

«Азиялық Несие Қоры» микроқаржылық ұйымы» ЖШС

**«БЕКІТІЛДІ»
«Азиялық Несие
Қоры» МҚҰ» ЖШС
Басқармасымен**

**2025 жылғы «25» сәуірдегі
№12 хаттама**

**«Азиялық Несие Қоры» микроқаржылық ұйымы» ЖШС-дегі
ӨТІНІШТЕРДІ ҚАРАУ
САЯСАТЫ**

№ 4.1 редакциясы

Алматы қ. 2025 ж.

 АЗИЯЛЫҚ НЕСИЕ ҚОРЫ АЗИАТСКИЙ КРЕДИТНЫЙ ФОНД ASIAN CREDIT FUND	№ 4.0 редакциясы	19 беттің 2 беті
	«Азиялық Несие Қоры» МҚҰ» ЖШС-дегі өтініштерді қарау саясаты	

Мазмұны

1. Терминдер және анықтамалар.....	3
2. Жалпы ережелер.....	4
2.1. Саясатты қолдану саласы.....	4
2.2.Саясатты әзірлеу және өзектендіру.....	5
2.3. Саясат мақсаты.....	5
3. Өкілеттіктер және жауапкершілік.....	7
4. Өтініштерді қабылдау және тіркеу.....	8
5. АНҚ орындарында (кеңселер/филиалдарда) өтініш берушілерден өтініштерді қабылдау және қарау тәртібі.....	9
6. БК-дегі өтініштерді қабылдау және қарау тәртібі.....	10
7. Өтініштерді қарау мерзімдері және деңгейлері.....	11
8. Жауап дайындау.....	12
9. Өтініштерді қарау процесін талдау, мониторинг жүргізу және бақылау.....	12
1 қосымша.....	14
2 қосымша.....	15
3 қосымша.....	16
4 қосымша.....	17
5 қосымша.....	18
Өтініштерді маңыздылық дәрежесі бойынша қарау мерзімдерінің матрицасы	18

1. Терминдер және анықтамалар

Аноним өтініш – жауап қайтарылуы тиіс өтініш берушінің жеке және байланыс деректері көрсетілмеген өтініш. Өтініш берушіні сәйкестендіру мүмкін емес болып табылады.

БК – АНҚ бас кеңсесі.

Шағым - өтініш берушінің компания мен оның қызметкерлерінің заңсыз әрекеттерін немесе әрекетсіздіктерін жою туралы, бұзылған құқықтарды, бостандықтарды немесе оның заңды мүдделерін қалпына келтіру немесе қорғау туралы талабы.

Өтініш беруші – АНҚ-ға жазбаша өтінішке сәйкес жүгінген жеке тұлға, жеке кәсіпкер, немесе заңды тұлға. АНҚ-да өтініш берушілер болып қарыз алушылар – АНҚ клиенттері, қызметкерлер немесе үшінші тұлғалар табылады.

Қарыз алушы – АНҚ-мен құқықтық қатынастарға түскен жеке тұлға, жеке кәсіпкер немесе заңды тұлға, немесе олардың ресми өкілі.

Колл-орталық (КО) – қашықтан қоңыраулардың, оның ішінде кіріс телефон қоңырауларының, электрондық өтініштердің әртүрлі түрлері арқылы келіп түсетін сұрау салулар бойынша ақпараттық-консультациялық жедел қызмет көрсету қызметі. КО өтініштерді қабылдау, тіркеу, жұмысты үйлестіру, уақтылы жіберу және алу, оларға жауап дайындау үшін жауап береді.

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

Жауапты бөлімше – өтініштерді қарау және жауап дайындауды жүзеге асыру тапсырылған АНҚ бөлімі.

Ұсыныс – АНҚ клиенттеріне қызмет көрсетудің ішкі процестері, процедуралары мен сапасын жақсарту мақсатындағы саясаттар мен процедураларды жетілдіру бойынша ұсыныс.

Өтінішті тіркеу – кіріс хат-хабардың электрондық журналында әр түскен өтініш бойынша кіріс тіркеу нөмірін берумен тіркеу жүргізу.

ЖКК – Жоғары Кредиттік Комитет.

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

 АЗИЯЛЫҚ НЕСИЕ ҚОРЫ АЗИАТСКИЙ КРЕДИТНЫЙ ФОНД ASIAN CREDIT FUND	№ 4.0 редакциясы	19 беттің 4 беті
	«Азиялық Несие Қоры» МҚҰ» ЖШС-дегі өтініштерді қарау саясаты	

«Азиялық Несие Қоры» МҚҰ» ЖШС (бұдан әрі мәтін бойынша – АНҚ) – бұл Қазақстан Республикасының аумағында ҚР заңнамасына сәйкес микроқаржылық қызметті жүзеге асыратын микроқаржылық ұйым.

Үшінші тұлғалар - бұл тікелей немесе жанама түрде АНҚ-мен өзара әрекеттесе алатын, онымен азаматтық-құқықтық қатынастарға түсетін жеке және заңды тұлғалар, мемлекеттік және мемлекеттік емес органдар мен ұйымдар.

CRM (Customer Relationship Management) - «Аспектіндегі» өтініш берушілермен қарым-қатынасты басқару жүйесі іске асырылған модуль, өтініш берушілердің өтініштерін тіркеуге және оларға жауаптардың дайындалуын бақылауға арналған электрондық платформа.

2. Жалпы ережелер

2.1. Саясатты қолдану саласы

2.1.1. Осы «Азиялық Несие Қоры» МҚҰ» ЖШС-дегі өтініштерді қарау саясаты АНҚ-ға келіп түсетін өтініш берушілердің өтініштерін қабылдау, тіркеу, қарау және жауаптар беру тәртібін белгілейді.

