніндегі ұсыныс.

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

Қызметкер – АНҚ-мен еңбек қатынастарында тұрған және еңбек шарты бойынша жұмысты орындайтын жеке тұлға.

1. Жалпы ережелер

1.1. Саясатты қолдану саласы

1.1.1. Саясат «Азиялық Несие Қоры» МҚҰ» ЖШС (бұдан әрі АНҚ немесе Компания) клиенттері мен қызметкерлерінің өтініштерін қабылдау, қарау және жауаптар беру тәртібін белгілейді;

1.1.2. Саясат қаржылық қызметтер тұтынушыларының құқықтарын қорғау жөніндегі ҚНА нормативтік актілері негізінде, SMART Campaign ұйымының практикалық ұсыныстары және Қазақстан Республикасы заңнамасының талаптарына сәйкес әзірленген;

1.1.3. АНҚ әр клиентке және қызметкерге Компания қызметі, өнімдері мен қызметтерін жақсарту бойынша өз пікірін немесе ұсынысын білдіруге мүмкіндік береді. Әр өтініш осы Саясатпен белгіленген тәртіпке сәйкес қаралады;

1.1.4. АНҚ, осындай өтініште дайындалып жатқан немесе жасалған қылмыстық құқық бұзушылықтар туралы, немесе мемлекеттік немесе қоғамдық қауіпсіздікке қауіп төну туралы мәліметтер бар, және құзыреттілігіне сәйкес мемлекеттік органдарға шұғыл қайта жөнелтуге жататын жағдайларды қоспағанда, анонимді өтініштерді, сондай-ақ шағы мәні баяндалмаған өтініштерді қабылдамайды және қарамайды;

1.1.5. Саясат Компанияның барлық қызметкерлерімен және құрылымдық бөлімшелерімен орындау үшін міндетті болып табылады;

1.1.6. Компания басшылығы мен қызметкерлері берілген өтініштерді қабылдау және өңдеу және осы өтініштерге жауаптар дайындау кезінде мүдделер қақтығысының жағдайларын мүмкіндігінше болдырмауы керек.

1.2. Саясатты әзірлеу және өзектендіру

- 1.2.1. Саясат жылына бір реттен кем емес өзектендіру мақсатында қайта қаралуы тиіс;
- 1.2.2. Колл-орталықтың басшысы Саясатты әзірлеуге және жаңартуға жауапты, оның міндеттеріне Саясатқа сәйкес қызметтің сақталуын қамтамасыз ету функциясы кіреді.

1.3. Саясаттың мақсаты

- 1.3.1. Компанияның клиенттері мен қызметкерлеріне өз құқықтарын қорғау, Компания қызметі және оның қызметкерлерінің жұмысы туралы өз ұсыныстары мен ескертпелерін Компанияның жоғары басшылығына тікелей жүгіну арқылы жеткізу үшін құралдар мен мүмкіндік беру.
- 1.3.2. Өтініштерді беру, қарау тәртібі мен өтініштерге жауаптар қайтару тәртібін белгілеу;
- 1.3.3. Жауапты қызметкерлердің жауапкершілігі мен өкілеттіктерін бекіту;
- 1.3.4. Өтініштерді Компания өнімдерін, процестері мен қызметтерін жетілдіру үшін пайдалану.

