

ТОО «Микрофинансовая организация «Азиатский Кредитный Фонд»

“УТВЕРЖДЕНО”

**Правлением
ТОО «МФО «Азиатский Кредитный
Фонд»**

протокол № 12 от « 25 » апреля 2025

**ПОЛИТИКА
РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ
в ТОО «Микрофинансовая организация «Азиатский Кредитный Фонд»**

Редакция № 4.1

г. Алматы 2025 г.

	Редакция № 4.0	Страница 2 из 19
	Политика рассмотрения обращений в ТОО «МФО «Азиатский Кредитный Фонд»	

Содержание

1. Термины и определения.....	3
2. Общие положения.....	4
2.1. Сфера применения политики.....	4
2.2. Разработка и актуализация политики.....	5
2.3. Цель политики.....	5
3. Полномочия и ответственность.....	8
4. Приём и регистрация обращений.....	8
5. Порядок принятия и рассмотрения обращений от заявителей на местах (офисах/филиалах) АКФ....	9
6. Порядок принятия и рассмотрения обращений в ГО.....	10
7. Сроки и уровни рассмотрения обращений.....	12
8. Подготовка ответа.....	13
9. Анализ, мониторинг и контроль за процессом рассмотрения обращений.....	13
Приложение 1.....	14
Приложение 2.....	15
Приложение 3.....	16
Приложение 4.....	17
Приложение 5.....	18
Матрица сроков рассмотрения обращений по степени важности.....	18

	Редакция № 4.0	Страница 3 из 19
	Политика рассмотрения обращений в ТОО «МФО «Азиатский Кредитный Фонд»	

1. Термины и определения

Анонимное обращение - обращение, в котором не указаны личные и контактные данные заявителя, на которое должен быть направлен ответ. Идентификация заявителя не представляется возможной.

ГО - головной офис АКФ.

Жалоба - требование заявителя об устранении неправомерных действий или бездействий компании и его сотрудников, о восстановлении или защите нарушенных прав, свобод или его законных интересов.

Заявитель – физическое лицо, индивидуальный предприниматель, либо юридическое лицо, обратившееся в АКФ согласно письменного обращения. В АКФ заявителями являются заемщики -клиенты АКФ сотрудники и третьи лица.

Заемщик -клиент - физическое лицо, индивидуальный предприниматель или юридическое лицо, вступающее или вступившее в правоотношения с АКФ, либо их официальный представитель.

Колл-центр (КЦ) - служба информационно-консультативного оперативного обслуживания по запросам, поступающим посредством различных видов удалённых вызовов, в том числе входящих телефонных звонков, электронных обращений. КЦ ответственен за приём, регистрацию, координацию работы своевременное отправление и получение обращений, подготовки ответов на них.

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

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

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

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

СКК - Старший Кредитный Комитет

	Редакция № 4.0	Страница 4 из 19
	Политика рассмотрения обращений в ТОО «МФО «Азиатский Кредитный Фонд»	

Сотрудник - физическое лицо, состоящее в трудовых отношениях, с АКФ и непосредственно выполняющее работу по трудовому договору.

ТОО «Микрофинансовая «организация Азиатский Кредитный Фонд» (далее по тексту АКФ) – это микрофинансовая организация, осуществляющая на территории Республики Казахстан микрофинансовую деятельность в соответствии с законодательством РК.

Третьи лица - это физические и юридические лица, государственные и негосударственные органы и организации, которые могут прямо либо косвенно взаимодействовать с АКФ вступающие с ней в гражданско-правовые отношения.

CRM (Customer Relationship Management) - модуль в “Аспект, в котором реализована система управления взаимоотношений с заявителями, электронная платформа предназначенная для регистрации обращений заявителей и контроля подготовки ответов на них.

2. Общие положения

2.1. Сфера применения политики

2.1.1. Настоящая политика рассмотрения обращений в ТОО «МФО «Азиатский Кредитный Фонд», определяет порядок приёма, регистрации рассмотрения и предоставления ответов на обращения заявителей поступающих в АКФ.