2.1.2. Саясат Қазақстан Республикасының қаржы нарығын реттеу және дамыту, қаржылық қызметтер тұтынушыларының құқықтарын қорғау жөніндегі нормативтік-құқықтық актілер, «SMART Campaign» халықаралық ұйымының тәжірибелік ұсыныстар негізінде және Қазақстан Республикасы заңнамасының талаптарына сәйкес әзірленген.

2.1.3. АНҚ әрбір өтініш берушіге клиенттер, қызметкерлер, контрагенттер, бизнес бойынша әріптестер, билік және басқаруды реттеуші органдар атынан компанияның өнімдері мен қызметтерінің қызметін жақсарту, берешекті реттеу, қарыз алушылардың, кепілгерлердің, кепіл берушілердің, кепілгерлердің, кредиттік өнімдер бойынша сенім білдірілген адамдардың құқықтық мәртебесін өзгерту жөнінде өз пікірін немесе ұсынысын білдіруге, АНҚ көрсетілетін қызметтерді, оның ішінде осы саясатта белгіленген реттеу тәртібіне сәйкес қаралатын жазбаша, ауызша шағымдарды, ұсыныстар мен өтініштерді қарау кезінде мүмкіндік береді.

2.1.4. АНҚ мұндай өтініште дайындалып жатқан немесе жасалған қылмыстық қылмыстар не мемлекеттік немесе қоғамдық қауіпсіздікке төнетін қатерлер туралы мәліметтер қамтылған жағдайларды қоспағанда, анонимді өтініштерді қабылдамайды және қарамайды, мұндай өтініш олардың құзыретіне сәйкес мемлекеттік органдарға дереу қайта жіберілуге жатады, сондай-ақ мағынасы мен өтініштің мәні жазылмаған өтініштерді қабылдамайды және қарамайды. Компания қызметкерлерінің және үшінші тұлғалардың, сондай-ақ олардың отбасы мүшелерінің өміріне, денсаулығына және мүлкіне қатер төндіретін ақпаратты қамтитын балағат сөздер жазылған жазбаша өтініштер қараусыз қалдырылуы мүмкін.

 АЗИЯЛЫҚ ЕСИЕ ҚОРЫ АЗИАТСКИЙ КРЕДИТНЫЙ ФОНД ASIAN CREDIT FUND	№ 4.0 редакциясы	19 беттің 5 беті
	«Азиялық Несие Қоры» МҚҰ» ЖШС-дегі өтініштерді қарау саясаты	

2.1.5. Өтініш берушілердің өтініштерін қарау тегін жүзеге асырылады. АНҚ өтініш берушілерді өтініш жіберу мүмкіндігінен айыруға немесе қандай да бір жолмен шектеуге құқылы емес. Жазбаша өтініштерді, 2.1.4. т. көрсетілген жағдайлардан басқа, қабылдаудан бас тартуға жол берілмейді.

2.1.6. Өтініш берушінің талабы бойынша АНҚ қызметкерлері соңғысына осы саясатпен белгіленген өтініштерді қарау тәртібін түсіндіруге міндетті.

2.1.7. Осы саясатта көрсетілген өтініштерді қарау және оларға жауаптар дайындау тәртібін орындау АНҚ барлық қызметкерлері үшін міндетті болып табылады.

2.1.8. АНҚ басшылығы мен қызметкерлері өтініштерді қабылдау және оларға жауаптар дайындау кезінде мүдделер қақтығысына апаруы мүмкін болатын жағдайларға жол бермеуі тиіс.

2.1.9. Осы саясатта белгіленген нормалар мен талаптарды бұзу үшін кінәлі қызметкерлер еңбек шартымен, АНҚ лауазымдық нұсқаулықтарымен және ҚР заңнамасымен белгіленген тәртіпте жауапкершілік көтереді.

2.2. Саясатты әзірлеу және өзектендіру

2.2.1. Осы саясат жылына бір реттен кем емес ҚР қолданыстағы заңнамасының нормаларына сәйкестігін растау мақсатында қайта қаралуы тиіс.

2.2.2. Осы саясатты әзірлеу және оның ҚР қолданыстағы заңнамасының нормаларына сәйкестігін растау үшін жауапкершілікті КО бастығы көтереді.

2.3. Саясат мақсаты

2.3.1. АНҚ өтініш берушілеріне өз құқықтары мен заңды мүдделерін қорғау үшін құралдар мен мүмкіндіктер беру, АНҚ-ға өтініштер жолдау арқылы оның жұмысы туралы өз ұсыныстары мен ескертулерін жеткізу.

2.3.2. Өтініштерді беру тәртібін айқындау, өтініштерге жауаптарды заңды тәсілмен қарау және ұсыну.

2.3.3. Өтініштерді қабылдау, өңдеу және оларға жауап беру кезінде жауапты қызметкерлерге жауапкершілік пен өкілеттікті бекіту.

2.3.4. Көрсетілетін қызметтер бойынша өнімдерді жетілдіру, АНҚ тікелей қызметін жүзеге асыру кезінде жұмыста өзекті процестерді енгізу үшін өтініштердегі ақпаратты пайдалану.