1.4. Өтініш берушінің құқықтары мен міндеттері

- 1.4.1. Өтініш беруші кез келген өтінішпен тікелей Компанияға жүгінуге құқылы;
- 1.4.2. АНҚ-ға жүгінген өтініш беруші Компаниядан ауызша немесе жазбаша жауапты осы Саясатпен белгіленген тәртіпте алуға құқылы;
- 1.4.3. Өтініш беруші кез келген уақытта өз өтінішін қайтаруға құқылы;
- 1.4.4. Клиент АНҚ-ға өтінішті өз бетімен немесе өкілінің көмегімен бере алады. Бұл ретте клиенттің өкілі Компанияға оның клиенттің мүдделерін білдіру құқығын растайтын нотариалды куәландырылған сенімхатты ұсынуы тиіс. Клиент пен өкілдің жеке бірлескен қатысуы жағдайында сенімхат қажет емес. Ерекше жағдайларда (төтенше жағдай режимі кезінде) Компания, егер микрокредит беру құпиясы бұзылмаса (клиенттің микрокредиті бойынша құпия деректер жарияланбаса), өкілдің өтінішін сенімхатсыз және телефон арқылы қабылдауы мүмкін;
- 1.4.5. Қызметкер өтінішті АНҚ жеке бере алады;
- 1.4.6. АНҚ қазақ және орыс тілдеріндегі өтініштерді қарауға қабылдайды. Компанияның жауабы өтініш берушіге өтініш берілген тілде беріледі;
- 1.4.7. Өтініш беруші өтініште көрсетілген фактілер мен жағдайлар туралы құжаттар/ақпарат беруі қажет болған жағдайда өтініш беруші оларды Компанияның сұрауында көрсетілген мерзімде тапсыруға міндетті.

2. Өкілеттіктер мен жауапкершілік

- 2.1. Колл-орталықтың бастығы клиенттердің өтініштерін өңдеу рәсімдерін енгізу және қызмет етуіне, сондай-ақ өтініш берушілердің өтініштерін талдау нәтижелері бойынша есеп беруге жауапты;
- 2.2. Колл-орталықтың қызметкерлері барлық қолданыстағы арналар арқылы сұрауларды тіркеуге және «Аспект» дерекқорына толық ақпаратты енгізуге жауапты;
- 2.3. Колл-орталықтың бастығы өтініштерді одан әрі өңдеу үшін бөлуге жауапты және өтініш берушілердің өтініштеріне уақытылы жауап беруді қадағалайды. Бұл жауапкершілікті Атқарушы директор АНҚ БК тиісті бұйрығын ресімдеу арқылы басқа негізгі қызметкерге бере алады.
- 2.4. Кеңселер жетекшілері/БДАМ клиенттер өтініштерін Колл-орталыққа уақытылы беру үшін жауапкершілікті көтереді;

2.5. Өтінішті тікелей қарауға қатысатын БК жауапты бөлімшелері мен филиалдардың басшылары өтінішті қарау мерзімінің сақталуына және шағымды қарау процесінде бейтарап көзқарас үшін жауап береді.

3. Өтініштерді қабылдау және тіркеу

3.1. АНҚ-да өтініштерді қабылдаудың келесі каналдары бар:

| Байланыс каналы | Нысан | Байланыс деректері |
|----------------------|---|---|
| Письменное обращение | Клиенттер үшін көзделген өтініш бланкісін Компания кеңселерінде толтыру және оны Қазпошта арқылы жіберу (1 Қосымша – жазбаша өтініштерге арналған нысаны) | Мекенжайы: 050008, Қазақстан Республикасы, Алматы қ., Әуезов к-сі, 60 үй, 4 қабат, 10 кеңсе «Азиялық Несие Қоры» микроқаржылық ұйымы» жауапкершілігі шектеулі серіктестігі |
| | Клиенттер үшін көзделген өтініш бланкісін Компания кеңселерінде толтыру | АНҚ кеңселері |
| | Өз өтінішін «Шағымдар мен ұсыныстар» кітабында қалдыру | АНҚ кеңселері |
| | АНҚ сайтында кері қоңырау шалуға тапсырыс беру | www.asiancreditfund.com |
| | Өтінішті электрондық поштаға жіберу | info@acfund.kz |
| Ауызша өтініш | АНҚ Бизнес WhatsApp байланысы | +7 771 765 3982 |
| | Тегін жедел желі (ұялы телефоннан) | 5061 |

3.2. Өтініштерді қабылдау каналдары Компанияның барлық филиалдары мен кеңселерінде өтініш берушілер үшін көрінетін жерде орналастырылады (2 Қосымша – хабарландыру);