2.1.2. Политика разработана на основании нормативных правовых актов Агентства Республики Казахстан по регулированию и развитию финансового рынка по защите прав потребителей финансовых услуг, практических рекомендаций международной организации «SMART Campaign» и в соответствии с требованиями законодательства Республики Казахстан.

2.1.3. АКФ даёт возможность каждому заявителю в лице клиентов, сотрудников, контрагентов, партнёров по бизнесу, регулирующих органов власти и управления, выразить своё мнение или предложение по улучшению деятельности продуктов и услуг компании, принятии решений по урегулированию задолженности, изменении правового статуса заёмщиков, гарантов, залогодателей, поручителей, доверенных лиц по кредитным продуктам, предоставленным и предоставляемым услуг в деятельности АКФ, в том числе при рассмотрении письменных, устных жалоб, предложений и обращений, которые рассматриваются согласно порядка регулирования, установленного данной политикой.

2.1.4. АКФ не принимает и не рассматривает анонимные обращения, за исключением случаев, когда в таком обращении содержатся сведения о готовящихся или совершенных уголовных преступлениях, либо угрозы государственной или общественной безопасности, такое обращение подлежит немедленному перенаправлению в государственные органы в соответствии с их компетенцией, а

также не принимает и не рассматривает обращения в которых не изложены суть и предмет обращения. Письменные обращения, содержащие нецензурную брань, информацию содержащую угрозу жизни, здоровью и имуществу сотрудников компании и третьим лицам, а также членам их семей, может быть оставлено без рассмотрения.

2.1.5. Рассмотрение обращений заявителей осуществляется бесплатно. АКФ не вправе лишать или каким-либо образом ограничивать заявителей в возможности направить обращение. Отказ в принятии письменных обращений не допускается, кроме случаев в указанных в п. 2.1.4.

2.1.6. По требованию заявителя, сотрудники АКФ обязаны разъяснить последнему установленный настоящей политикой порядок рассмотрения обращений.

2.1.7. Соблюдение порядка рассмотрения обращений и подготовки ответов на них, указанных в настоящей политике, обязательны к исполнению всеми сотрудниками АКФ.

2.1.8. Руководство и сотрудники АКФ, должны избегать ситуаций могущих повлечь конфликт интересов при приёме, обработке обращений и при подготовки ответов на обращения.

2.1.9. За нарушение норм и требований установленных в настоящей политике, виновные сотрудники несут ответственность установленную трудовым договором, должностными инструкциями АКФ и законодательством РК.

2.2. Разработка и актуализация политики

2.2.1. Настоящая политика должна пересматриваться не реже одного раза в год с целью её актуализации действующим нормам законодательства РК.

2.2.2. За разработку и актуализацию настоящей политики действующим нормам законодательства РК, ответственность несёт начальник КЦ.

2.3. Цель политики

2.3.1. Предоставление заявителям АКФ инструментов и возможностей для защиты своих прав и законных интересов, доведение своих предложений и замечаний о деятельности АКФ о её работе, посредством направления обращений в АКФ.

2.3.2. Определение порядка подачи обращений, рассмотрение и предоставления ответов на обращения законным способом.

2.3.3. Закрепление ответственности и полномочии за ответственными сотрудниками при принятии, обработке и предоставлении ответов на обращения.

2.3.4. Использование содержащейся в обращениях информации для совершенствования продуктов по предоставляемым услугам, внедрения актуальных процессов в работе при осуществлении непосредственной деятельности АКФ.

2.3.5. Принципами при рассмотрении обращений являются:

- ✓ Законность, честность, добросовестность, прозрачность, разумность, справедливость, своевременность;

- ✓ Уважение и обеспечение прав и законных интересов заявителей;
- ✓ Обязательность рассмотрения обращений и предоставление результатов их рассмотрения заявителю;
- ✓ Объективность и полнота рассмотрения обращений;
- ✓ Соблюдение равенства прав заявителей при рассмотрении обращений;
- ✓ Обеспечение сохранности конфиденциальных сведений заявителей при их обращении в АКФ и их неразглашение третьим лицам .