2.3.5. Өтініштерді қарау кезіндегі қағидаттар болып мыналар табылады:

- ✓ Заңдылық, адалдық, адалдық, ашықтық, парасаттылық, әділдік, уақтылық;
- ✓ Өтініш берушілердің құқықтары мен заңды мүдделерін құрметтеу және қамтамасыз ету;
- ✓ Өтініштерді қарау міндеттілігі және оларды қарау нәтижелерін өтініш берушіге ұсыну;

 АЗИЯЛЫҚ ЕСИЕ ҚОРЫ АЗИАТСКИЙ КРЕДИТНЫЙ ФОНД ASIAN CREDIT FUND	№ 4.0 редакциясы	19 беттің 6 беті
	«Азиялық Несие Қоры» МҚҰ» ЖШС-дегі өтініштерді қарау саясаты	

- ✓ Өтініштерді қараудың объективтілігі мен толықтығы;
- ✓ Өтініштерді қарау кезінде өтініш берушілердің құқықтарының теңдігін сақтау;
- ✓ АНҚ-ға жүгінген кезде өтініш берушілердің құпия мәліметтерінің сақталуын қамтамасыз ету және оларды үшінші тұлғаларға жария етпеу.

2.4. Өтініш берушінің құқықтары мен міндеттері

2.4.1. Өтініш беруші өтінішпен тікелей АНҚ-ға жүгінуге құқылы.

2.4.2. АНҚ-ға жүгінген өтініш беруші осы саясатта айқындалған тәртіппен АНҚ қызметкерлерінен ауызша не жазбаша жауап алуға құқылы.

2.4.3. Өтініш беруші кез келген уақытта өз өтінішін қайтарып алуға құқылы.

2.4.4. Өтініш беруші АНҚ-ға өз бетінше немесе өкілдің көмегімен өтініш бере алады, бұл ретте өтініш берушінің өкілі АНҚ-ға оның өтініш берушінің мүдделерін білдіру құқығын растайтын нотариаттық сенімхат беруге тиіс.

2.4.5. АНҚ-ға жүгінген кезде өтініш беруші өз қолын қою үшін өз өтінішін береді және оған қол қояды және қол қойған адамның қолын тексеру үшін жеке куәлігінің не паспорттың көшірмесін қоса береді, не егер өтініш берушінің атынан өтінішті оның заңды өкілі жіберсе, онда өтініштегі қолды салыстыру үшін қол қойған тұлғаның жеке куәлігінің көшірмесін немесе оның паспортының көшірмесін қоса беру қажет. ЭЦҚ-ны аутентификациялау арқылы қол қою жағдайлары. Қабылдаушы тарап атынан АНҚ, ҚР Мемлекеттік уәкілетті органының тиісті ресми ресурсы арқылы қолдың құқықтық негізділігін қайта тексереді.

2.4.6. АНҚ өтініштерді қазақ және орыс тілдерінде қарауға қабылдайды. Жауап өтініш берушіге өтініш берілген тілде беріледі.

2.4.7. Өтініш беруші өтініште көрсетілген фактілер мен ол сілтеме жасайтын мән-жайлар туралы құжаттар мен қосымша мәліметтерді ұсыну қажет болған жағдайда, өтініш беруші оларды өтінішке қосымша ретінде беруге немесе оларды АНҚ қызметкерінің сұрау салуына жауапта көрсетілген мерзімде беруге міндетті.

2.5. Өтініштерді маңыздылық дәрежесі бойынша жіктеу

Өтініштер маңыздылықтың үш деңгейі бойынша жіктеледі:

Жоғары маңыздылық – компанияның беделіне әсер ететін, заңды салдарға әкелетін немесе клиенттерге және ұйымның өзіне елеулі қаржылық зиян келтіруі мүмкін сұраулар кіреді.

• Мысалдар:

- Қызметкерлерден де, клиенттер тарапынан да алаяқтық, сыбайлас жемқорлық туралы шағымдар.
- Құпиялық деректерді заңсыз ашу (жоғалту) немесе пайдалану.
- Қарызды өндірудің агрессивті немесе заңсыз әдістері (қорқыту, физикалық зорлық-зомбылық, отбасы мүшелеріне қысым көрсету).

 АЗИЯЛЫҚ НЕСИЕ ҚОРЫ АЗИАТСКИЙ КРЕДИТНЫЙ ФОНД ASIAN CREDIT FUND	№ 4.0 редакциясы	19 беттің 7 беті
	«Азиялық Несие Қоры» МҚҰ» ЖШС-дегі өтініштерді қарау саясаты	

- Қызмет көрсетуден бас тарту немесе кез келген негізде кемсіту.
- Несиелік бағдарламалардың жұмысындағы күрделі істен шығу жағдайлары.
- Заңды салдарға әкеп соғатын заңнаманы және қарыз алушылардың құқықтарын бұзу.
- Мемлекеттік органдар мен бұқаралық ақпарат құралдарының өтініштері.

Орташа маңыздылық – бұл күрделі қаржылық, заңды немесе беделді тәуекелдерді тудырмайтын, бірақ тұтынушылар тәжірибесіне, компанияға және операциялық қызметке сеніміне айтарлықтай әсер ететін өтініштер.

Мысалдар:

- Несиелер бойынша есептеулер мен есептеулердегі қателер.
- Қызметкерлердің жұмысына шағымдар. Мысалы, өтініштерді қараудағы ұзақ кешігулер, қызметкерлердің клиенттерге сәйкес келмеуі және несиелік өнімдерді таңу.
- Кредиттік өнімдер туралы ақпараттың жеткіліксіз болуы
- Несие беру шарттарын түсіндіруде ашықтықтың болмауы
- Несие беру шарттары туралы сұрақтар.

Төменгі маңыздылық – дереу араласуды қажет етпейтін ақпараттық сұраулар және елеулі салдары жоқ, бірақ қызмет көрсету сапасын жақсарту үшін назар аударуды қажет ететін шағымдар.

• Мысалдар:

- Кеңселердің ыңғайсыз орналасуы немесе жұмыс кестесіне қатысты шағымдар
- Кредит шарттары бойынша кеңестер.
- Мәселелерге қатысы жоқ құжаттарды сұрау.
- Өнімдер мен қызметтер туралы жалпы сұрақтар.
- Өнім немесе қызмет сапасын жақсартуға арналған сұраулар.

