

«Бекітілген»
«Азиялық Несие Қоры» МҚҰ» ЖШС
Басқармасының
2025 жылдың «__» желтоқсандағы
№ хаттамасы

**«Азиялық Несие Қоры» микроқаржылық ұйымы» ЖШС-дегі
клиенттердің құқықтары мен мүдделерін сақтау саясаты мен рәсімдері**

№ 1.0 редакция

Алматы қ., 2025 ж.

 АЗИЯЛЫҚ ЕСИЕ ҚОРЫ АЗИАТСКИЙ КРЕДИТНЫЙ ФОНД ASIAN CREDIT FUND	№ 1.0 редакция	13 беттің 2 беті
	«Азиялық Несие Қоры» микроқаржылық ұйымы» ЖШС-дегі Клиенттер Құқықтары мен Міндеттері Саясаты және Орындау Процедуралары	

Мазмұны

1. Терминдер және анықтамалар.....	3
2. Жалпы ережелер.....	4
3. Клиенттерге ақпарат беру ережелері.	5
4. Мүгедектігі бар тұлғаларға және халықтың мобильділігі төмен топтарына қызмет көрсетудің тәртібі мен ерекшеліктері.....	7
5. Клиенттермен өзара әрекеттесетін АНҚ қызметкерлерінің ережелері мен қойылатын талаптар	8
6. Несиелеу кезіндегі тыйым салынған тәжірибелер.....	9
7. Алаяқтық.....	10
8. Клиенттердің өтініштері мен шағымдарын қарау	10
9. Клиенттерге мерзімі өткен берешекті реттеудегі көмек.....	11
10. Ақпараттың құпиялылығы.....	12
11. Бақылау процедуралары.....	13
12. Қорытынды ережелер	13

 АЗИЯЛЫҚ ЕСИЕ ҚОРЫ АЗИАТСКИЙ КРЕДИТНЫЙ ФОНД ASIAN CREDIT FUND	№ 1.0 редакция	13 беттің 3 беті
	«Азиялық Несие Қоры» микроқаржылық ұйымы» ЖШС-дегі Клиенттер Құқықтары мен Міндеттері Саясаты және Орындау Процедуралары	

1. Терминдер және анықтамалар

ЖТСМ – бұл жылдық пайызбен көрсетілген микрокредиттің толық құнын көрсететін көрсеткіш. Көрсеткішке микрокредит бойынша сыйақы, комиссиялар және МҚҰ пайдасына өзге де төлемдер, микрокредит алуға және қызмет көрсетуге тікелей байланысты ілеспе шығыстар кіреді

Шарт – Клиент пен АНҚ арасында жасалған «Азиялық Несие Қоры» МҚҰ микрокредит беруі туралы шарт.

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

Өз клиентіңді біл - (KYC, know your client) - клиенттердің мүдделерін қорғаудың, тәуекелдерді азайтудың және қаржылық қызметтердің ашықтығы мен қауіпсіздігін арттырудың маңызды құралы. Қаржылық қызмет көрсетуді бастамас бұрын клиенттің жеке басын сәйкестендіруге және тексеруге бағытталған рәсімдер мен шаралар жиынтығын білдіреді. Бұл процедуралар жауапты және қауіпсіз несиелеудің міндетті элементі болып табылады және микроқаржы ұйымының өзін де, клиенттерін де қорғау үшін қолданылады.

Клиент - Қазақстан Республикасының резиденті: АНҚ-мен микрокредит беру туралы шарт жасасқан немесе микрокредит алу ниетімен АНҚ-ға жүгінген жеке тұлға, дара кәсіпкер, заңды тұлға.

Сапаны қамтамасыз ету және клиенттерді қолдау бөлімі (СҚКҚБ) - қашықтан қоңыраулардың, оның ішінде кіріс телефон қоңырауларының, электрондық өтініштердің әртүрлі түрлері арқылы келіп түсетін сұрау салулар жөніндегі ақпараттық-консультациялық жедел қызмет көрсету қызметі. СҚКҚБ қабылдау, тіркеу, жұмысты үйлестіру, өтініштерді уақтылы жіберу және алу, оларға жауап дайындау үшін жауап береді.

МҚҰ- микроқаржылық ұйым/ұйымдар

Жосықсыз практикалар - Клиентті адастыру, оның еркін таңдау құқығын шектеу, ашықтық, адалдық және құрметпен қарау қағидаттарын бұзу не клиентке қаржылық немесе беделдік залал келтіру тәуекелін тудыру жағдайлары.

Зиян келтірме - АНҚ-ның клиенттер мен олардың үй шаруашылықтары үшін ықтимал жағымсыз салдарларды, адам құқықтарының бұзылуын, сондай-ақ сыбайлас жемқорлық пен паракорлық тәуекелдерін қоса алғанда, оның өнімдері мен қызметтерін пайдаланумен байланысты әлеуметтік тәуекелдердің алдын алуға және азайтуға көзқарасын айқындайтын стратегия.

Өтініш - клиенттің АНҚ - ға жіберген жеке немесе ұжымдық, жазбаша, ауызша не электрондық құжат түрінде ұсыныс, өтініш, сұрау салу, шағым, бейнеөтініш немесе пікір.

Компанияның ресми сайты – ақпараттық-телекоммуникациялық желіде орналастырылған Компанияның сайты (www.asiancreditfund.com/ <https://www.acfund.kz/>).

Жарнама – кез келген тәсілмен, кез келген нысанда және кез келген құралдарды пайдалана отырып таратылған, белгісіз тұлғалар тобына бағытталған және жарнама объектісіне назар аударуға, оған қызығушылықты қалыптастыруға немесе қолдауға және оны нарықта ілгерілетуге бағытталған ақпарат.

Қызметкер – АНҚ-мен еңбек қатынастарында тұрған және еңбек шарты бойынша тікелей жұмыс атқаратын жеке тұлға.

Шарттың маңызды талаптары - микрокредиттің сомасы мен мерзімі, сыйақы мөлшерлемесінің мөлшері (жылдық пайызбен және ЖТСМ), клиенттің өтініш берген күнгі микрокредит бойынша артық төлем сомасы, микрокредитті алуға және оған қызмет көрсетуге (өтеуге) байланысты комиссиялар мен өзге де шығыстардың мөлшері, микрокредитті өтеу кестелерінің жобасы (сараланған төлемдер және аннуитеттік төлемдер әдісімен), жауапкершілік және ықтимал тәуекелдер туралы ақпарат клиент шарт бойынша міндеттемелерді орындамаған жағдайда, кепіл берушінің/кепілгердің/кепілгердің

 АЗИЯЛЫҚ НЕСИЕ ҚОРЫ АЗИАТСКИЙ КРЕДИТНЫЙ ФОНД ASIAN CREDIT FUND	№ 1.0 редакция	13 беттің 4 беті
	«Азиялық Несие Қоры» микроқаржылық ұйымы» ЖШС-дегі Клиенттер Құқықтары мен Міндеттері Саясаты және Орындау Процедуралары	

жауапкершілігі туралы ақпарат (бар болса), кепілмен қамтамасыз ету жөніндегі ақпарат (бар болса).