2.4. Права и обязанности заявителя

2.4.1. Заявитель вправе обратиться с обращением непосредственно в АКФ.

2.4.2. Заявитель, обратившийся в АКФ, вправе получить устный либо письменный ответ от сотрудников АКФ в порядке, определённом данной политикой.

2.4.3. Заявитель вправе в любое время отозвать своё обращение.

2.4.4. Заявитель может подать обращение в АКФ самостоятельно, либо при помощи представителя, при этом представитель заявителя должен предоставить в АКФ нотариальную доверенность, подтверждающую его право представлять интересы заявителя.

2.4.5. При обращении в АКФ, заявитель подаёт и подписывает своё обращение за своей подписью и прилагает свою копию удостоверения личности либо паспорта для проверки подписи подписавшего лица, либо если от лица заявителя обращение направляется его законным представителем, то для сличения подписи в заявлении необходимо приложить копию удостоверения личности подписывающего лица, или копию его паспорта, за исключением случаев подписания посредством аутентификации ЭЦП ключом. Принимающая сторона в лице АКФ, перепроверяет правовую обоснованность подписи через соответствующий официальный ресурс государственного уполномоченного органа РК.

2.4.6. АКФ принимает к рассмотрению обращения на казахском и русском языках. Ответ предоставляется заявителю на том языке, на котором было подано обращение.

2.4.7. В случае необходимости предоставления заявителем документов и дополнительных сведений об указанных в обращении фактах и обстоятельствах на которые он ссылается, заявитель обязан предоставить их в качестве приложения к обращению, или же предоставить их в срок, указанный в ответе на запрос сотрудника АКФ.

2.5. Классификация обращений по степени серьезности

Обращения классифицируются по трем уровням важности:

Высокая важность – относятся те обращения, которые могут повлиять на репутацию компании, привести к юридическим последствиям или нанести значительный финансовый ущерб клиентам и самой организации.

• Примеры:

- Жалобы на мошенничество, коррупцию как со стороны сотрудников, так и клиентов
- Незаконное разглашение (утрата) или использование конфиденциальных данных.
- Агрессивные или незаконные методы взыскания задолженности (угрозы, физическое воздействие, давление на членов семьи)
- Отказ в обслуживании или дискриминации по любому признаку
- Критические сбои в работе кредитных программ.
- Нарушения законодательства и прав заемщиков, приводящие к юридическим последствиям.
- Обращения от гос.органов и СМИ

Средняя важность – это те обращения, которые не несут критических финансовых, юридических или репутационных рисков, но могут существенно повлиять на клиентский опыт, доверие к компании и операционную деятельность.

Примеры:

- Ошибки в расчетах, начислениях по кредитам.
- Жалобы на работу сотрудников. Например, длительные задержки в рассмотрении заявок, некорректное обращение сотрудников с клиентами, навязывание кредитных продуктов
- Недостаточная доступность информации о кредитных продуктах
- Недостаточно прозрачное разъяснение условий кредитования
- Вопросы по условиям кредитования.

Низкая важность – Запросы информационного характера, которые не требуют оперативного вмешательства и жалобы, не несущие значительных последствий, но требующие внимания для улучшения качества сервиса

• Примеры:

- Неудобное расположение офисов или жалобы на график работы
- Консультации по условиям кредитов.
- Запросы по документам, не связанным с проблемами.
- Общие вопросы о продуктах и услугах.
- Обращения по вопросам улучшения качества продуктов или обслуживания

3. Полномочия и ответственность

3.1. Начальник КЦ несёт ответственность за внедрение и функционирование процедур обработки обращений заявителей, а также за предоставление отчётности по результатам анализа обращений заявителей.