3. Өкілеттіктер және жауапкершілік

3.1. КО бастығы өтініш берушілердің өтініштерін өңдеу рәсімдерін енгізуге және олардың жұмыс істеуіне, сондай-ақ өтініш берушілердің өтініштерін талдау нәтижелері бойынша есептілікті ұсынуға жауапты болады.

3.2. КО қызметкерлері барлық қолданыстағы байланыс арналары бойынша өтініштерді тіркеуге және «Аспект» CRM-ге өтініштер бойынша толық ақпаратты енгізуге жауапты.

 АЗИЯЛЫҚ ЕСИЕ ҚОРЫ АЗИАТСКИЙ КРЕДИТНЫЙ ФОНД ASIAN CREDIT FUND	№ 4.0 редакциясы	19 беттің 8 беті
	«Азиялық Несие Қоры» МҚҰ» ЖШС-дегі өтініштерді қарау саясаты	

3.3. КО бастығы өтініштерді одан әрі өңдеу үшін бөлуге жауапты болады және өтініш берушілердің өтініштеріне жауаптардың уақтылы берілуіне бақылау жүргізеді. Бұл міндет басқарма немесе басқарма төрағасы АНҚ-ның тиісті бұйрығын ресімдеу арқылы өзге қызметкерге берілуі мүмкін.

3.4. Кеңселердің кураторлары өтініш берушілердің өтініштерін КО-ға уақтылы беруге жауапты.

3.5. АНҚ бас кеңсесінің жауапты бөлімшелерінің және өтініштерді тікелей өңдеуге қатысатын филиалдардың басшылары өтініштерді өңдеу мерзімдерінің сақталуына және оларды қарау процесінде бейтарап көзқарасқа жауапты болады.

4. Өтініштерді қабылдау және тіркеу

4.1. АНҚ-да өтініштерді қабылдау және тіркеудің келесі каналдары бар:

Байланыс каналы	Түрі	Байланыс деректері
Жазбаша өтініш	Өтініш берушілер үшін көзделген өтініш бланкісін АНҚ кеңселерінде толтыру және оны Қазпошта АҚ арқылы жіберу қажет (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
	Өтініш берушілер үшін көзделген өтініш бланкісін АНҚ кеңселерінде толтыру және оны кеңсе жетекшісіне кейіннен КО беру үшін қалдыру қажет (1 қосымша – жазбаша өтініштер үшін нысан).	АНҚ кеңселері
	Кейіннен КО шағымды беру үшін «Шағымдар мен ұсыныстар» кітабында өз өтінішін қалдыру.	АНҚ кеңселері
	АНҚ сайтында кері қоңырау шалуға тапсырыс беру.	www.asiancreditfund.com
	Осы ереженің 1.4. т. сәйкес электрондық поштаға жазбаша өтініш жіберу.	info@acfund.kz

Ауызша өтініш	Бизнес WhatsApp	+7 771 765 3982
	Тегін жедел желі (ұялы телефоннан)	5061

4.2. Өтініштерді қабылдау арналары АНҚ барлық филиалдары мен кеңселерінде өтініш берушілер үшін көрінетін жерде орналастырылады. (2-қосымша -хабарландыру).

4.3. Өтініш беруші өтінішпен ауызша немесе жазбаша нысанда жүгіне алады.

4.4. Филиалдарға немесе кеңселерге келіп түскен барлық өтініштер сканерленіп, АНҚ бас кеңсесінің КО электрондық поштасына (info@acfund.kz) алғаннан кейін бір тәулік ішінде жіберілуі тиіс.

4.5. Егер Қазақстан Республикасының заңнамасында өзгеше белгіленбесе, АНҚ КО өтінішті тіркеу күні өтінішті алған күн болып есептеледі.

5. АНҚ орындарында (кеңселер/филиалдарда) өтініш берушілерден өтініштерді қабылдау және қарау тәртібі

5.1. Өтінішті алған қызметкер өзінің лауазымдық міндеттеріне сәйкес өтініште баяндалған мәселені жедел, тиісті мерзімде тиісті түрде шешу үшін барлық қажетті әрекеттерді жасауы керек.

5.2. Өтінішті қарау кезінде АНҚ қызметкеріне келесі әрекеттер тәртібін орындау қажет:

- ✓ Өтініш берушіге АНҚ-ға жүгінгені үшін алғыс айту.
- ✓ Өтініш берушінің түсініктемелерін мұқият тыңдау.
- ✓ Мәселенің мәнін түсіну. Егер қызметкер айтылған мәселенің, мәселенің мәнін түсінбесе, онда олардың себебін анықтау үшін қажетті нақтылау сұрақтарын қою керек. Өтініш берушіге сіз оны түсінгеніңізді түсіндіру керек, ол үшін сіз шыдамдылық, ұқыптылық, өтініште дұрыстық танытып, өтініш берушіге деген расположыласыңызды көрсетуіңіз керек.
- ✓ Қызметкер ешқандай жағдайда шыдамсыздық, дөрекілік, немқұрайлылық танытпауы керек, өзінің дұшпандығын және өтініш берушіге деген отсуствиесыласының жоқтығын көрсетпеуі керек.
- ✓ Өтініш берушімен жеке кездесу кезінде мәселенің мәні мен мәнін шешкен кезде қызметкер ақпаратты, егер қажет болса, тексеруі, АНҚ атынан кешірім сұрауы және егер мәселені шешу оның құзыретінде болса, мәселені шешуі керек.
- ✓ Өтініш берушінің оның өтінішінің қаралу нәтижесіне риза болғандығына көз жеткізу.
- ✓ Егер өтініш берушінің өтінішін қарау оның құзыретінен тыс болған жағдайда, өтініш берушінің өтінішін оған қоса берілген барлық құжаттармен кез келген тасығышта қабылдап, мәселені мәні бойынша шешу үшін оны АНҚ құзыретті қызметкеріне беру жолымен беру керек.