«Азиялық Несие Қоры» микроқаржылық ұйымы» ЖШС - АНҚ, Компания.

2. Жалпы ережелер

- 2.1. Осы «Азиялық Несие Қоры» МҚҰ» ЖШС Клиенттердің құқықтарын қорғау саясаты (бұдан әрі - Саясат) өз қызметін жүзеге асыру шеңберінде «Азиялық Несие Қоры» МҚҰ» ЖШС (бұдан әрі - АНҚ) басшылыққа алатын клиенттермен өзара іс-қимылдың және олардың құқықтары мен мүдделерін қорғаудың жалпы қағидаттарын айқындайды.
- 2.2. АНҚ-дағы саясат Агенттік Басқармасының 2025 жылғы 28 тамыздағы №51 қаулысымен бекітілген «Микроқаржылық қызмет туралы» Қазақстан Республикасының Заңына және «Микрокредиттер беру, ақпаратты ашу және микроқаржы ұйымдары клиенттерінің өтініштерін қарау қағидаларына» сәйкес әзірленді.
- 2.3. Саясат өзінің микроқаржылық қызметін жүзеге асыру шеңберінде ашықтықты, адалдықты және клиенттердің құқықтары мен мүдделерін қорғауды қамтамасыз етуге бағытталған.
- 2.4. Саясат АНҚ қызметкерлерінде өздерінің тікелей міндеттерін жүзеге асыру кезінде жосықсыз әрекеттер жасау жиілігін төмендету үшін объективті жағдайлар жасау қағидаттарын қалыптастыруға бағытталған.
- 2.5. АНҚ өзінің қызметі және микрокредит берудің барлық шарттары туралы ұсынылатын ақпараттың ашықтығы, дұрыстығы мен толықтығы қағидаттарын қатаң ұстанады, сондай-ақ Қазақстан Республикасы заңнамасының барлық талаптарын сақтайды.
- 2.6. Саясат ережелері мына мақсаттарда қолданылады:
 - АНҚ көрсететін қаржылық қызметтерді алушы Клиенттердің құқықтары мен заңды мүдделерінің сақталуын қамтамасыз ету;
 - АНҚ клиенттермен өзара іс-қимылының жосықсыз тәжірибелерінің алдын алу;
 - клиенттердің өтініштері мен шағымдарын уақтылы және объективті қарау;
 - АНҚ клиенттермен өзара іс-қимыл жасау кезінде қаржылық қызметтердің сапасын арттыру;
 - клиенттердің қаржылық сауаттылығы деңгейін және клиенттердің АНҚ қызметі туралы хабардар болуын арттыру;
 - қаржылық қызметтер нарығында АНҚ оң имиджін қалыптастыру және қолдау.
- 2.7. АНҚ өз қызметін жүзеге асыру кезінде клиенттер мүдделерінің өз мүдделерінен басымдығын сақтайды. АНҚ бір клиенттің немесе клиенттер тобының мүдделерінің басқа клиенттің (басқа клиенттердің) мүдделерінен басымдығын белгілеуге құқылы емес.
- 2.8. Саясат АНҚ атынан микроқаржы қызметтерін көрсету кезінде барлық АНҚ қызметкерлері мен уәкілетті агенттердің қолдануы үшін міндетті болып табылады.
- 2.9. Саясат ашық сипатта болады, АНҚ ресми сайтында жарияланады, сондай-ақ компанияның кеңселерінде орналастырылады.
- 2.10. АНҚ мынаны мәлімдейді:
 - АНҚ өз жұмысында адалдық, ашықтық, адалдық және құрмет қағидаттарын басшылыққа алады. АНҚ өз құқықтарын теріс пайдалануға және (немесе) клиенттердің мүдделеріне қысым жасауға құқылы емес;
 - АНҚ өз қызметін жүзеге асыру кезінде клиенттер мүдделерінің өз мүдделерінен басымдығын сақтайды
 - АНҚ бір клиенттің немесе клиенттер тобының мүдделерінің басқа клиенттің (басқа клиенттердің) мүдделерінен басымдығын белгілеуге құқылы емес.
 - Осы Саясатта көзделмеген барлық басқа жағдайларда, АНҚ микрокредит шартының және Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасының ережелерін, атап

 АЗИЯЛЫҚ ЕСИЕ ҚОРЫ АЗИАТСКИЙ КРЕДИТНЫЙ ФОНД ASIAN CREDIT FUND	№ 1.0 редакция	13 беттің 5 беті
	«Азиялық Несие Қоры» микроқаржылық ұйымы» ЖШС-дегі Клиенттер Құқықтары мен Міндеттері Саясаты және Орындау Процедуралары	

айтқанда «Микроқаржылық қызмет туралы» 2012 жылғы 26 қарашадағы № 56-V ҚР Заңының ережелерін басшылыққа алады.

3. Клиенттерге ақпарат беру ережелері.