3.3. Өтініш беруші өтінішпен ауызша және/немесе жазбаша түрде жүгіне алады. Ауызша өтініш беру жағдайында өтініш берушіге жауап, жауап өзге түрде сұралмаса, ауызша берілетін болады. Жазбаша түрде өтініш берген жағдайда, немесе өтініш АНҚ тарапынан белгілі әрекеттер жасау қажеттілігімен байланысты болса, мұндай өтінішті қарау нәтижесі болып өтініш беруші өтініште жазабаша түрде баяндаған әрекеттерді жасау табылады;

3.4. Филиалдар мен кеңселерге түсетін барлық өтініштер сканерден өткізіліп, АНҚ БК Колл-орталығының электрондық поштасына (info@acfund.kz) алғаннан кейін бір тәулік ішінде жіберілуі тиіс;

3.5. Өтінішті алған күн болып, егер Қазақстан Республикасының нормативтік актілерімен өзгесі белгіленбеген болса, АНҚ Колл-орталығы өтінішті тіркеген күн болып есептеледі.

4. Орындарда (Компания кеңселері/филиалдарында) клиенттерден өтініштерді қабылдау және қарау тәртібі

4.1. Шағымды қабылдаған қызметкер өз өкілеттіктеріне сүйене отырып, шағымды мүмкіндігінше тез және орнында дұрыс шешу үшін барлық қажетті әрекеттерді жасауға;

4.2. Шағымды қарау және шешу кезінде қызметкер қарсылықтарды шешу үшін келесі қадамдарды орындауы керек:

- Клиентке оның Компанияға шағыммен жүгінгені үшін алғыс білдіру;

- Клиенттің түсініктемелерін мұқият тыңдау;
- Проблеманың мәнін түсіну. Егер сізге түсініксіз болса, шағымның себебін анықтау үшін қанша нықтылайтын сұрақ қажет болса, сонша сұрақ қою қажет;
- Клиентке оның тыңдалғаны, және сіздің оны не айтқанын түсінгеніңізді білдіру керек. Эмпатияны білдіріңіз. Тіпті сіз клиентпен келіспеген жағдайдың өзінде, сіздің проблеманы түсінгеніңізді көрсету қажет;
- Ешбір жағдайда қорғаныс позициясы ұстанбаңыз;
- Егер бұл қажет болса, ақпаратты тексеріңіз;
- Компания атынан кешірім сұрау;
- Егер бұл сіздің құзыретіңізде болса, клиенттің проблемасын шешу;
- Клиенттің оның шағымын шешу нәтижесіне риза болғандығына көз жеткізу;
- Шағымды қабылдау және оны шешімді басқа қызметкер қабылдауы тиіс болса, оны жедел шешу үшін тапсыру;
- Клиентті проблеманың түпкілікті шешілуі туралы телефонмен қоңырау шалу немесе хат жолдау арқылы ақпараттандыру.

4.3. Шағымды шешу кезінде қызметкер мынаны істемеуі тиіс:

- Клиент алдында өзіне қандай да бір міндеттемелер алу;
- Өзінің құзыреттіліктерінен тыс шеңберде кез келген сұрақтарды қарау;
- Заң сипатындағы кез келген сұрақтарды қарау;
- Сұрақты ресми қарауға дейін Компанияны қандай да бір әрекеттерді қабылдау бойынша міндеттемелермен байланыстыру.

4.4. Клиенттің шағымын дереу шешу мүмкін болмаған жағдайда, кеңсе/филиал қызметкері клиентке кеңседе көрсетілген шағым беру арналарының кез келгені арқылы шағым беруді ұсынуға міндетті;

4.5. Клиент АНҚ кеңсесінде жазбаша түрде өтініш бергісі келсе, клиентке сұрау салуға арналған өтінім нысанын ұсыну қажет (1-қосымша – Жазбаша өтініштер нысаны). Клиент қандай да бір себептермен өз қолымен өтініш жасай алмаған жағдайда, өтінішті АНҚ қызметкері жасайды. Бұл ретте клиент өтінішке «менің сөзім бойынша жазылған, дұрыс» деп белгі қойып, қол қоюы керек. Клиентке өтінішті қабылдаған адамның күні мен уақыты, тегі мен аты-жөні көрсетілген өтініштің көшірмесі беріледі;

