

	«Азиялық Несие Қоры» микроқаржылық ұйымы» ЖШС Өтініштерді Қарау Саясаты	«Азиялық Несие Қоры» микроқаржылық ұйымы» ЖШС
---	--	--

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

«Азиялық Несие Қоры» микроқаржылық ұйымы» ЖШС-дегі Өтініштерді қарау саясаты

№ 4.2 редакция

Алматы қ., 2025 ж.

«Азиялық Несие Қоры» МҚҰ» ЖШС	18 беттің 1 беті
--------------------------------------	-------------------------

МАЗМҰНЫ

I.	Терминдер және анықтамалар	3
II.	Жалпы ережелер	4
III.	Өкілеттіктер мен жауапкершілік	7
IV.	Өтініштерді қабылдау және тіркеу	7
V.	АНҚ орындарында «кеңселерде/филиалдарда) өтінім берушілерден өтініштерді қабылдау және қарау тәртібі	8
VI.	БК өтініштерді қабылдау және қарау тәртібі	9
VII.	Өтініштерді қарау мерзімдері мен деңгейлері	10
VIII.	Жауап дайындау	11
IX.	Өтініштерді қарау барысын талдау, мониторинг жүргізу және бақылау	12
	1 қосымша	14
	2 қосымша	15
	3 қосымша	16
	4 қосымша	18
	5 қосымша	19
	Маңыздылық дәрежесі бойынша өтініштерді қарау мерзімдерінің матрицасы	19
	Өзгертулер тарихы	20

I. Терминдер және анықтамалар

Анонимді өтініш - өтініш берушінің жеке және байланыс деректері көрсетілмеген, оған жауап жіберілуі тиіс өтініш. Өтініш берушіні сәйкестендіру мүмкін емес.

БК – АНҚ бас кеңсесі.

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

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

Қарыз алушы – клиент - жеке тұлға, жеке кәсіпкер немесе АНҚ-мен құқықтық қатынастарға түсетін немесе оған кірген заңды тұлға не олардың ресми өкілі.

Сапаны қамтамасыз ету және клиенттерді қолдау бөлімі (СҚКҚБ) - қашықтықтан шақырудың әртүрлі түрлері, оның ішінде кіріс телефон қоңыраулары, электрондық өтініштер арқылы келіп түсетін сұраныстар бойынша ақпараттық-консультациялық жедел қызмет көрсету қызметі. СҚКҚБ қабылдау, тіркеу, жұмысты үйлестіру, өтініштерді уақтылы жіберу және алу, оларға жауап дайындау үшін жауап береді.

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

Жауапты бөлімше - өтінішті қарауды және жауапты дайындауды жүзеге асыру тапсырылған АНҚ бөлімі.

Ұсыныс - ішкі процестерді, рәсімдерді және АНҚ клиенттеріне қызмет көрсету сапасын жақсарту мақсатында саясаттар мен рәсімдерді жетілдіру жөніндегі ұсыныс.

Өтінішті тіркеу - микроқаржы ұйымның ішкі құжаттарына сәйкес деректемелері келіп түскен әрбір өтініш бойынша кіріс тіркеу нөмірін бере отырып, кіріс хат-хабарларды электрондық журналға тіркеу.

ЖКК – Жоғары Кредиттік Комитет.

Қызметкер - АНҚ-мен еңбек қатынастарында тұратын және еңбек шарты бойынша жұмысты тікелей орындайтын жеке тұлға.

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

II. Жалпы ережелер

2.1. Саясатты қолдану саласы:

2.1.1. Осы «Азиялық Несие Қоры» МҚҰ» ЖШС-не өтініштерді қарау саясаты АНҚ келіп түсетін өтініш берушілердің өтініштерін қабылдау, қарауды тіркеу және оларға жауап беру тәртібін айқындайды.

2.1.2. Саясат Қазақстан Республикасы Қаржы қызметтерін тұтынушылардың құқықтарын қорғау жөніндегі Қаржы нарығын реттеу және дамыту агенттігінің нормативтік құқықтық актілері, «SMART Campaign» халықаралық ұйымының практикалық ұсынымдары негізінде және Қазақстан Республикасы заңнамасының талаптарына сәйкес әзірленді.

2.1.3. Әрбір өтініш беруші — клиент, қызметкер, серіктес, контрагент немесе мемлекеттік органның өкілі — компанияның жұмысы бойынша өз пікірін немесе ұсынысын айта алады.