3.2. Сотрудники КЦ несут ответственность за регистрацию обращений по всем существующим каналам связи и внесение полной информации по обращениям в CRM «Аспект».

3.3. Начальник КЦ несёт ответственность за распределение обращений для дальнейшей обработки и ведёт контроль за своевременным предоставлением ответов на обращения заявителей. Данная обязанность может быть делегирована правлением, либо председателем правления иному сотруднику путём оформления соответствующего приказа АКФ.

3.4. Кураторы офисов несут ответственность за своевременную передачу обращений заявителей в КЦ.

3.5. Руководители ответственных подразделений головного офиса АКФ и филиалов, участвующих в непосредственной обработке обращений, несут ответственность за соблюдение сроков обработки обращений и беспристрастное отношение в процессе их рассмотрения.

4. Приём и регистрация обращений

4.1. В АКФ существуют следующие каналы приёма и регистрации обращений:

Канал связи	Форма	Контактные данные
Письменное обращение	Необходимо заполнить бланк заявления предусмотренный для заявителей, в офисах АКФ и отправить его через АО Казпочта (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» -
	Необходимо заполнить бланк заявления, предусмотренный для заявителей, в офисах АКФ и оставить его куратору офиса для дальнейшей передачи в КЦ (Приложение 1- форма для письменных обращений),	Офисы АКФ.

	оставить своё обращение в книге «Жалоб и предложений» для дальнейшей передачи жалобы в КЦ.	Офисы АКФ.
	Заказать обратный звонок на сайте АКФ.	www.asiancreditfund.com
	Отправить письменное обращение на электронную почту согласно п. 1.4. настоящего положения.	info@acfund.kz
Устное обращение	Бизнес WhatsApp	+7 771 765 3982
	Бесплатная горячая линия (с мобильного)	5061

4.2. Каналы приёма обращений размещаются во всех филиалах и офисах АКФ на видном для заявителей месте. (Приложение 2 - объявление).

4.3. Заявитель может обратиться с обращением в устной или письменной формах.

4.4. Все обращения, которые поступают в филиалы или офисы, должны быть сканированы и высланы на электронную почту КЦ головного офиса АКФ (info@acfund.kz) в течение суток после получения.

4.5. Днём получения обращения считается день регистрации обращения в КЦ АКФ, если законодательством Республики Казахстан не установлено иное.

5. Порядок принятия и рассмотрения обращений от заявителей на местах (офисах/филиалах) АКФ

5.1. Сотрудник, получивший обращение, сообразно своим должностным обязанностям, должен предпринять все необходимые действия, для надлежащего разрешения вопроса изложенного в обращении оперативно, в надлежащие сроки.

5.2. При рассмотрении обращения, сотруднику АКФ необходимо соблюдать следующий порядок действий:

- ✓ Поблагодарить заявителя за то, что он обратился в АКФ.
- ✓ Внимательно выслушать пояснения заявителя.
- ✓ Понять суть проблемы. Если сотруднику не понятна суть излагаемого вопроса, проблемы, то необходимо задать уточняющие вопросы, необходимые для того, чтобы выяснить их причину. Необходимо дать понять заявителю, что вы его поняли, для этого следует проявить терпение, внимательность, корректность в обращении, выказать своё расположение к заявителю.
- ✓ Сотрудник ни в коем случае не должен проявлять нетерпение, грубость, невнимательность, не показывать свою неприязнь и отсутствие расположения к заявителю.

- ✓ При разрешении сути и предмета вопроса при личной встрече с заявителем, сотрудник должен проверить информацию, если это необходимо, принести извинения от имени АКФ и решить проблему, если решение вопроса находится в его компетенции.
- ✓ Убедиться, что заявитель остался доволен результатом рассмотрения его обращения.
- ✓ В случае если рассмотрение обращения заявителя находится вне его компетенции, то следует принять обращение заявителя со всеми приложенными к нему документами на любых носителях и передать её для решения вопроса по существу, путём передачи компетентному сотруднику АКФ.