5.3. Өтініш берушінің өтінішін шешу кезінде қызметкер мыналарды істемеуі тиіс:

- ✓ Өтініш берушінің алдында қандай да бір міндеттемелерді алу;

 АЗИЯЛЫҚ ЕСИЕ ҚОРЫ АЗИАТСКИЙ КРЕДИТНЫЙ ФОНД ASIAN CREDIT FUND	№ 4.0 редакциясы	19 беттің 10 беті
	«Азиялық Несие Қоры» МҚҰ» ЖШС-дегі өтініштерді қарау саясаты	

- ✓ Оның қызметтік құзыреттілігінен тыс сұрақтарды қарау;
- ✓ Басшылықтың келісімінсіз өз бетімен АНҚ-ны қандай да бір әрекеттер немесе шешімдерді қабылдау бойынша байланыстыру.

5.4. Егер өтініш берушінің өтінішіне дереу рұқсат етілмесе, онда АНҚ кеңсесінің қызметкері өтініш беру үшін кеңседе көрсетілген байланыс арналарының кез келгені бойынша өтініш беруді ұсынуға міндетті.

5.5. Егер өтініш беруші өтінішті АНҚ кеңсесінде жазбаша нысанда баяндағысы келсе, онда оған жазбаша өтініштер үшін 1 қосымшаға сәйкес өтініш бланкісін ұсыну қажет. Өтініш беруші қандай да бір себептермен өтінішті өз қолымен жасай алмайтын жағдайларда, онда өтінішті АНҚ қызметкері жеке өзі жасайды. Бұл ретте өтініш берушіге өтініште "менің сөздерімнен, дұрыс жазылған" деген жазба жасап, өз қолын қою қажет. Өтініш берушіге өтінішті қабылдаған адамның жасалған күні, аты-жөні және лауазымы көрсетілген өтініштің көшірмесі беріледі.

5.6. Жасалған өтініш сканерден өткізіліп, оны тіркеу және кейінгі қарау үшін АНҚ КО электрондық мекенжайына (info@acfund.kz) жіберілуі тиіс.

6. БК-дегі өтініштерді қабылдау және қарау тәртібі

6.1. Барлық өтініштер АНҚ КО тіркеу және өңдеу үшін түседі.

6.2. КО өтініштерді қабылдаудың барлық каналдарынан түсетін жазбаша шағымдар, сондай-ақ телефон бойынша түскен ауызша шағымдарды қабылдайды.

6.3. Егер өтініш берушіден өтінішпен қоңырауды бас кеңсенің офис-менеджері немесе кез келген басқа қызметкер алған жағдайда, оны КО-ға жіберу қажет.

6.4. Анонимді өтініштер, 2.1.4. т. көрсетілгендерінен басқа, қабылданбайды және өңделмейді.

6.5. Барлық өтініштер міндетті түрде КО кіріс хат-хабарлардың электрондық журналында кіріс нөмірі, өтінішті алған күні және өтініш берушінің аты-жөні көрсетіле отырып тіркеледі.

6.6. Өтініштердің түсуіне қарай КО «Аспект» базасының CRM-не өтініштер енгізеді және жасалған тапсырмаға сканерленген өтінішті тіркейді. Өтініш берушіден телефон қоңырауы қабылданған жағдайда КО операторы өтініш берушіден өтініш жазуды және оны жеке куәлігімен бірге АНҚ WhatsApp бизнес желісіне жіберуді сұрайды.

6.7. Өтініш берушінің өтінішін зерделегеннен кейін КО операторы, КО бастығымен және заңгермен келіскеннен кейін, өтінішті шешу және жауапты дайындау үшін ең қолайлы жауапты бөлімшеге/қызметкерге CRM-ге өтініш тағайындайды.

6.8. Жауапты бөлімшелер қажет болған жағдайда (орындау мерзімдерін белгілей отырып) растайтын құжаттардың (қажет болған жағдайда) көшірмелерін қоса бере отырып, өтініште баяндалған не өтінішті қарауды талдау барысында анықталған фактілер/мәселелер бойынша басқа бөлімшелерден, оның ішінде АНҚ филиалдық желісінен толық ақпарат пен түсініктемелер сұратады. Түсініктемелерде өтініште қойылған барлық сұрақтарға жауаптар және негізделген дәлелдер, оның ішінде қызметкердің іс-әрекетіне/әрекетсіздігіне негіздеме, жауапты бөлімшемен алдын ала

 АЗИЯЛЫҚ ЕСИЕ ҚОРЫ АЗИАТСКИЙ КРЕДИТНЫЙ ФОНД ASIAN CREDIT FUND	№ 4.0 редакциясы	19 беттің 11 беті
	«Азиялық Несие Қоры» МҚҰ» ЖШС-дегі өтініштерді қарау саясаты	

келісе отырып, жағдайды шешу/реттеу жөніндегі ұсыныс қамтылуға тиіс. Түсініктемелердің/ақпараттың толықтығы, сапасы және уақтылы ұсынылуы үшін жауапкершілік жауапты тұлғаға немесе бөлімшеге жүктеледі.

6.9. Жауапты бөлімше өтінішті объективті, жан-жақты және уақтылы қарауды қамтамасыз етеді. Қарау нәтижелері бойынша жауапты бөлімше жауап жобасын дайындайды және сараптама алу үшін заңгерге ұсынады. Заңгер өтініш берушіге қол қою және одан әрі жіберу үшін жауапты бөлімшеге сараптамалық қорытынды береді.