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

5. БК-де өтініштерді қабылдау және қарау тәртібі

5.1. Барлық өтініштер АНҚ Колл-орталығына тіркеу және өңдеу үшін түседі;

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

5.3. Кез келген жағдайда, егер өтініш беруші өтінішін білдірген қоңырауды БК кеңсе менеджері немесе БК кез келген қызметкері алған жағдайда, оны Колл-орталыққа бағыттап, жолдау қажет;

5.4. АНҚ аноним өтініштерді, 1.1.4. т. көрсетілген жағдайларды қоспағанда, қабылдамайды және өңдемейді;

5.5. Барлық өтініштер міндетті түрде Колл-орталықпен кіріс нөмірді, өтінішті алған күнді және өтініш берушінің аты-жөнін көрсете отырып, кіріс хат-хабардың электрондық журанлында тіркеледі;

5.6. Филиалдар/кеңселерден өтініштердің түскен кезегіне қарай Колл-орталық өтініштерді «Аспект» (CRM-Клиенттерді қолдау-Өтініш») қорына енгізеді және жасалған міндетке скаенрленген өтінішті тіркейді. Өтініш берушінің қоңырауын Колл-орталығы қабылдаған жағдайда, Колл-орталығының операторы өтініш берушімен әңгімелесу кезінде «Аспект» деректер қорына шағымды енгізеді;

5.7. Өтініш берушінің өтінішін зерделегеннен кейін Колл-орталықтың операторы Колл-орталықтың басшысымен келісе отырып, «Аспект» қорындағы өтінішті шағымды шешу және жауап дайындау үшін ең қолайлы болып табылатын жауапты бөлімшеге/қызметкерге тапсырады;

5.8. Жауапты бөлімшелер қажет болған жағдайда (орындау мерзімдерін белгілей отырып) басқа бөлімдерден, оның ішінде АНҚ филиалдық желісінен өтініште баяндалған және/немесе өтінішті талдау барысында анықталған фактілер/мәселелер бойынша толық ақпарат пен түсініктемелерді, растайтын құжаттардың көшірмелерін (қажет болған жағдайда) тіркей отырып, сұрайды. Түсініктемелерде өтініште қойылған барлық сұрақтарға жауаптар және дәлелді дәлелдер, оның ішінде қызметкердің әрекетінің/әрекетсіздігінің негіздемесі, жауапты бөлімнің алдын ала мақұлдауымен жағдайды шешу/шешу туралы ұсыныс болуы керек. Түсініктемелердің/ақпараттардың толықтығы, сапасы және уақытылы берілуі үшін жауапкершілік жауапты тұлғаға немесе бөлімшеге жүктеледі;

5.9. Жауапты бөлім өтініштің объективті, жан-жақты және уақтылы қаралуын қамтамасыз етеді. Қарау нәтижелері бойынша Жауапты бөлімше өтініш берушіге жауап дайындайды және оны тексеру үшін АНҚ заңгеріне береді;

5.10. Қажет болған жағдайда өтініште көрсетілген фактілерді тексеру және ұсыныстар мен ұсынымдар әзірлеу үшін Комиссия және/немесе Жұмыс тобы (бұдан әрі – ЖТ) құрылады. Комиссия/ЖТ фактілер бойынша тексеру жүргізеді, қорытындылар мен ұсыныстар бар қорытынды дайындайды. Қорытынды Атқарушы директорға бекітуге беріледі. Комиссия/ЖТ қорытындысының нәтижелері бойынша өтініш берушіге жауап дайындалады және тексеру үшін АНҚ заңгеріне ұсынылады;