5.3. При разрешении обращения заявителя сотрудник не должен:

- ✓ Брать на себя какие-либо обязательства перед заявителем;
- ✓ рассматривать вопросы находящиеся вне его служебной компетенции;
- ✓ связывать АКФ обязательствами по принятию каких-либо действий или решений самостоятельно без согласования с руководством.

5.4. В случае, если обращение заявителя не может быть разрешено незамедлительно, то сотрудник офиса АКФ обязан предложить последнему обратиться по любому из указанных в офисе каналов связи для подачи обращения.

5.5. В случае, если заявитель желает изложить обращение в письменной форме в офисе АКФ, то ему необходимо предоставить бланк обращения согласно Приложения 1 – форма для письменных обращений. В случаях, когда заявитель по какой-либо причине не может собственноручно составить обращение, то обращение составляется сотрудником АКФ лично. При этом заявителю необходимо в обращении произвести запись «с моих слов, записано верно» и поставить свою подпись. Заявителю выдаётся копия обращения с указанием даты составления, инициалов и должности лица, принявшего обращение.

5.6. Составленное обращение должно быть отсканировано и отправлено на электронный адрес КЦ АКФ (info@acfund.kz) для его регистрации и дальнейшего рассмотрения.

6. Порядок принятия и рассмотрения обращений в ГО

6.1. Все обращения поступают для регистрации и обработки в КЦ АКФ.

6.2. КЦ принимает как письменные жалобы, поступающие со всех каналов приёма обращений, так и устные, поступившие по телефону.

6.3. В случае, если звонок с обращением от заявителя получен офис-менеджером головного офиса или любым другим сотрудником, его необходимо переадресовать в КЦ.

6.4. Анонимные обращения не принимаются и не обрабатываются, за исключением, указанных в п. 2.1.4.

6.5. Все обращения в обязательном порядке регистрируются КЦ в электронном журнале входящей корреспонденции с указанием входящего номера, даты получения обращения и ФИО заявителя.

6.6. По мере поступления обращений, КЦ вносит обращения в CRM базы «Аспект» и прикрепляет к созданной задаче сканированное обращение. В случае принятия телефонного звонка от заявителя оператор КЦ просит заявителя написать заявление и выслать его, вместе с удостоверением личности, на бизнес WhatsApp АКФ.

6.7. После изучения обращения заявителя, оператор КЦ, после согласования с начальником КЦ и юристом, назначает обращение в CRM ответственному подразделению/сотруднику, которое наилучшим образом подходит для разрешения обращения и подготовки ответа.

6.8. 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 либо выявленным в ходе анализа рассмотрения обращения, с приложением копий подтверждающих документов (при необходимости). Пояснения должны содержать ответы на все поставленные вопросы в обращении 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.

6.9. Ответственное подразделение обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения. По результатам рассмотрения, ответственное подразделение готовит проект ответа и представляет юристу для получения экспертизы. Юрист предоставляет экспертное заключение ответственному подразделению для подписания и дальнейшей отправки заявителю.

6.10. В случае необходимости, создаётся комиссия и рабочая группа (далее РГ) по расследованию фактов изложенных в обращении и разработке предложений и рекомендаций. Комиссия/РГ проводит расследование фактов противоправных действий, готовит заключение с выводами и предложениями. Заключение представляется на рассмотрение председателю правления для утверждения. По итогам заключения комиссия/РГ, готовит ответ заявителю и передаёт документы на проверку юристу АКФ.

6.11. Юрист АКФ проводит экспертизу официального ответа и передаёт свое экспертное заключение ответственному лицу. Ответственное лицо для подписания выбирается в зависимости от предмета и важности обращения. Наиболее важные обращения подписываются председателем правления АКФ, наименее важные директорами филиалов или заместителями директоров филиалов.

6.12. После подписания официального ответа, письмо регистрируется в журнале исходящей информации головного офиса или филиала.