- 3.1. АНҚ қызметі клиенттерге басымдықпен назар аударуға және оларға заманауи технологияларды пайдалана отырып, сапалы, ыңғайлы және қолжетімді қаржылық қызметтер көрсетуге негізделген.
- 3.2. АНҚ өз қызметі және микрокредит беру шарттары туралы ұсынылатын ақпараттың ашықтығы, дұрыстығы және толықтығы қағидаттарын дәйекті ұстанады, сондай-ақ Қазақстан Республикасы заңнамасының талаптарын қатаң сақтайды.
- 3.3. АНҚ Клиентке микрокредит берудің барлық талаптары мен оған қол қойылғанға дейінгі шарттың ережелері туралы толық, түсінікті және шынайы көлемдегі мәліметтерді ұсынуға кепілдік береді. Компания сонымен қатар клиенттердің сұрақтарына уақтылы және жан-жақты жауап беруге міндеттенеді, оларды теңдестірілген шешім қабылдау үшін барлық қажетті ақпаратпен қамтамасыз етеді.
- 3.4. АНҚ тиісті шешім қабылданған күннен бастап 3 (үш) жұмыс күніне дейінгі мерзімде микрокредиттер беру қағидаларында белгіленген тәртіппен клиентке саясатта көзделген тәсілмен бас тарту себептерін көрсете отырып, микрокредиттің берілуі немесе берілмеуі туралы хабарлайды.
- 3.5. АНҚ ашуға жататын ақпарат клиенттерге мынадай қағидаттарға сәйкес жеткізіледі:
 - ағымдағы клиенттер үшін де, әлеуетті клиенттер үшін де тең құқықта және тең көлемде;
 - Клиент үшін қаржылық шығындарсыз;
 - ұсыну күніне және клиенттің сұранысына сәйкес ақпараттың өзектілігі;
 - клиент қалаған тілде (қазақ немесе орыс тілінде);
 - клиенттің жеке ерекшеліктерін, оның ішінде көру, есту қабілетінің бұзылуын ескере отырып, егер АНҚ мұндай ерекшеліктер туралы алдын ала хабардар етілсе;
 - арнайы терминдерді түсіндіруді қамтамасыз ететін түсінікті және қолжетімді нысанда (олар болған жағдайда);
 - микрокредиттің толық құнын және оны жасасқанға дейін шарттың басқа да елеулі талаптарын аша отырып, дұрыс және толық көлемде;
 - уақтылы және өзара іс-қимылдың барлық кезеңдерінде, шарт жасасқанға дейін де, оның қолданылу мерзімі ішінде де;
 - клиентке АНҚ микрокредитінің қаржылық жағдайы мен мақсаттарына қарай ол үшін қаншалықты қолайлы екенін түсінуге мүмкіндік беретін ақпараттың жеткіліктілігі;
 - клиентке микрокредит беру шарттары мен тәртібіне байланысты оның барлық сұрақтарына түсініктемелер мен жауаптар міндетті түрде беріле отырып;
 - қысым жасамай және Клиентті шартты асығыс жасауға итермелейтін көтермелеу немесе ынталандыру әдістерін қолданбай, оған шарттармен танысуға және саналы шешім қабылдауға жеткілікті уақыт береді;
 - Клиентті алғашқы консультация кезеңінде оның құқықтары, шағым беру тәртібі және өтініш беру үшін қолжетімді арналар туралы міндетті түрде хабардар ете отырып;
 - арналар арқылы, ыңғайлы және клиентке қол жетімді;
 - оқылатын қаріптер мен форматтарды пайдалана отырып, қағаз тасығышта ақпарат берілген жағдайда.
- 3.6. Микрокредит беру кезінде клиентке ашылуға жататын ақпарат:
 - микрокредит беру шарттары туралы ақпарат және шарт жасасу үшін қажетті құжаттардың тізбесі;
 - микрокредит беру мерзімі;

 АЗИЯЛЫҚ ЕСИЕ ҚОРЫ АЗИАТСКИЙ КРЕДИТНЫЙ ФОНД ASIAN CREDIT FUND	№ 1.0 редакция	13 беттің 6 беті
	«Азиялық Несие Қоры» микроқаржылық ұйымы» ЖШС-дегі Клиенттер Құқықтары мен Міндеттері Саясаты және Орындау Процедуралары	

- микрокредиттің шекті сомасы;
- сыйақы мөлшерлемесінің жылдық пайызбен не тіркелген сомадағы мөлшері, сенімді жылдық тиімді салыстырмалы есептеудегі сыйақы мөлшерлемесінің мөлшері (нақты құны), сондай-ақ клиент өтініш берген күнге микрокредит бойынша артық төлем сомасы;
- АНҚ пайдасына микрокредит алуға және қызмет көрсетуге (өтеуге) байланысты тарифтер мен өзге де шығыстардың мөлшері;
- өтеу кестесінің жобасы (сараланған төлемдер және аннуитеттік төлемдер әдісімен);
- шарт бойынша міндеттемелер орындалмаған жағдайда клиенттің жауапкершілігі және ықтимал тәуекелдері туралы ақпарат;
- кепіл берушінің, кепілгердің, кепілгердің және микрокредитті қамтамасыз ету туралы шарттың тарабы болып табылатын өзге тұлғаның жауапкершілігі туралы ақпарат;
- Клиенттің МҚҰ-ға, омбудсманға немесе сотқа жүгіну құқықтары туралы ақпарат;
- Клиенттің Шартқа қол қоюдан бас тарту құқығы туралы ақпарат және оның ол үшін кез келген салдары;
- Клиенттің сұрақтар қоюы, түсініктеме алуы және қосымша ақпарат сұрауы туралы ақпарат;
- Клиентте туындаған мәселелер бойынша кеңес беру;
- Клиенттің қалауы бойынша - микрокредит беру туралы шарттың жобасы.

3.7. Клиенттің (қарыз алушының) немесе кепіл берушінің сұрау салуы бойынша (заңда көзделген микрокредит беру құпиясын жария етуге қойылатын талаптарды сақтай отырып) АНҚ микрокредит беру туралы шартқа қызмет көрсету кезеңінде сұрау салуды алған күннен бастап 3 (үш) жұмыс күні ішінде оған жазбаша нысанда немесе микрокредит беру туралы шартта көзделген тәсілмен:

- 1) АНҚ төлеген ақша сомасына;
- 2) мерзімі өткен берешектің мөлшері (бар болса);
- 3) борыш қалдығы;
- 4) кезекті төлемдердің мөлшері мен мерзімдері.

3.8. Клиенттің өтініші бойынша АНҚ микрокредиті бойынша берешек толық өтелгеннен кейін өтінішті алған күннен бастап 3 (үш) жұмыс күнінен аспайтын мерзімде жазбаша нысанда немесе микрокредит беру туралы шартта көзделген тәсілмен берешектің жоқтығы туралы анықтама береді.

3.9. Клиенттің өтініші бойынша АНҚ айына 1 (бір) реттен артық емес 3 (үш) жұмыс күнінен аспайтын мерзімде жазбаша нысанда немесе микрокредит беру туралы шартта көзделген тәсілмен клиенттің (қарыз алушының) келіп түскен ақшасын микрокредит беру туралы шарт бойынша берешекті өтеу есебіне бөлу туралы ақпаратты береді.