5.11. АНҚ заңгері ресми жауапқа сараптама жүргізеді, оны пысықтайды және жауапты тұлғаға қол қоюға береді. Қол қоюға жауапты тұлға өтініштің тақырыбы мен маңыздылығына қарай таңдалады. Аса маңызды өтініштерге АНҚ Атқарушы директоры, маңыздылығы төмен өтініштерге – Филиал директорлары қол қояды;

5.12. Ресми жауапқа қол қойылғаннан кейін хат БК немесе филиалдың шығыс хат-хабар журанлында тіркеледі;

5.13. Шағымды шешуге және жауап дайындауға қатысқан жауапты бөлімше қызметкері өтініш берушінің өтінішіне хатты «Аспект» қорына қосады және шешім бойынша қысқаша деректер енгізеді;

5.14. Колл-орталықтың басшысы тапсырманың орындалуын тексеріп, дерекқордағы істі жабады.

«Өтініштерді қабылдау және қарау тәртібі» схемасы, 3 Қосымша.

6. Өтініштерді қарау мерзімдері

6.1. АНҚ өтініштерді қараудың келесі мерзімдері белгіленген:

- Қарау үшін басқа субъектілерден, лауазымды тұлғалардан ақпарат талап етілмейтін немесе сайтқа бару арқылы тексеру талап етілмейтін өтініш, өтініш келіп түскен күннен бастап күнтізбелік 15 (он бес) күн ішінде қаралады.
- Қарау үшін басқа субъектілерден, лауазымды тұлғалардан ақпарат алу немесе орнында тексеру талап етілетін өтініш өтініш келіп түскен күннен бастап күнтізбелік 30 (отыз) күн ішінде қаралады.
- Қосымша зерттеу немесе тексеру қажет болған жағдайда, қарау мерзімі күнтізбелік 30 (отыз) күннен аспайтын уақытқа ұзартылуы мүмкін. Шағымды қарау мерзімін тек Атқарушы директор ұзартады. Қоғам 3 (үш) күнтізбелік күн ішінде өтініш берушіге өтінішті қарау мерзімін ұзарту туралы жазбаша хабарлайды. Бұл үшін АНҚ Заңгері қарау мерзімін ұзарту туралы хат дайындайды, БК кеңсе менеджері өтініш берушіге хат жолдайды;

- Өтініште көрсетілген мәселелерді шешу ұзақ уақытты қажет ететін жағдайларда, өтініш түпкілікті орындалғанға дейін қосымша бақылауға қойылады, бұл туралы шешім қабылданған күннен бастап күнтізбелік үш күн ішінде өтініш берушіге хабарланады.

7. Кез келген өтінішке жауап дайындалуы тиіс

7.1. Өтінішті қарау нәтижесі өтініш берушіге өтініш берушінің қалауы мен сұрау салуына байланысты хабарлаудың мүмкін тәсілдерінің бірімен хабарланады: ауызша жауап (телефон арқылы немесе АНҚ кеңсесінде қолма-қол келу) немесе жазбаша жауап (Өтініш беруші көрсеткен электрондық пошта мекенжайы немесе Қазпошта арқылы хат жіберу);

7.2. Жазбаша жауап өтініш берілген тілде берілуі тиіс;

7.3. Жазбаша жауап өтініш берушіге қарапайым және түсінікті тілде жазылуы керек. Бұл ретте жауапта Қазақстан Республикасы заңнамасының тиісті талаптарына, АНҚ ішкі құжаттарына, қаралатын мәселеге қатысты келісімдерге, сондай-ақ қаралатын мәселенің нақты мән-жайларына сілтеме жасалған дәлелді дәлелдер болуы тиіс;

7.4. Өтініш берушілерден АНҚ, АНҚ қызмет көрсету шарттарын жақсарту бойынша ұсыныстары бар өтініштерді ақпарат пен талдауға қабылдайды және өтініш берушіге алғыс хат жолдайды. (4 Қосымша – алғыс хат).