6.13. Сотрудник ответственного подразделения, который занимался решением вопроса по обращению и подготовкой ответа, вкладывает письмо в обращение заявителя в «CRM» базу и вносит краткие данные по принятому решению.

6.14. Сотрудник КЦ проверяет выполнение задачи и закрывает обращение в базе.

6.15. В случае, если в обращении содержатся вопросы, рассмотрение которых не входит в область правового регулирования АКФ, заявителю разъясняется куда и в каком порядке ему следует обратиться в дальнейшем. Порядок принятия и рассмотрения обращений указаны в Приложении 3.

7. Сроки и уровни рассмотрения обращений

7.1. Независимо от уровня серьёзности обращения, АКФ устанавливает единые сроки рассмотрения, в соответствии с требованиями законодательства. Это обусловлено тем, что даже наиболее важные случаи требуют тщательного анализа и детального расследования для принятия обоснованного решения. В АКФ установлены следующие сроки рассмотрения обращений:

- ✓ Обращение, 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 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;
- ✓ Когда необходимо проведение дополнительного изучения или проверки, срок рассмотрения может быть продлён не более чем на 30 (тридцать) календарных дней. Срок рассмотрения по обращению продлевается только председателем правления. В течение 3 (трёх) календарных дней, АКФ письменно информирует заявителя о продлении сроков рассмотрения обращения. Для этого юрист АКФ подготавливает письмо о продлении срока рассмотрения, офис-менеджер головного офиса высылает письмо заявителю;
- ✓ В тех случаях когда требуется истребование дополнительной информации у заявителя, для подготовки ответа по его обращению, последнему сообщается о необходимости предоставления такой информации в срок до трёх календарных дней;
- ✓ В тех случаях, когда решение вопросов, изложенных в обращении, требует длительного срока рассмотрения, то обращение ставится на дополнительный контроль вплоть до окончательного его исполнения, о чем сообщается заявителю в течение трёх календарных дней со дня принятия решения.

7.2. Для обеспечения эффективного и объективного рассмотрения обращений АКФ применяет **матрицу уровней эскалации (Приложение 5)**, определяющую распределение жалоб по уровням серьёзности и соответствующим ответственным сотрудникам.

8. Подготовка ответа

8.1. На любое обращение, должен быть подготовлен ответ

8.2. Результат рассмотрения обращения доводится до заявителя одним из возможных способов информирования, в зависимости от предпочтений и запроса заявителя: устный ответ по телефону либо при личной встрече в офисе АКФ, или письменный ответ отправляется на электронный адрес, предоставленный заявителем или посредством отправки письма через Казпочту.

8.3. Письменный ответ должен быть предоставлен на языке обращения.

8.4. 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.

8.5. Обращения заявителей с предложениями об улучшении условий обслуживания в АКФ, АКФ принимает для сведения и анализа и направляет заявителю письмо с благодарностью. (Приложение 4 – письмо благодарность)

9. Анализ, мониторинг и контроль за процессом рассмотрения обращений

9.1. АКФ обязуется постоянно анализировать данные по обработке обращений, чтобы они определяли и устраняли любые повторяющиеся или систематические проблемы, а также потенциальные юридические и операционные риски.

9.2. Еженедельно начальник КЦ формирует отчёты о рассмотрении обращений из «CRM» программы, дорабатывает их в случае недостающей информации (например, превышение сроков рассмотрения, отсутствие решений по обращению и т.п.) и предоставляет на заседание СКК.

9.3. СКК при необходимости констатирует необходимость улучшений и принимает решение о создании рабочей группы, для разработки плана мероприятий, включая задачи, сроки их выполнения и ответственных лиц по исполнению плана мероприятий.

9.4. При наличии системных проблем, для решения которых требуется внесение изменений в процедуры и продукты АКФ, вопрос выносится на СКК. Решение СКК направляется в филиалы/подразделения, ответственные за их исполнение. Мониторинг их исполнения осуществляется уполномоченными сотрудниками АКФ.