Бұл мыналарға қатысты болуы мүмкін:

✓ өнімдер мен қызметтердің сапасы;

- ✓ берешекті реттеу;
- ✓ қарыз алушылардың, кепілгерлердің, кепілгерлердің немесе сенім білдірілген адамдардың құқықтық мәртебесінің өзгеруі;
- ✓ компанияның кредиттік өнімдері мен басқа қызметтері бойынша сұрақтар.

Кері байланыс ауызша да, жазбаша да шағым, ұсыныс немесе өтініш түрінде болуы мүмкін. Барлық осындай өтініштер осы саясатта белгіленген тәртіппен қаралады.

2.1.4. Компания дайындалып жатқан немесе жасалған қылмыстар не мемлекеттік немесе қоғамдық қауіпсіздікке төнетін қатерлер туралы ақпарат қамтылған жағдайларды қоспағанда, анонимді өтініштерді қарастырмайды. Мұндай өтініштер дереу құзыретті мемлекеттік органдарға жіберіледі. Сондай-ақ, нақты мазмұны жоқ (мән-мағынасыз) өтініштер, әдепсіз сөздер, қызметкерлер мен олардың отбасыларының өміріне, денсаулығына немесе мүлкіне қауіп төндіретін өтініштер қарастырылмайды. Барлық өтініштер тегін қаралады. Компания өтініш берушілерді өтініш беру құқығынан айыра немесе шектей алмайды. Жазбаша өтініш берген кезде клиент оны қабылдағаны туралы растауды — жеке құжатты немесе көшірмесіндегі белгіні алады. Осы тармақта көрсетілген жағдайларды қоспағанда, жазбаша өтініштерді қабылдаудан бас тартуға жол берілмейді.

2.1.5. Өтініш берушінің талабы бойынша АНҚ қызметкерлері осы саясатта белгіленген өтініштерді қарау тәртібін түсіндіруге міндетті.

2.1.6. Осы Саясатта көрсетілген өтініштерді қарау және оларға жауаптарды дайындау тәртібін сақтауды АНҚ барлық қызметкерлері орындауға міндетті.

2.1.7. АНҚ басшылығы мен қызметкерлері өтініштерді қабылдау, өңдеу және өтініштерге жауап дайындау кезінде мүдделер қақтығысына әкелуі мүмкін жағдайлардан аулақ болу керек.

2.1.8. Осы саясатта белгіленген нормалар мен талаптарды бұзғаны үшін кінәлі қызметкерлер еңбек шартында, АНҚ лауазымдық нұсқаулықтарында және ҚР заңнамасында белгіленген жауаптылықта болады.

2.2. Саясатты әзірлеу және өзектендіру:

2.2.1. Осы Саясат ҚР заңнамасының қолданыстағы нормаларын өзектендіру мақсатында жылына кемінде бір рет қайта қаралуға тиіс.

2.2.2. Осы саясатты әзірлеу және өзектендіру үшін ҚР заңнамасының қолданыстағы нормаларына СҚКҚБ бастығы жауапты болады.

2.3. Саясаттың мақсаты:

2.3.1. АНҚ өтініш берушілеріне өз құқықтары мен заңды мүдделерін қорғау үшін құралдар мен мүмкіндіктер беру, АНҚ-ға өтініштер жолдау арқылы оның қызметі жөнінде 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. Өтініштердегі ақпаратты көрсетілетін қызметтер бойынша өнімдерді жетілдіру, АНҚ тікелей қызметін жүзеге асыру кезінде жұмыста өзекті процестерді енгізу үшін пайдалану.

2.3.5. Өтініштерді қарау кезіндегі қағидалар:

- ✓ Заңдылық, 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;
- ✓ 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 тікелей АНҚ-ға жүгінуге құқылы.

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

2.4.3. Өтініш беруші кез келген уақытта өзінің өтінішін кері 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, 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 құжаттарды және қосымша мәліметтерді ұсыну қажет болған жағдайда, өтініш беруші оларды өтінішке қосымша ретінде беруге немесе оларды АНҚ қызметкерінің сұрау салуына жауапта көрсетілген мерзімде беруге міндетті.