8. Өтініштерді қарау процесін талдау, мониторинг жүргізу және бақылау

8.1. Компания кез келген қайталанатын немесе жүйелі проблемаларды, сондай-ақ ықтимал құқықтық және операциялық тәуекелдерді анықтау және жою үшін шағымдарды өңдеу деректерін үздіксіз талдауға міндеттенеді;

8.2. Колл-орталықтың басшысы апта сайын «Аспект» деректер қорынан өтініштерді қарау туралы есептерді қалыптастырады, ақпарат жетіспейтін жағдайда (мысалы, қарау мерзімінің асып кетуі, өтініш бойынша шешім қабылданбауы және т.б.) оларды пысықтайды және оларды Жоғары Кредит Комитетінің (ЖКК) отырысына ұсынады;

8.3. ЖКК қажет болған жағдайда жетілдіру қажеттігін мәлімдейді және тапсырмаларды, орындау мерзімдерін және жауапты тұлғаларды қосқанда, іс-шаралар жоспарын әзірлеу үшін жұмыс тобын құру туралы шешім қабылдайды.

8.4. Шешімі АНҚ процедуралары мен өнімдерін өзгертуді талап ететін жүйелік мәселелер болса, мәселе ЖКК беріледі. ЖКК шешімі олардың орындалуына жауапты филиалдарға/бөлімшелерге жіберіледі. Олардың орындалуына мониторинг жүргізуді АНҚ уәкілетті қызметкерлері жүзеге асырады.

1 Қосымша – Жазбаша өтініштерге арналған нысан

«Азиялық Несие Қоры» МҚҰ» ЖШС
Атқарушы Директоры
Ж.Б.Жақуповаға

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

Өтініштің мәні

Өтініш беруші Компаниядан жауап алуды қалайтын тәсіл

Егер бар болса, құжаттар өтінішке тіркеледі.

Өтініш беруші _____

«__» _____

20__ ж.

(қолы, аты, тегі)