Приложение 1

к Политике рассмотрения обращений
в ТОО «МФО «Азиатский Кредитный Фонд»

ФОРМА ДЛЯ ПИСЬМЕННЫХ ОБРАЩЕНИЙ

Председателю правления
ТОО «МФО «Азиатский Кредитный Фонд»
Жакуповой Ж.Б.

по адресу: 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.

Заявитель _____

«__» _____ 20__ г

(подпись, имя, фамилия)

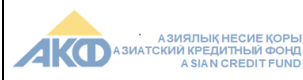
После заполнения отдайте обращение куратору офиса или самостоятельно отправьте обращение по вышеуказанному адресу (через отделение Казпочты, Казахтелекома или по факсу на номер 8 (727)250-61-90).

Приложение 2

к Политике рассмотрения обращений
в ТОО «МФО «Азиатский Кредитный Фонд»

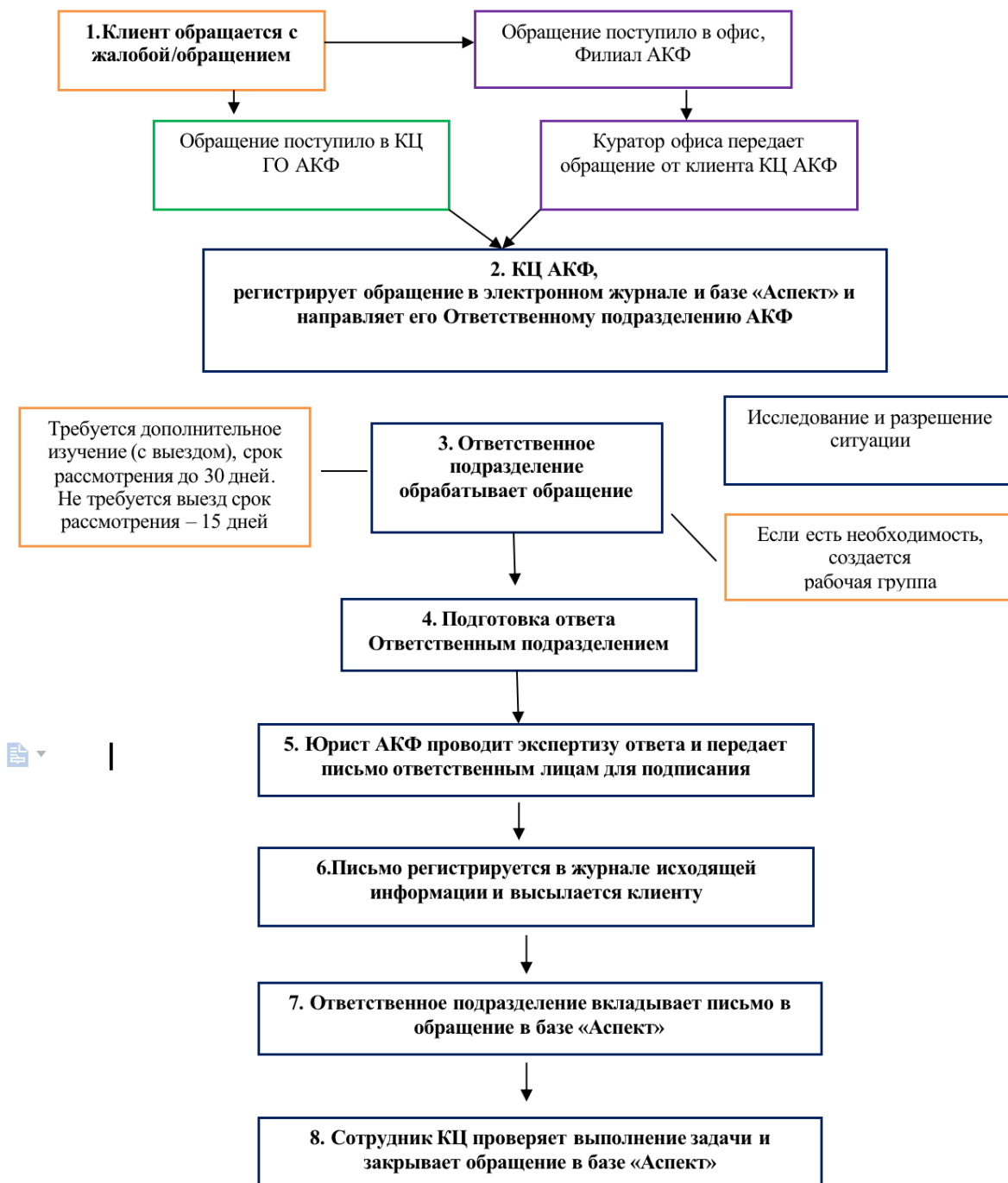
ОБЪЯВЛЕНИЕ

Канал связи	Форма	Контактные данные
Письменное обращение	Необходимо заполнить бланк заявления предусмотренный для заявителей, в офисах АКФ и отправить его через АО Казпочта (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» - Офисы АКФ.
	Необходимо заполнить бланк заявления, предусмотренный для заявителей, в офисах АКФ и оставить его куратору офиса для дальнейшей передачи в КЦ (Приложение 1- форма для письменных обращений),	
	оставить своё обращение в книге «Жалоб и предложений» для дальнейшей передачи жалобы в КЦ.	Офисы АКФ.
	Заказать обратный звонок на сайте АКФ.	www.asiancreditfund.com
	Отправить письменное обращение на электронную почту согласно п. 1.4. настоящего положения.	info@acfund.kz
Устное обращение	Бизнес WhatsApp	+7 771 765 3982
	Бесплатная горячая линия (с мобильного)	5061

	Редакция № 4.0	Страница 16 из 19
	Политика рассмотрения обращений в ТОО «МФО «Азиатский Кредитный Фонд»	

Приложение 3
 к Политике рассмотрения обращений
 в ТОО «МФО «Азиатский Кредитный Фонд»