3.10. Клиенттің АНҚ-ға микрокредит беру туралы шарт бойынша берілген ақшаны АНҚ жазбаша нысанда немесе микрокредит беру туралы шартта көзделген тәсілмен 3 (үш) жұмыс күнінен аспайтын мерзімде өтеусіз ішінара немесе толық мерзімінен бұрын қайтару туралы өтініші бойынша оған қайтаруға тиесілі соманың мөлшерін хабарлайды.

3.11. Егер микрокредит беру туралы шартта көзделген жағдайда, АНҚ клиентке мерзімді негізде 3.7-тармақта көзделген мәліметтерді микрокредит беру туралы шартта көзделген тәсілмен ұсынады.

3.12. Саясаттың 3.7, 3.8, 3.9 және 3.10-тармақтарында көзделген мәліметтер негізгі борыш, сыйақы, тұрақсыздық айыбы (айыппұл, өсімпұл) сомасы, сондай-ақ төлеуге жататын басқа да сомалар көрсетіле отырып ұсынылады.

3.13. АНҚ ашуға жататын ақпарат ресми сайтта орналастырылады:

 АЗИЯЛЫҚ ЕСИЕ ҚОРЫ АЗИАТСКИЙ КРЕДИТНЫЙ ФОНД ASIAN CREDIT FUND	№ 1.0 редакция	13 беттің 7 беті
	«Азиялық Несие Қоры» микроқаржылық ұйымы ЖШС-дегі Клиенттер Құқықтары мен Міндеттері Саясаты және Орындау Процедуралары	

- ✓ АНҚ лицензиясы;
 - ✓ Осы Саясатты қоса алғанда, микрокредиттерді беру ережелері;
 - ✓ Микрокредит беру туралы қосылу шарты;
 - ✓ Микрокредит алуға өтініш нысаны және дербес деректерді жинауға және өндеуге келісім;
 - ✓ Клиенттердің дербес деректерін өндеу туралы ереже;
 - ✓ Өтініштерді қарау саясаты;
 - ✓ Қарыз алушының берешегін реттеу шарттары мен тәртібі.
- Сайттағы ақпарат тәулік бойы қазақ және орыс тілдерінде қолжетімді.

3.14. АНҚ Клиентке жасалатын шарттың нысанасына қатысты оны жаңылыстыруы немесе микрокредит беру шарттарын екіұшты түсіндіру мүмкіндігін туғызуы мүмкін қандай да бір ақпаратты ұсынуға жол бермейді. Ұсақ қаріптерді, жасырын тұжырымдарды немесе шарттарды түсінуді қиындататын немесе Клиенттің ақпаратты қабылдауын бұрмалайтын кез-келген басқа әдістерді қолдануға қатаң тыйым салынады.

3.15. Жарнамалық сипаттағы ақпарат беру.

- Микроқаржы қызметтері туралы жарнаманы тарату «Жарнама туралы» Қазақстан Республикасы Заңының талаптарына сәйкес, талаптарды міндетті түрде сақтай отырып, атап айтқанда микроқаржы қызметін жүзеге асыруға лицензия берген нөмірді және органды көрсету, сыйақы мөлшерлемесінің шамасын қамтитын жарнаманы орналастыру кезінде ЖТСМ көрсету, міндеттемелерді орындамаған жағдайда клиенттің жауапкершілігі туралы хабарламаны қамтамасыз ету туралы жүзеге асырылады кредиттер беру туралы шарт бойынша (радио мен теледидардағы жарнаманы қоспағанда) жүргізіледі.
- Жарнамалық сипаттағы ақпаратты берудің негізгі қағидаттары хабарланған мәліметтердің адалдығы, толықтығы және дұрыстығы болып табылады.
- Жарнамалық сипаттағы ақпарат микроқаржы қызметін алушының сенімін теріс пайдаланбайтындай етіп ресімделеді.

3.16. Клиенттің қажетті ақпаратты алуына ыңғайлы болу үшін АНҚ байланыс үшін келесі тегін арналарды ұсынады:

- Компания кеңселері
- Жедел желі 5061
- WhatsApp +7 771 765 3982
- Электрондық пошта info@acfund.kz
- АНҚ сайтында кері қоңырауға тапсырыс беру www.asiancreditfund.com

4. Мүгедектігі бар адамдарға және халықтың мобильділігі төмен топтарына қызмет көрсетудің тәртібі мен ерекшеліктері

4.1. АНҚ Қазақстан Республикасы заңнамасының, Қазақстан Республикасы Қаржы нарығын реттеу және дамыту агенттігінің нормативтік құқықтық актілерінің, сондай — ақ ЛИ және МГН қызметтерін ұсыну үшін қаржы ұйымдары бөлімшелерінің қолжетімділігін қамтамасыз ету жөніндегі ұлттық стандарттың талаптарына сәйкес мүгедектігі бар адамдарға және халықтың мобильділігі төмен топтарына (бұдан әрі-МТ және МТТ) қаржылық қызметтер көрсетуді қамтамасыз етеді.

 АЗИЯЛЫҚ ЕСИЕ ҚОРЫ АЗИАТСКИЙ КРЕДИТНЫЙ ФОНД ASIAN CREDIT FUND	№ 1.0 редакция	13 беттің 8 беті
	«Азиялық Несие Қоры» микроқаржылық ұйымы» ЖШС-дегі Клиенттер Құқықтары мен Міндеттері Саясаты және Орындау Процедуралары	

- 4.2. МТ және МТТ қызметтерін ұсыну кемсітпеушілік, ақпаратқа тең қолжетімділік, қолжетімділік және клиенттердің жеке қажеттіліктерін есепке алу қағидаттарында жүзеге асырылады.
- 4.3. АНҚ МТ және МТТ қызмет көрсетудің қолжетімділігін қамтамасыз ету жөнінде шаралар қабылдайды, соның ішінде:
АНҚ үй жайларына кедергісіз кіруді не физикалық қолжетімділік болмаған жағдайда қызмет көрсетудің баламалы тәсілдерін ұйымдастыру;
қызметтерді көрсетудің шарттары мен тәртібі туралы ақпаратты түсінікті және қолжетімді нысанда ұсыну;
қажет болған жағдайда АНҚ бөлімшелеріне жүгінген кезде МТ және МТТ-ға басым қызмет көрсету.
- 4.4. АНҚ қызметкерлері МТ және МТТ қызмет көрсету кезінде мыналарға міндетті:
клиенттермен дұрыс және мейірімді қарым-қатынас жасау;
микроқаржы қызметтерін ұсыну шарттары бойынша толық және шынайы түсініктемелер беру;
микроқаржы қызметтерін тұтынушылардың құқықтарын қорғау және дербес деректерді қорғау туралы заңнаманың талаптарын сақтау.
- 4.5. Қазақстан Республикасы заңнамасының талаптарына және АНҚ ішкі құжаттарына сәйкес ресімделген, сенім білдірілген тұлғаның өкілеттігін растайтын құжаттар болған кезде сенім білдірілген тұлғаның қатысуымен МТ және МТТ-ға қызметтер ұсынуға жол беріледі.
- 4.6. Сенімді тұлғаның қатысуымен қызмет көрсету кезінде АНҚ мыналарды қамтамасыз етеді:
сенім білдірілген тұлғаның өкілеттіктерін тексеру;
Клиентті және сенімді тұлғаны белгіленген тәртіппен сәйкестендіру;
жеке деректердің құпиялылығы мен қорғалуы бойынша талаптарды сақтау;
АНҚ ішкі рәсімдеріне сәйкес сенімді тұлғаның қатысуымен қызмет көрсету фактісін тіркеу.