6.10. Қажет болған жағдайда өтініште баяндалған фактілерді тексеру және ұсыныстар мен ұсынымдарды әзірлеу жөніндегі комиссия мен жұмыс тобы (бұдан әрі - ЖТ) құрылады. Комиссия / ЖТ құқыққа қайшы іс-әрекеттер фактілеріне тергеу жүргізеді, қорытындылар мен ұсыныстармен қорытынды дайындайды. Қорытынды бекіту үшін басқарма төрағасының қарауына ұсынылады. Комиссия/ЖТ қорытындысы бойынша өтініш берушіге жауап дайындайды және құжаттарды тексеруге АНҚ заңгеріне береді.

6.11. АНҚ заңгері ресми жауапқа сараптама жүргізеді және өзінің сараптамалық қорытындысын жауапты тұлғаға береді. Қол қоюға жауапты тұлға өтініштің мәні мен маңыздылығына қарай таңдалады. Ең маңызды өтініштерге АНҚ басқарма төрағасы, филиалдардың лауазымы төменс директорлары қол қояды.

6.12. Ресми жауапқа қол қойылғаннан кейін хат бас кеңсенің немесе филиалдың шығыс хат-хабар журналында тіркеледі.

6.13. Өтініш бойынша мәселені шешумен және жауапты дайындаумен айналысқан жауапты бөлімшенің қызметкері өтініш берушінің өтінішіне «CRM» базасына хат салады және қабылданған шешім бойынша қысқаша деректер енгізеді.

6.14. КО міндеттің орындалуын тексереді және базадағы өтінішті жабады.

6.15. Егер өтініште қаралуы АНҚ құқықтық реттеу саласына кірмейтін мәселелер қамтылған жағдайда, өтініш берушіге болашақта қайда және қандай тәртіппен жүгінуі керектігі түсіндіріледі. Өтініштерді қабылдау және қарау тәртібі 3-қосымшада көрсетілген.

7. Өтініштерді қарау мерзімдері және деңгейлері

7.1. Өтініштің маңыздылық деңгейіне қарамастан, АНҚ заң талаптарына сәйкес қараудың бірыңғай стандарттарын белгілейді. Себебі, ең маңызды істердің өзі саналы шешім қабылдау үшін мұқият талдау мен егжей-тегжейлі зерттеуді қажет етеді. АНҚ-да өтініштерді қараудың келесі мерзімдері белгіленді:

- ✓ Қарау үшін өзге субъектілерден, лауазымды адамдардан ақпарат алу не жергілікті жерге барып тексеру талап етілмейтін өтініш өтініш келіп түскен күннен бастап күнтізбелік 15 (он бес) күн ішінде қаралады;
- ✓ Қарау үшін өзге субъектілерден, лауазымды адамдардан ақпарат алу не жергілікті жерге барып тексеру талап етілетін өтініш өтініш келіп түскен күннен бастап күнтізбелік 30 (отыз) күн ішінде қаралады;
- ✓ Қосымша зерделеу немесе тексеру жүргізу қажет болған кезде қарау мерзімі күнтізбелік 30 (отыз) күннен аспайтын мерзімге ұзартылуы мүмкін. Өтінішті қарау

 АЗИЯЛЫҚ НЕСИЕ ҚОРЫ АЗИАТСКИЙ КРЕДИТНЫЙ ФОНД ASIAN CREDIT FUND	№ 4.0 редакциясы	19 беттің 12 беті
	«Азиялық Несие Қоры» МҚҰ» ЖШС-дегі өтініштерді қарау саясаты	

мерзімін басқарма төрағасы ғана ұзартады. 3 (үш) күнтізбелік күн ішінде АНҚ өтініш берушіні өтінішті қарау мерзімінің ұзартылғаны туралы жазбаша хабардар етеді. Ол үшін АНҚ заңгері қарау мерзімін ұзарту туралы хат дайындайды, бас кеңсенің кеңсе-менеджері өтініш берушіге хат жібереді;

- ✓ Өтініш берушіден қосымша ақпаратты талап ету талап етілетін жағдайларда оның өтініші бойынша жауап дайындау үшін соңғысына осындай ақпаратты күнтізбелік үш күнге дейінгі мерзімде беру қажеттігі туралы хабарланады;
- ✓ Өтініште баяндалған мәселелерді шешу ұзақ қарау мерзімін талап ететін жағдайларда өтініш түпкілікті орындалғанға дейін қосымша бақылауға қойылады, бұл туралы шешім қабылданған күннен бастап күнтізбелік үш күн ішінде өтініш берушіге хабарланады.

7.2. Шағымдардың тиімді және объективті қаралуын қамтамасыз ету үшін АНҚ шағымдардың маңыздылық деңгейі мен тиісті жауапты қызметкерлер бойынша таралуын анықтайтын **эскалация деңгейлері матрицасын (5-қосымша)** пайдаланады.

8. Жауап дайындау

8.1. Кез келген өтінішке жауап дайындалуы тиіс.

8.2. Өтінішті қарау нәтижесі өтініш берушінің қалауы мен сұрау салуына байланысты хабарлаудың ықтимал тәсілдерінің бірімен өтініш берушіге жеткізіледі: телефон арқылы не АНҚ кеңсесінде жеке кездесу кезінде ауызша жауап немесе жазбаша жауап өтініш беруші ұсынған электрондық мекенжайға немесе хатты Қазпошта арқылы жіберу арқылы жіберіледі.

8.3. Жазбаша жауап өтініш берілген тілде берілуі тиіс.