2.4.8. Клиенттердің өтініштері телефон арқылы тіркеледі. Клиентпен телефон арқылы сөйлесулерді жазу қоңыраудың басында бұл туралы хабарлаған кезде оның келісімімен жүргізіледі.

2.5. Өтініштердің маңыздылық дәрежесі бойынша жіктелуі.

Өтініштер маңыздылықтың үш деңгейіне жіктеледі:

Жоғары маңыздылық - бұл компанияның беделіне әсер етуі, заңды салдарға әкелуі немесе клиенттерге және ұйымның өзіне айтарлықтай қаржылық зиян келтіруі мүмкін өтініштер.

Мысалдар:

- Қызметкерлердің де, клиенттердің де алаяқтыққа, сыбайлас жемқорлыққа шағымдары.
- құпия деректерді заңсыз жария ету (жоғалту) немесе пайдалану.
- қарызды өндіріп алудың агрессивті немесе заңсыз әдістері (қауіп-қатер, физикалық әсер, отбасы мүшелеріне қысым)
- кез келген белгі бойынша қызмет көрсетуден немесе кемсітуден бас тарту
- несиелік бағдарламалардың маңызды сәтсіздіктері.
- заңды салдарға әкеп соқтыратын заңнама мен қарыз алушылардың құқықтарын бұзу.
- Мемлекеттік органдар мен БАҚ келген өтініштер

Орташа маңыздылығы - бұл қаржылық, заңды немесе беделді тәуекелдерді көтермейтін, бірақ клиенттің тәжірибесіне, компанияға деген сеніміне және операциялық қызметіне айтарлықтай әсер етуі мүмкін өтініштер.

Мысалдар:

- Есептеулердегі қателіктер, несиелер бойынша есептеулер.
- Қызметкерлердің жұмысына шағымдар. Мысалы, өтінімдерді қараудағы ұзақ кідірістер, қызметкерлердің клиенттермен дұрыс жұмыс істемеуі, несие өнімдерін таңу
- Несиелік өнімдер туралы ақпараттың жеткіліксіз болуы
- Несиелеу шарттарын жеткілікті түрде түсіндіру
- Несие шарттары бойынша сұрақтар.

Маңыздылығы төмен – жедел араласуды қажет етпейтін ақпараттық сипаттағы сұраныстар және айтарлықтай салдары жоқ, бірақ қызмет сапасын жақсарту үшін назар аударуды қажет ететін шағымдар.

Мысалдар:

- Кеңселердің ыңғайсыз орналасуы немесе жұмыс кестесіне шағымдар
- Несие шарттары бойынша кеңес беру.
- Мәселелермен байланысты емес құжаттар бойынша сұраулар.
- Өнімдер мен қызметтер туралы жалпы сұрақтар.
- Өнім сапасын жақсарту немесе қызмет көрсету мәселелері бойынша өтініштер

III. Өкілеттіктер және жауапкершілік

- 3.1. СҚКҚБ 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. СҚКҚБ қызметкерлері барлық қолданыстағы байланыс арналары бойынша өтініштерді тіркеуге және өтініштер бойынша толық ақпаратты өтініштер базасына енгізуге жауапты болады.
- 3.3. СҚКҚБ 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 тиісті бұйрығын ресімдеу арқылы өзге қызметкерге берілуі мүмкін.
- 3.4. Тиісті бөлімшелердің/бөлімшелердің басшылары өтініш берушілердің өтініштерін СҚКҚБ уақтылы беруге жауапты болады.
- 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.

IV. Өтініштерді қабылдау және тіркеу

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

Байланыс каналы	Нысан	Байланыс деректері
Жазбаша өтініш	АНҚ кеңселерінде өтініш берушілер үшін көзделген өтініш бланкісін толтыру және оны Қазпошта АҚ арқылы жіберу қажет (1 қосымша - жазбаша өтініштерге арналған нысан).	Мекенжай: 050008 Қазақстан Республикасы, Алматы қ., Әуезов к-сі, 60 үй, 4 қабат, 10 кеңсе «Азиялық Несие Қоры» микроқаржылық ұйымы» жауапкершілігі шектеулі серіктестігі
	АНҚ кеңселерінде өтініш берушілер үшін көзделген өтініш бланкісін толтыру және оны СҚКҚБ одан әрі беру үшін кеңсе кураторына қалдыру қажет (1-қосымша - жазбаша өтініштерге арналған нысан)	АНҚ кеңселері