5. Клиенттермен өзара іс-қимыл жасайтын АНҚ қызметкерлеріне қойылатын ережелер мен талаптар

- 5.1. АНҚ Қазақстан Республикасы заңнамасының, ішкі саясаттар мен қағидалардың талаптарына, сондай-ақ әдептілік, сыйластық және жауапкершілік қағидаттарына негізделген клиенттермен өзара іс-қимылда ашық және реттелген тәсілді ұстанады.
- 5.2. АНҚ міндетті түрде клиентпен (оның өкілімен) және бенефициарлық меншік иесімен іскерлік қарым-қатынас орнатқанға дейін тиісті тексеруді және сәйкестендіруді жүзеге асырады. Тексеру Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасының және АНҚ ішкі нормативтік құжаттарының талаптарына сәйкес, атап айтқанда «Қылмыстық жолмен алынған кірістерді заңдастыруға (жылыстатуға) және терроризмді қаржыландыруға қарсы іс-қимыл туралы» Қазақстан Республикасының Заңына, «Микроқаржылық қызмет туралы» Қазақстан Республикасының Заңына, «Қылмыстық жолмен алынған кірістерді заңдастыруға (жылыстатуға), терроризмді қаржыландыруға және жаппай қырып-жою қаруын таратуды қаржыландыруға қарсы іс-қимыл жасау мақсатында ішкі бақылау қағидаларына», «Азиялық Несие Қоры» МҚҰ ЖШС және өзге де саясаттар мен регламенттермен сәйкес жүзеге асырылады.
- 5.3. АНҚ өз клиенттеріне қамқорлық жасайды және клиенттерді алаяқтық жағдайларының туындау қаупінен қорғау үшін күш салады. АНҚ біздің клиенттеріміз кездескен және белгілі болған алаяқтықтың барлық жағдайларын зерттейді. Егер тергеу қорытындысы бойынша клиентке оның білімінсіз/келісімінсіз микрокредит ресімделгені және алаяқтық схема қолданылғаны белгілі болған жағдайда, онда АНҚ клиенттің барлық борышын

 АЗИЯЛЫҚ НЕСИЕ ҚОРЫ АЗИАТСКИЙ КРЕДИТНЫЙ ФОНД ASIAN CREDIT FUND	№ 1.0 редакция	13 беттің 9 беті
	«Азиялық Несие Қоры» микроқаржылық ұйымы» ЖШС-дегі Клиенттер Құқықтары мен Міндеттері Саясаты және Орындау Процедуралары	

толығымен есептен шығарады, кредиттік бюроларға тиісті түзетулер енгізеді және құқық қорғау органдарына дербес жүгінеді.

- 5.4. АНҚ несиелендіруді болдырмау және Клиент үшін елеулі қаржылық қиындықтар туғызбау үшін клиенттің микрокредит алуға қаржылық мүмкіндіктерін тексеру бөлігінде өзінің жауапкершілігін түсінеді.
- 5.5. АНҚ клиенттің қаржылық мүмкіндіктерін тексеруге ерекше назар аударады (борыштық жүктеме коэффициентін есептеуді қоса алғанда). Бұл тексеру Қазақстан Республикасының Ұлттық Банкі Басқармасының 2019.11.28 №215 қаулысымен бекітілген микроқаржылық қызметті жүзеге асыратын ұйымның қарыз алушысының борыштық жүктемесі коэффициентін есептеу қағидаларының және шекті мәнінің талаптарына қатаң сәйкес жүзеге асырылады. Сондай-ақ, АНҚ «Пруденциялық нормативтерді және микроқаржылық қызметті жүзеге асыратын ұйымның сақтауы міндетті өзге де нормалар мен лимиттерді, оларды есептеу әдістемесін бекіту туралы» Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкі Басқармасының 2019 жылғы 14 қарашадағы № 192 қаулысына сәйкес қарыз алушының табысына борыш коэффициентін есептеуді жүргізеді.
- 5.6. АНҚ қызмет көрсету сапасын бақылау мақсатында клиентпен өзара іс-қимылдың аудио-және / немесе бейнежазбасын жүзеге асыруға құқылы.
- 5.7. АНҚ Клиентке ақпарат беру үшін клиентпен шартта келісілген өзара іс қимыл тәсілдерін пайдалануға міндетті.
- 5.8. Клиенттермен өзара іс-қимыл жасайтын қызметкерлер еңбек шартында және АНҚ ішкі құжаттарында көзделген лауазымдық міндеттерін орындау үшін қажетті ақпаратты иеленуге тиіс.
- 5.9. Қызметкерлердің ақпаратты ашу ережелерін, этикалық мінез-құлық стандарттарын және жосықсыз тәжірибелерді сәйкестендіру рәсімдерін білуі міндетті болып табылады.
- 5.10. Несие мамандары қарыз алушылардың төлем қабілеттілігін бағалау әдістемелерін меңгеруі, өз жұмысында «өз клиентінді біл» ережесін (know your client) және «зиян келтірмеу» стратегиясын (do no harm) басшылыққа алуы тиіс.
- 5.11. АНҚ клиенттермен өзара іс-қимылды жүзеге асыратын қызметкерлерді, оның ішінде клиенттерге қызмет көрсету деңгейін арттыру, этикалық мәселелер бойынша, жосықсыз практикаларға жол бермеу бойынша тұрақты оқытуды жүргізеді және қызметкерлердің жоғары кәсіби деңгейін қамтамасыз етуге ықпал ететін өзге де шараларды қабылдайды.
- 5.12. Қызметкерлерді оқыту саласындағы, оның ішінде клиенттерімен тікелей өзара іс-қимылды жүзеге асыратын АНҚ саясатын мақсатты және жоспарлы жүзеге асыру үшін жауапкершілік бөлімше басшыларына жүктеледі.
- 5.13. Өтініштерді қарау және клиенттерге келтірілген залалды өтеу процесіне қатысатын АНҚ лауазымды тұлғалары мен құрылымдық бөлімшелерінің құрылымы, міндеттері, функциялары мен өкілеттіктері департаменттер туралы ережелермен және АНҚ қызметкерлерінің лауазымдық нұсқаулықтарымен айқындалған.