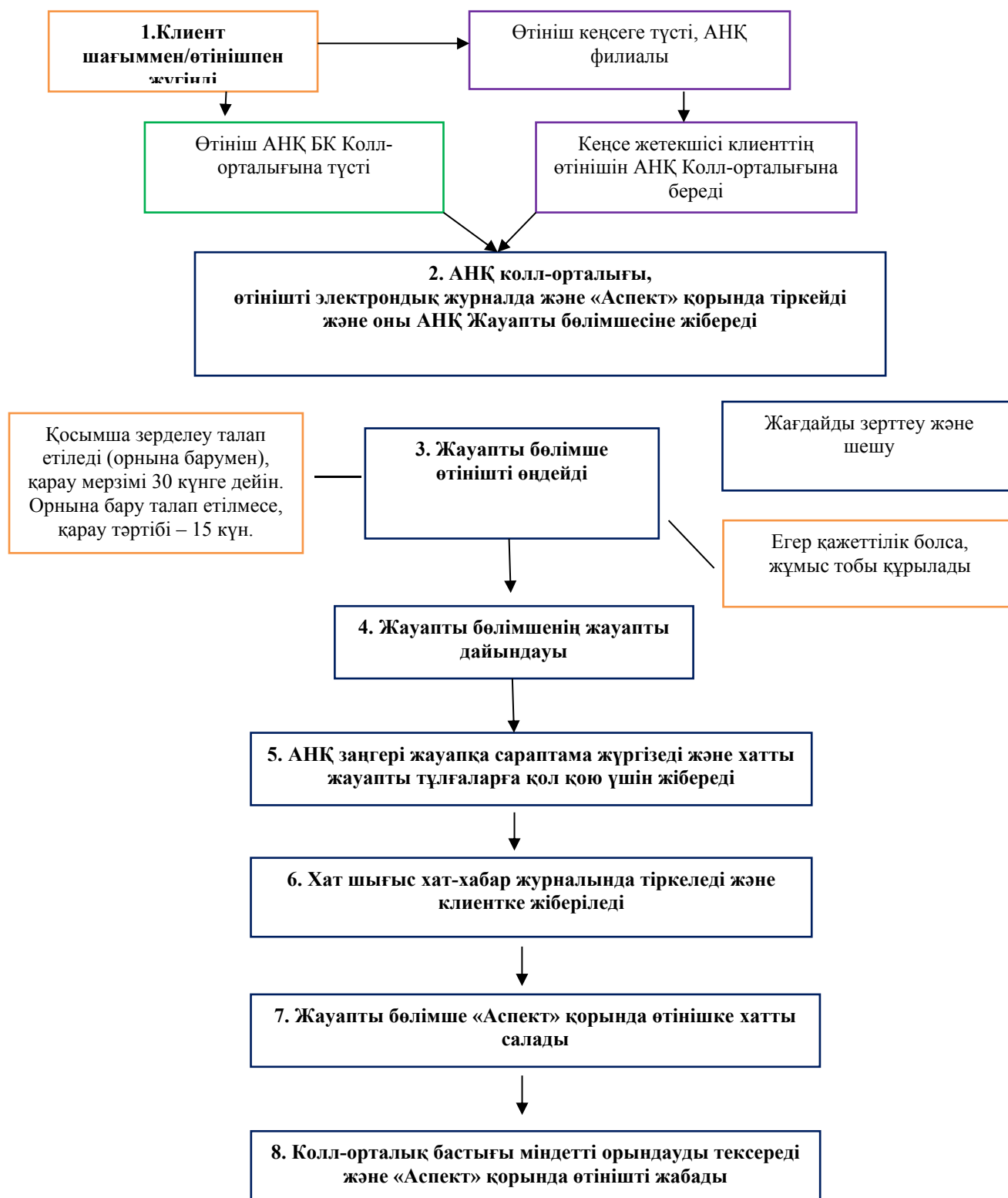
** толтырғаннан кейін өтінішті жауапты қызметкерге беріңіз, сондай-ық Сіз өтінішті өз бетіңізбен жоғарыда көрсетілген мекенжай бойынша жолдай аласыз (Қазпошта, Қазақстелеком бөлімшесі арқылы, немесе 8 (727)250-61-90 факсы бойынша).*

2 Қосымша – Хабарландыру¹

| Байланыс каналы | Нысан | Байланыс деректері |
|-----------------|--|--|
| Жазбаша өтініш | Өтініш бланкін 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 |
| | Өтініш бланкін Компания кеңсесінде толтыру | АНҚ кеңселері |
| | Өз өтінішін «Шағымдар мен ұсыныстар» кітабында қалдыру | АНҚ кеңселері |
| | АНҚ сайтында кері қоңырау шалуға тапсырыс беру | www.asiancreditfund.com |
| | Өтінішті электрондық поштаға жіберу | info@acfund.kz |
| Ауызша өтініш | АНҚ Бизнес WhatsApp байланысы | +7 771 765 3982 |
| | Тегін жедел желі (ұялы телефоннан) | 5061 |

¹ Хабарландыру дизайнын дизайнер 2 қосымшада көрсетілген барлық өтініш беру каналдарын көрсете отырып, әзірлейді

3 Қосымша – «Өтініштерді қабылдау және қарау тәртібі» схемасы



4 Қосымша – АНҚ клиентіне алғыс білдіру хаты

«Азиялық Несие Қоры» микроқаржылық ұйымы» ЖШС

Алғыс

Құрметті

«Азиялық Несие Қоры» микроқаржылық ұйымы» ЖШС

Компаниясының атынан клиенттерге қызмет көрсету процесін жақсарты мақсатындағы Сіздің өтінішіңіз үшін шынайы алғысымызды білдіреміз! Сізге ынтымақтастығыңыз үшін рахмет, біз Сіздің сенімді клиент және серіктес болып табылғаныңыз үшін қуаныштымыз! Болашақтағы біздің жемісті қызметтестігіміз одан әрі тиімді болады деп үміттенеміз.

Атқарушы директор

Жакупова Ж.Б.