СХЕМА “ПОРЯДОК ПРИНЯТИЯ И РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ”



Приложение 4

к Политике рассмотрения обращений
в ТОО «МФО «Азиатский Кредитный Фонд»

ПИСЬМО-БЛАГОДАРНОСТЬ КЛИЕНТУ АКФ

ТОО «Микрофинансовая организация «Азиатский Кредитный Фонд»

Благодарность

Уважаемая (ый) _____!

ТОО «Микрофинансовая организация «Азиатский Кредитный Фонд» выражает Вам искреннюю признательность за Ваше обращение!

Мы высоко ценим Ваши усилия, направленные на улучшение взаимодействия с нашими клиентами. Мы рады, что именно Вы являетесь нашим надёжным клиентом и партнёром! Мы твердо уверены в дальнейшем успешном развитии наших отношений и надеемся на плодотворное сотрудничество в будущем.

Председатель Правления

Жакупова Ж.Б.

5

к Политике рассмотрения обращений
в ТОО «МФО «Азиатский Кредитный Фонд»

Матрица сроков рассмотрения обращений по степени важности

Степень важности	Влияние на компанию	Ответственные лица в зависимости от типа жалобы	Уровень контроля
 Высокая	Обращения, которые могут повлиять на репутацию АКФ, привести к юридическим последствиям или нанести финансовый ущерб АКФ или клиентам	Правление, служба информ.безопасности, юридический отдел, служба внутреннего аудита	Председатель Правления. При необходимости, Наблюдательный Совет
 Средняя	Обращения, которые не несут критических финансовых, юридических или репутационных рисков, но могут повлиять на клиентский опыт, доверие к компании и операционную деятельность	Руководители отделов и филиалов, колл-центр, юридический отдел	Председатель Правления
 Низкая	Обращения, не несущие значительных последствий для АКФ или клиентов	Колл-центр, директора филиалов, отдел кредитного администрирования, юридический отдел	Руководители отделов, директора филиалов