6. Несиелеу кезіндегі тыйым салынған тәжірибелер

- 6.1. АНҚ қызметкерлеріне мыналарға тыйым салынады:
 - Агрессивті сатуды және қызметтерді таңу. Микрокредит алу туралы шешім клиенттің ерікті түрде білдіруі тиіс.
 - Өзінің АНҚ-дағы жағдайын достар мен туыстардың мүдделерін қоса алғанда, жеке мүдделерін АНҚ пен клиенттің мүдделеріне зиян келтіру үшін ілгерілету үшін пайдалану, сондай-ақ жеке мүдделердің пайымдаулардың объективтілігі мен бейтараптығына әсер етуіне және Клиент пен АНҚ мүдделеріне қайшы келуіне жол беру.

 АЗИЯЛЫҚ ЕСИЕ ҚОРЫ АЗИАТСКИЙ КРЕДИТНЫЙ ФОНД ASIAN CREDIT FUND	№ 1.0 редакция	13 беттің 10 беті
	«Азиялық Несие Қоры» микроқаржылық ұйымы» ЖШС-дегі Клиенттер Құқықтары мен Міндеттері Саясаты және Орындау Процедуралары	

- Жыныстық немесе моральдық қудалауды, қорлауды, қорлауды, қорқытуды, айқайлауды, мәжбүрлеуді, табыс табу мүмкіндігінен айыруды қолдану; физикалық еркіндікті шектеу, физикалық күш қолдану, бұзу клиенттердің жеке өміріне қол сұғылмаушылық; клиенттің үйлеріне/бизнес орнына оның келісімінсіз кіру;
- АНҚ қызметкерлері мен олардың туыстарының клиенттердің кепіл мүлкін сатып алуы;
- Клиенттер туралы кез-келген ақпаратты тарату (қаржылық, отбасылық жағдай және т.б.). Клиент туралы барлық ақпарат құпия болып табылады және АНҚ іскерлік мақсаттары мен қызметкердің өкілеттіктері шеңберінде қатаң пайдаланылады.
- Клиенттерден сыйлықтарды (қолма-қол ақшамен немесе қолма-қол ақшасыз) өзіңізге, отбасыңызға, туыстарыңызға қабылдау; пайда алу үшін сыйлықтар беру/несие беру сияқты.

6.2. Осы бөлімнің нормаларын бұзу ҚР Еңбек кодексіне және АНҚ ішкі құжаттарына сәйкес жұмыстан босатылғанға дейін тәртіптік жауаптылыққа әкеп соғады.

7. Алаяқтық

7.1. АНҚ барлық қызметкерлерді клиенттермен жұмыс істеу кезінде кез келген алаяқтыққа жол бермеу туралы үнемі хабардар етеді:

7.2. АНҚ қызметкерлеріне мыналарға тыйым салынады:

- Алдау, сенімге қиянат жасау, құжаттарды/қолтаңбаларды қолдан жасау, клиенттер туралы деректерді бұрмалау (кепіл, төлем қабілеттілігі және т. б.);
- Клиенттік немесе қызметтік ақпаратты үшінші тұлғаларға (қол жеткізуге уәкілеттік берілмеген басқа қызметкерлерді қоса алғанда) жария ету;
- Микрокредит немесе кез келген басқа артықшылық алу үшін Клиенттен кез келген нысанда сыйақы алу.

7.3. Алаяқтық/сыбайлас жемқорлық / құпия ақпаратты жария ету туралы күдік туындаған жағдайда, АНҚ қызметкері тікелей басшыны дереу хабардар етуге міндетті.

7.4. Қызметкер тарапынан алаяқтық туралы күдік туындаған жағдайда, АНҚ тергеу жүргізуге міндеттенеді және оның қорытындысы бойынша қызметкерге істі жұмыстан шығаруға және құқық қорғау органдарына беруге дейін тәртіптік шаралар қолданылуы мүмкін.

8. Клиенттердің өтініштері мен шағымдарын қарау

8.1. АНҚ клиенттердің құқықтары мен заңды мүдделерін қорғау мақсатында жіберілген өтініштері мен шағымдарын уақтылы, жан-жақты және объективті қарауды қамтамасыз етеді.

8.2. Өтініштерді қарау өтініш берушілердің құқықтарының заңдылығы, адалдығы, ашықтығы, әділдігі, уақтылығы, құрметтелуі және теңдігі қағидаттары негізінде, сондай-ақ өтініште қамтылған ақпараттың құпиялылығын қамтамасыз ете отырып жүзеге асырылады.

8.3. Өтініштерді қабылдау, тіркеу, өңдеу және есепке алу «Азия Несиелік Қоры» МҚҰ» ЖШС-нің АНҚ ресми сайтында және ақпараттық стендте әрбір филиалда орналастырылған **Өтініштерін қарау саясатына** сәйкес жүзеге асырылады.

8.4. Өтінішті қараудан бас тартуға келесі жағдайларда ғана жол беріледі:

- Мұндай өтініште дайындалып жатқан немесе жасалған қылмыстық қылмыстар не мемлекеттік немесе қоғамдық қауіпсіздікке төнетін қатерлер туралы мәліметтер қамтылған жағдайларды қоспағанда, өтініш анонимді болып табылады. Мұндай өтініш мемлекеттік органдарға олардың құзыретіне сәйкес дереу қайта жіберілуге жатады;
- Өтініштің мәні мен мәні көрсетілмеген өтініш;

 АЗИЯЛЫҚ НЕСИЕ ҚОРЫ АЗИАТСКИЙ КРЕДИТНЫЙ ФОНД ASIAN CREDIT FUND	№ 1.0 редакция	13 беттің 11 беті
	«Азиялық Несие Қоры» микроқаржылық ұйымы» ЖШС-дегі Клиенттер Құқықтары мен Міндеттері Саясаты және Орындау Процедуралары	

- Өтініште қызметкерлердің және үшінші тұлғалардың балағат сөздері, өміріне, денсаулығына немесе мүлкіне төнетін қатерлер бар;

Барлық өзге жағдайларда өтініштерді қабылдаудан және қараудан бас тартуға жол берілмейді.