	шағымды СҚКҚБ одан әрі беру үшін «Шағымдар мен ұсыныстар» кітабында өз өтінішін қалдыру.	АНҚ кеңселері
	АНҚ сайтында кері байланысқа тапсырыс беру	www.asiancreditfund.com
	Осы ереженің 1.4-тармағына 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. Клиенттерді АНҚ қолжетімді кері байланыс арналары туралы хабардар ету мақсатында СҚКҚБ белсенді клиенттерді жылына екі рет: бір рет SMS-тарату арқылы және бір рет дауыстық хабарлама арқылы хабардар етуді жүзеге асыратын болады.
- 4.3. Өтініштерді қабылдау арналары АНҚ барлық филиалдары мен кеңселерінде өтініш берушілер үшін көрінетін жерде орналастырылады. (2-қосымша - хабарландыру). Ресми интернет-ресурсты және өзге де байланыс құралдарын қоса алғанда, микроқаржы ұйымының ақпараттандыру объектілері арқылы келіп түсетін клиенттердің өтініштері микроқаржы ұйымының ішкі нормативтік құжаттарында белгіленген тәртіппен міндетті тіркелуге жатады. Көрсетілген ақпараттандыру объектілерінде өтініш беру мүмкіндігін қамтамасыз ететін функционалдық шешім көзделген, клиенттер үшін қолжетімді және бірегей сәйкестендірілетін АНҚ-да қолданылуы мүмкін.
- 4.4. Өтініш беруші ауызша немесе жазбаша түрде өтініш жасай алады:
- ✓ қолма-қол, почта байланысы арқылы, электрондық поштаға және ұйымның ақпараттандыру объектілеріне келіп түскен жазбаша өтініштермен;
 - ✓ телефон арқылы және Клиент микроқаржы ұйымына тікелей барған кезде келіп түскен ауызша өтініштермен іс жүргізу.
- 4.5. Филиалдарға немесе кеңселерге келіп түскен барлық өтініштер сканерленіп, АНҚ бас кеңсесінің СҚКҚБ электрондық поштасына жіберілуі тиіс (info@acfund.kz) алғаннан кейін бір тәулік ішінде.
- 4.6. Егер Қазақстан Республикасының заңнамасында өзгеше белгіленбесе, АНҚ СҚКҚБ өтінішін тіркеу күні өтінішті алған күн болып есептеледі.

V. АНҚ орындарында (кеңселерде/филиалдарда) өтініш берушілердің өтініштерін 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 қызметкері келесі іс-қимыл тәртібін сақтауы қажет:
- ✓ АНҚ-ға жүгінгені үшін өтініш берушіге 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 әдептілік танытып, өтініш берушіге деген оң көзқарасыңызды көрсетуіңіз керек.

- ✓ Қызметкер ешқандай жағдайда шыдамсыздық, дөрекілік, немқұрайлылық танытпауы керек, өзінің дұшпандығын және өтініш берушіге деген теріс көзқарасын көрсетпеуі керек.
 - ✓ Өтініш берушімен жеке кездесу кезінде мәселенің мәні мен мәнін шешкен кезде қызметкер қажет болған жағдайда ақпаратты тексеруі, АНҚ атынан кешірім сұрауы және егер мәселені шешу оның құзыретінде болса, мәселені шешуі тиіс.
 - ✓ Өтініш берушінің оның өтінішін қарау нәтижесіне қанағаттанғанына көз жеткізіңіз.
 - ✓ Егер өтініш берушінің өтінішін қарау оның құзыретінен тыс болған жағдайда, өтініш берушінің өтініші оған қоса берілген барлық құжаттармен бірге кез келген тасығыштарда қабылдануға және мәселені мәні бойынша шешу үшін оны АНҚ құзыретті қызметкеріне жолдануға тиіс.
- 5.3. Өтінішті шешу кезінде қызметкер мынаны істемеуі тиіс:
- ✓ Өтініш берушінің алдында қандай да бір міндеттеме алу;
 - ✓ Оның қызметтік құзыретінен тыс мәселелерді қарау;
 - ✓ АНҚ уәкілетті органының келісімінсіз АНҚ-ны қандай да бір іс-әрекеттерді немесе шешімдерді өз бетінше қабылдау жөніндегі міндеттемелермен байланыстыру.
- 5.4. Егер өтініш берушінің өтінішіне дереу рұқсат етілмесе, онда АНҚ бөлімшесінің қызметкері өтініш беру үшін осы саясатта 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 сканерленуі және оны тіркеу және одан әрі қарау үшін АНҚ СҚКҚБ электрондық мекенжайына жіберілуі тиіс (info@acfund.kz).