8.4. Жазбаша жауап өтініш берушіге қарапайым және түсінікті тілде жазылуы керек. Бұл ретте жауапта Қазақстан Республикасы заңнамасының, АНҚ ішкі құжаттарының, қаралып отырған мәселеге қатысы бар шарттардың тиісті талаптарына, сондай-ақ қаралып отырған мәселенің нақты мән-жайларына сілтеме жасай отырып, негізделген дәлелдер болуға тиіс.

8.5. Өтініш берушілердің қызмет көрсету шарттарын жақсарту туралы ұсыныстарымен АНҚ, АНҚ мәлімет пен талдау үшін қабылдайды және өтініш берушіге алғыс хат жолдайды. (4-қосымша - алғыс хат).

9. Өтініштерді қарау процесін талдау, мониторинг жүргізу және бақылау

9.1. АНҚ кез келген қайталанатын немесе жүйелі проблемаларды, сондай-ақ ықтимал заңды және операциялық тәуекелдерді анықтау және жою үшін өтініштерді өңдеу жөніндегі деректерді үнемі талдауға міндеттенеді.

9.2. Апта сайын КО бастығы бағдарламаның «CRM»-ден өтініштерді қарау туралы есептерді қалыптастырады, ақпарат жетіспеген жағдайда оларды пысықтайды (мысалы,

	№ 4.0 редакциясы	19 беттің 13 беті
	«Азиялық Несие Қоры» МҚҰ» ЖШС-дегі өтініштерді қарау саясаты	

қарау мерзімдерінің артуы, өтініш бойынша шешімдердің болмауы және т.б.) және КKK отырысына ұсынады.

9.3. ЖKK қажет болған жағдайда жақсарту қажеттігін айтады және іс-шаралар жоспарын, оның ішінде міндеттерді, оларды орындау мерзімдерін және іс-шаралар жоспарын орындау бойынша жауапты тұлғаларды қоса алғанда, іс-шаралар жоспарын әзірлеу үшін жұмыс тобын құру туралы шешім қабылдайды.

9.4. Шешу үшін АНҚ рәсімдері мен өнімдеріне өзгерістер енгізу талап етілетін жүйелік проблемалар болған кезде мәселе ЖKK шығарылады. ЖKK шешімі олардың орындалуына жауапты филиалдарға/бөлімшелерге жіберіледі. Олардың орындалуына мониторингті АНҚ уәкілетті қызметкерлері жүзеге асырады.

1 қосымша

«Азиялық Несие Қоры» МҚҰ» ЖШС-дегі
Өтініштерді қарау саясатына

ЖАЗБАША ӨТІНІШТЕР ҮШІН НЫСАН

«Азиялық Несие Қоры» МҚҰ» ЖШС
Басқарма Төрайымы
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 алғысы келетін жолы

Егер бар болса, өтінішке қоса тіркелетін құжаттар.

Өтініш беруші _____
(қолы, аты, тегі)

«__» _____ 20__ж.

Толтырғаннан кейін өтінішті кеңсе жетекшісіне беріңіз немесе өтінішті өз бетіңізбен жоғарыда көрсетілген мекенжай бойынша жіберіңіз (Қазпошта, Қазақтелеком бөлімшесі арқылы немесе 8 (727)250-61-90 нөміріне факс бойынша) жіберіңіз.

 АЗИЯЛЫҚ НЕСИЕ ҚОРЫ АЗИАТСКИЙ КРЕДИТНЫЙ ФОНД ASIAN CREDIT FUND	№ 4.0 редакциясы	19 беттің 15 беті
	«Азиялық Несие Қоры» МҚҰ» ЖШС-дегі өтініштерді қарау саясаты	