8.5. АНҚ қолма-қол, пошта байланысы, электрондық поштаға келіп түскен жазбаша өтініштермен де, телефон арқылы және Клиент компанияға тікелей барған кезде келіп түскен ауызша өтініштермен де жұмысты жүзеге асырады.

8.6. АНҚ өтініштерді клиентке ыңғайлы тілде, қазақ немесе орыс тілінде қабылдайды.

8.7. АНҚ әртүрлі арналар арқылы өтініштерді қабылдайды, олардың көпшілігі тегін:

Жазбаша өтініш жасау үшін каналдар:

- ✓ Кеңседе берілетін өтініш бланкі (кеңсе жетекшісіне/«Қазпошта» АҚ арқылы)
- ✓ «Шағымдар мен ұсыныстар» кітабына жазу
- ✓ Электрондық пошта info@acfund.kz
- ✓ Сайттағы «кері қоңырау шалу» нысаны: www.asiancreditfund.com

Ауызша өтініш жасау үшін каналдар:

- ✓ Бизнес WhatsApp +7 771 765 3982
- ✓ Ұялы телефоннан жедел желі 5061

8.8. Әрбір өтінішті (жазбаша немесе ауызша) сапаны қамтамасыз ету және АНҚ клиенттерін қолдау бөлімі кіріс нөмірін бере отырып тіркейді.

8.9. Клиенттен ауызша нысанда (телефон арқылы немесе кеңседе) келіп түскен өтінішті қызметкерлер дереу қарайды, егер мұндай мүмкіндік болса, Клиенттің ауызша өтінішіне жауап дереу беріледі. Егер ауызша өтінішті дереу шешу мүмкін болмаса, оны клиент жазбаша нысанда баяндайды және онымен жазбаша өтініш ретінде жұмыс жүргізіледі. Клиент жауап алу үшін қажетті рәсімдер туралы және осындай өтініштерді қарау мерзімдері туралы хабардар етіледі.

8.10. Интернет-ресурсты қоса алғанда, АНҚ ақпараттандыру объектілері арқылы келіп түсетін клиенттердің өтініштері АНҚ ішкі құжаттарында белгіленген тәртіппен тіркелуге жатады. Осы мақсаттар үшін аталған ақпараттандыру объектілерінде клиент үшін оңай танылатын және қолжетімді, өтініш беру мүмкіндігін қамтамасыз ететін функционал көзделген. Өтінішті/шағымды қарау кезінде АНҚ ұсынылған ақпаратты қарау үшін жеткіліксіз болған жағдайда клиенттен қосымша мәліметтер мен құжаттарды сұрата алады.

8.11. Клиенттің өтінішін қарау мерзімі АНҚ өтініш келіп түскен күннен бастап 15 (он бес) жұмыс күнінен аспайды. Өтінішті дұрыс қарау үшін маңызы бар нақты мән-жайларды анықтау қажет болған жағдайда, өтінішті қарау мерзімі 15 (он бес) жұмыс күніне ұзартылады және клиентке өтінішті қарау мерзімі ұзартылған күннен бастап 3 (үш) жұмыс күні ішінде мерзімді ұзарту туралы хабарланады.

8.12. Уәкілетті тұлғаның қолы қойылған клиентке өтінішті қарау нәтижелері туралы жазбаша жауап өтініш тілінде беріледі және Клиент баяндаған шағымдарға негізделген және дәлелді дәлелдерді қамтиды.

9. Клиенттерге мерзімі өткен берешекті реттеуде көмек көрсету

9.1. АНҚ өз клиенттерінің қаржылық әл-ауқатына қамқорлық жасайды, сондықтан біздің клиенттерімізде шарт бойынша міндеттемелерді орындауды қиындататын жағдайлар туындаған кезде мерзімі өткен берешекті жеке тәртіппен реттеу бойынша рәсімдерді үнемі жүргізеді.

9.2. АНҚ электрондық пошта мекенжайына келіп түсетін берешекті реттеу мәселелері бойынша барлық өтініштерді қарайды info@acfund.kz немесе компанияның сайты арқылы жіберілген (өтініш нысаны www.asiancreditfund.com).

 АЗИЯЛЫҚ ЕСИЕ ҚОРЫ АЗИАТСКИЙ КРЕДИТНЫЙ ФОНД ASIAN CREDIT FUND	№ 1.0 редакция	13 беттің 12 беті
	«Азиялық Несие Қоры» микроқаржылық ұйымы» ЖШС-дегі Клиенттер Құқықтары мен Міндеттері Саясаты және Орындау Процедуралары	

- 9.3. АНҚ Клиентке туындаған жағдайларға байланысты және жеке тәртіпте мерзімі өткен берешекті реттеу бойынша мынадай нұсқаларды ұсынуға құқылы:
- ✓ шарт бойынша сыйақы мөлшерлемесін не сыйақы мәнін төмендету жағына өзгеріс;
 - ✓ негізгі борыш және/немесе сыйақы бойынша төлемді кейінге қалдыру;
 - ✓ берешекті өтеу әдісінің немесе берешекті өтеу кезектілігінің оның ішінде негізгі борышты басым тәртіппен өтеумен өзгеруі;
 - ✓ микрокредит мерзімін өзгерту;
 - ✓ мерзімі өткен негізгі борышты және/немесе сыйақыны кешіру, микрокредит бойынша тұрақсыздық айыбын (айыппұлды, өсімпұлды) жою.
- 9.4. Мерзімі өткен берешектің бар екендігі туралы Клиентті хабардар етуге, мерзімі өткен кезде клиентпен өзара іс — қимылға, сондай-ақ микрокредит шарты бойынша құқықтарды (талаптарды) басқаға беру туралы хабарлау тәртібіне байланысты барлық рәсімдер «Микрокредиттер бойынша берешекті реттеу және микрокредиттерді қайта құрылымдау жөніндегі рәсімдер» АНҚ жекелеген ішкі құжатымен реттеледі. Аталған құжат Қазақстан Республикасының Қаржы нарығын реттеу және дамыту агенттігі бекіткен микрокредиттер беру, ақпаратты ашу және микроқаржы ұйымдары клиенттерінің өтініштерін қарау қағидаларының 18, 19 және 21-тармақтарына сәйкес әзірленді.
- 9.5. Клиенттің төлем қабілеттілігін бағалау кезінде АНҚ микрокредиттеу шартының талаптарына өзгерістер енгізу туралы өтінішін қарау кезінде Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкі Басқармасының 2019.11.28 № 215 қаулысымен бекітілген «Микроқаржы қызметін жүзеге асыратын ұйымның қарыз алушысының борыштық жүктемесі коэффициентін есептеу қағидалары мен шекті мәнінің» талаптарын басшылыққа алады.
- 9.6. Клиентке жауап өтініш немесе сұрау салу алынған тілде беріледі.
- 9.7. Клиенттің шарт бойынша міндеттемелерді орындауды қиындататын мән-жайлардың туындағанын растайтын сұратылған құжаттарды ұсынбауы қажетті құжаттар ұсынылған сәтке дейін оның өтінішін қарауды тоқтата тұруға негіз болып табылады.
- 9.8. АНҚ «Қазақстанның микроқаржылық ұйымдары қауымдастығы» заңды тұлғалар бірлестігінің (бұдан әрі — ҚМҚҰК) мүшесі болып табылады және онымен клиенттердің құқықтарын қорғау және дауларды реттеу мәселелері бойынша өзара іс-қимыл жасайды. Клиент АНҚ-мен өзара іс-қимылға қатысты өтінішті (шағымды) белгіленген тәртіпке сәйкес өтінішті (шағымды) қарайтын микроқаржы омбудсманына тікелей ҚМҚҰК-қа жіберуге құқылы.

10. Ақпараттың құпиялылығы

- 10.1. Ақпараттық қауіпсіздік және клиенттердің дербес деректерін қорғау АНҚ негізгі басымдықтарының бірі болып табылады. Тұрақты дамудың маңыздылығы мен қажеттілігін түсіне отырып, АНҚ ақпараттық қауіпсіздікті қамтамасыз ету шаралары мен құралдарын жүйелі түрде жетілдіреді.
- 10.2. АНҚ клиенттердің дербес деректерін қорғау және өңдеу жөніндегі талаптарды қоса алғанда, Қазақстан Республикасының ақпараттық қауіпсіздік және деректердің құпиялылығы саласындағы заңнамасын қатаң сақтайды.
- 10.3. АНҚ-да ақпараттық қауіпсіздіктің жоғары деңгейін қамтамасыз етуге бағытталған бірқатар ішкі саясат пен рәсімдер қолданылады. Олардың ішінде: «Азиялық Несие Қоры» МҚҰ» ЖШС ақпараттық қауіпсіздік саясаты», «Қорғалатын ақпараттың сақталуын қамтамасыз ету, дербес деректерді өңдеу және «Азиялық Несие Қоры» МҚҰ ЖШС қорғалатын ақпараттың жіктелуі қағидалары», сондай-ақ басқа да ішкі құжаттар.
- 10.4. АНҚ клиенттердің дербес деректерін қорғау үшін қажетті техникалық және ұйымдастырушылық шараларды қабылдайды. Бұл шаралар ақпаратқа заңсыз немесе

 АЗИЯЛЫҚ ЕСИЕ ҚОРЫ АЗИАТСКИЙ КРЕДИТНЫЙ ФОНД ASIAN CREDIT FUND	№ 1.0 редакция	13 беттің 13 беті
	«Азиялық Несие Қоры» микроқаржылық ұйымы» ЖШС-дегі Клиенттер Құқықтары мен Міндеттері Саясаты және Орындау Процедуралары	

кездейсоқ қол жеткізуді, оны жоюды, өзгертуді, көшіруді, таратуды және зиянкестер тарапынан өзге де құқыққа қайшы әрекеттерді болдырмауға бағытталған.

- 10.5. Клиент АНҚ-дан АНҚ берген өзінің дербес деректеріне қол жеткізуді, сондай-ақ оларды түзетуді, түзетуді, бұғаттауды немесе өңдеуді шектеуді-Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген тәртіппен талап етуге құқылы.

11. Бақылау рәсімдері

- 11.1. Осы саясаттың орындалуын бақылауды өнімдерді әзірлеу және жобаларды қолдау департаменті, сапаны қамтамасыз ету және клиенттерді қолдау бөлімі, сондай-ақ тиісті бөлімшелердің басшылары жүзеге асырады. Бақылау шеңберінде, қажет болған жағдайда, белгіленген қызмет көрсету стандарттарының және осы Саясаттың талаптарының сақталуын бағалау мақсатында бақылау сатып алулары туралы қағидаларға сәйкес бақылау сатып алулары жүргізілуі мүмкін.
- 11.2. Клиенттермен өзара іс-қимыл сапасын талдау және бағалауды клиенттерге қызмет көрсету сапасын объективті тексеру, қызметкерлердің құзыреттілігін бағалау және қызметкерлердің ішкі рәсімдерді орындауы үшін бақылау сатып алуларын жүргізуді қоса алғанда, сапаны қамтамасыз ету және клиенттерді қолдау бөлімі тұрақты негізде жүргізеді.
- 11.3. Сапаны қамтамасыз ету және клиенттерді қолдау бөлімі бақылау сатып алу туралы қағидаларға сәйкес жүргізілген іс-шаралардың нәтижелерін қоса алғанда, жүргізілген талдау (бағалау) нәтижелерін Басқарма төрағасына ұсынады.
- 11.4. Клиенттермен жұмыс істеу немесе өтініштермен (шағымдармен) жұмысты қоса алғанда, микрокредит беру кезінде жол берілген ішкі қағидалар мен рәсімдердің бұзылуы анықталған жағдайда, тиісті қызметкерлерге және/немесе бөлімшелердің басшыларына Қазақстан Республикасының Еңбек кодексінде және Компанияның ішкі құжаттарында (лауазымдық нұсқаулықтарда және т.б.) көзделген ықпал ету шаралары қолданылады.

12. Қорытынды ережелер

- 12.1. Осы Саясат барлық АНҚ қызметкерлерінің, оның ішінде клиенттермен өзара іс-қимылға тартылғандардың назарына жеткізіледі.
- 12.2. АНҚ жаңартылған редакциясын АНҚ ресми сайтында және клиенттерге қызмет көрсету орындарында орналастыру арқылы осы Саясатқа біржақты тәртіппен өзгерістер енгізуге құқылы. Аталған өзгерістер, егер саясаттың өзгертілген редакциясында өзгеше мерзім көзделмесе, олар жарияланған күннен бастап күшіне енеді.
- 12.3. Осы Саясат АНҚ Басқарма төрағасының шешімімен бекітіледі және қолданысқа енгізіледі.