2 қосымша

«Азиялық Несие Қоры» МҚҰ» ЖШС-дегі Өтініштерді қарау саясатына

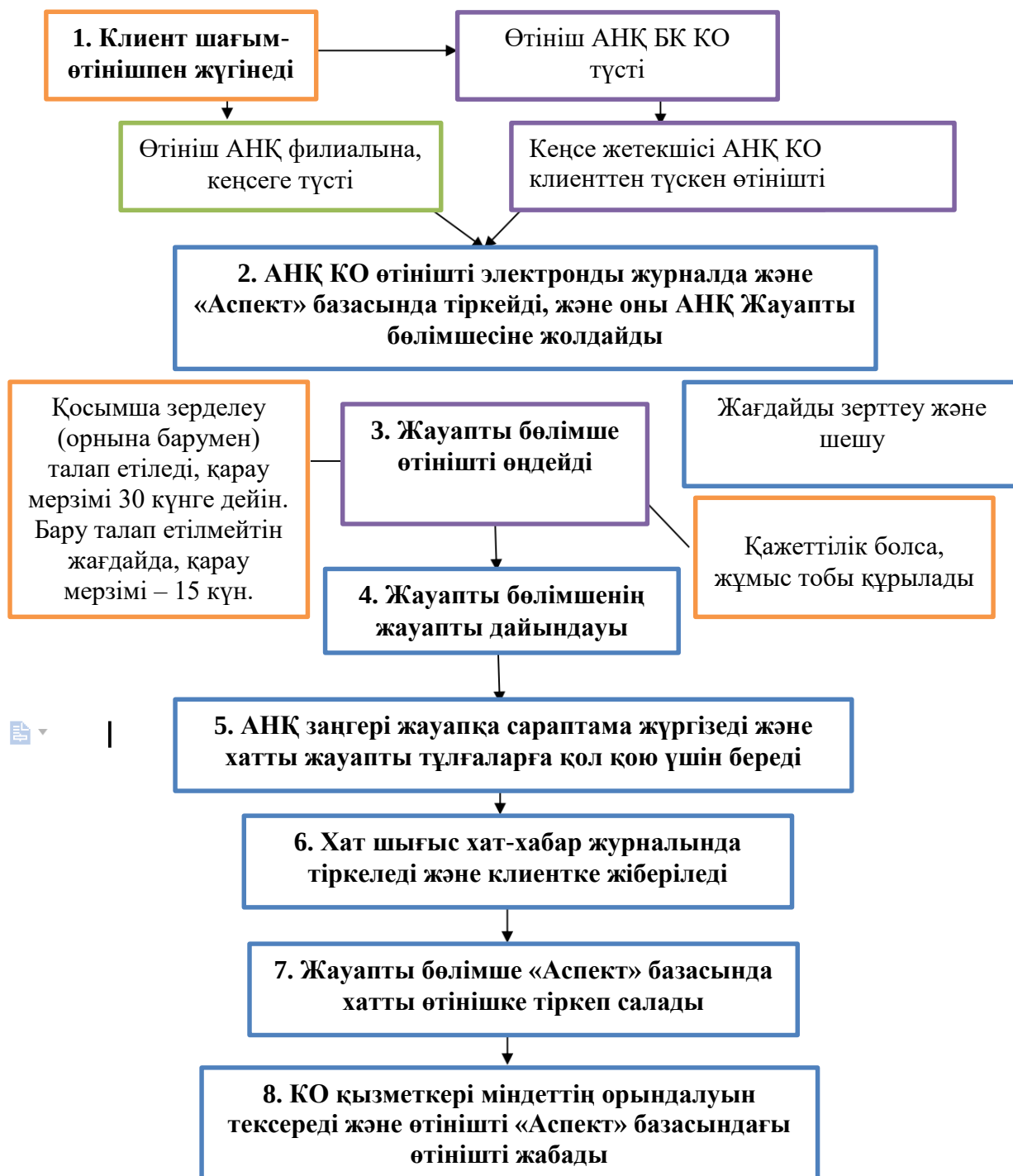
ХАБАРЛАНДЫРУ

Байланыс каналы	Түрі	Байланыс деректері
Жазбаша өтініш	Өтініш берушілер үшін көзделген өтініш бланкісін АНҚ кеңселерінде толтыру және оны Қазпошта АҚ арқылы жіберу қажет (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
	Өтініш берушілер үшін көзделген өтініш бланкісін АНҚ кеңселерінде толтыру және оны кеңсе жетекшісіне кейіннен КО беру үшін қалдыру қажет (1 қосымша – жазбаша өтініштер үшін нысан).	АНҚ кеңселері
	Кейіннен КО шағымды беру үшін «Шағымдар мен ұсыныстар» кітабында өз өтінішін қалдыру.	АНҚ кеңселері
	АНҚ сайтында кері қоңырау шалуға тапсырыс беру.	www.asiancreditfund.com
	Осы ереженің 1.4. т. сәйкес электрондық поштаға жазбаша өтініш жіберу.	info@acfund.kz
Ауызша өтініш	Бизнес WhatsApp	+7 771 765 3982
	Тегін жедел желі (ұялы телефоннан)	5061

3 қосымша

«Азиялық Несие Қоры» МҚҰ» ЖШС-дегі Өтініштерді қарау саясатына

«ӨТІНІШТЕРДІ ҚАБЫЛДАУ ЖӘНЕ ҚАРАУ ТӘРТІБІ» СХЕМАСЫ



4 қосымша

«Азиялық Несие Қоры» МҚҰ» ЖШС-дегі
Өтініштерді қарау саясатына

АНҚ КЛИЕНТІНЕ АЛҒЫС ХАТ**«Азиялық Несие Қоры» микроқаржылық ұйымы» ЖШС****Алғыс**

Құрметті _____!

«Азиялық Несие Қоры» микроқаржылық ұйымы» ЖШС Сізге өтінішіңіз үшін шынайы ризалығын білдіреді!

Біздің клиенттерімізбен өзара әрекеттестікті жақсартуға бағытталған Сіздің күш-жігеріңізді жоғары бағалаймыз. Біз Сіздің сенімді клиентіміз және серіктесіміз болғаныңыз үшін қуаныштымыз! Біздің қарым-қатынастарымыздың одан әрі нығаятынына кәміл сенеміз және болашақта жемісті ынтымақтастыққа үміттенеміз.

Басқарма Төрайымы

Жакупова Ж.Б.

5 қосымша

«Азиялық Несие Қоры» МҚҰ» ЖШС-дегі Өтініштерді қарау саясатына

Өтініштерді маңыздылық дәрежесі бойынша қарау мерзімдерінің матрицасы

Маңыздылық дәрежесі	Компанияға ықпалы	Шағым түріне байланысты жауапты тұлғалар	Бақылау деңгейі
● Жоғары	АНҚ беделіне әсер ететін, заңды салдарға әкелетін немесе АНҚ немесе клиенттерге қаржылық зиян келтіруі мүмкін шағымдар	Басқарма, ақпараттық қауіпсіздік қызметі, заң бөлімі, ішкі аудит қызметі	Басқарма төрағасы. Қажет болған жағдайда Бақылау кеңесі
● Орташа	Критикалық қаржылық, заңды немесе беделді тәуекелдерді тудырмайтын, бірақ тұтынушылар тәжірибесіне, компанияға сеніміне және операциялық қызметке әсер етуі мүмкін сұраулар	Бөлім және филиалдар басшылары, колл-орталық, заң бөлімі	Басқарма төрағасы
● Төмен	АНҚ немесе клиенттер үшін айтарлықтай салдар тудырмайтын өтініштер	Колл-орталық, филиалдар директорлары, кредиттік әкімшіліктендіру бөлімі, заң бөлімі	Бөлім басшылары, филиалдар директорлары