VI. БК өтініштерді қабылдау және қарау тәртібі

- 6.1. Барлық өтініштер тіркеу және өңдеу үшін АНҚ СҚКҚБ келіп түседі.
- 6.2. СҚКҚБ өтініштерді қабылдаудың барлық арналарынан келіп түскен жазбаша шағымдарды да, телефон арқылы келіп түскен ауызша шағымдарды да қабылдайды.
- 6.3. Егер өтініш берушіден өтінішпен қоңырауды бас кеңсенің офис-менеджері немесе кез келген басқа қызметкер алған жағдайда, оны СҚКҚБ жіберу қажет.
- 6.4. 2.1.4-тармақта көрсетілгендерді қоспағанда, анонимді өтініштер қабылданбайды және өңделмейді.
- 6.5. Барлық өтініштер міндетті түрде СҚКҚБ кіріс нөмірі, өтінішті алған күні және өтініш берушінің аты-жөні көрсетілген кіріс хат-хабарлардың электрондық журналында тіркеледі.
- 6.6. Өтініштердің келіп түсуіне қарай СҚКҚБ өтініштер базасына өтініштер енгізеді және жасалған тапсырмаға сканерленген өтінішті тіркейді. Өтініш берушіден телефон қоңырауы қабылданған жағдайда СҚКҚБ операторы өтініш берушіден өтініш жазуды және оны АНҚ WhatsApp бизнесіне жіберуді сұрайды.
- 6.7. Өтініш берушінің өтінішін зерделегеннен кейін, СҚКҚБ операторы, СҚКҚБ бастығымен және заңгермен келіскеннен кейін, өтінішті шешу және жауап дайындау үшін ең қолайлы жауапты бөлімшеге/қызметкерге өтініштер базасына 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 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, ең төмен маңыздыларын филиал директорлары немесе филиал директорларының орынбасарлары 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 хатты өтініштер базасына салады және қабылданған шешім бойынша қысқаша деректерді енгізеді.
- 6.14. СҚКҚБ қызметкері тапсырманың 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.

VII. Өтініштерді қарау мерзімдері мен деңгейлері

- 7.1. Өтініштің маңыздылық деңгейіне қарамастан, АНҚ заңнаманың талаптарына сәйкес бірыңғай қарау мерзімдерін белгілейді. Бұл ең маңызды жағдайлардың өзі саналы шешім қабылдау үшін мұқият талдау мен егжей-тегжейлі тергеуді қажет ететіндігіне байланысты. АНҚ өтініштерді қараудың мынадай мерзімдері белгіленген:
- ✓ Ауызша нысанда (телефон арқылы немесе клиенттің өзі келген кезде) келіп түскен өтініштер дереу қаралады, 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 қажетті рәсімдер туралы және осындай өтініштерді қарау мерзімдері туралы хабардар етіледі.
 - ✓ Қарау үшін өзге субъектілерден, лауазымды адамдардан ақпарат алу не жергілікті жерге барып тексеру талап етілмейтін өтініш келіп түскен күннен бастап 15 (он бес) жұмыс күні ішінде қаралады;
 - ✓ Өтінішті дұрыс қарау үшін маңызы бар нақты мән-жайларды анықтау қажет болған жағдайда, өтінішті қарау мерзімі осындай шешім қабылдауға уәкілетті микроқаржы ұйымы органының жазбаша шешімі бойынша 15 (он бес) жұмыс күніне ұзартылады.

Клиентке өтінішті қарау мерзімі ұзартылған күннен бастап 3 (үш) жұмыс күні ішінде мерзімнің ұзартылғаны туралы хабарланады.

- ✓ Өтініш микроқаржылық ұйым өтінішті қарау кезінде ұсынылған ақпарат жеткіліксіз болған жағдайда клиенттен қосымша құжаттар мен мәліметтерді сұратады.
- ✓ 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. Өтініштердің тиімді және объективті қаралуын қамтамасыз ету үшін АНҚ маңыздылық деңгейлері бойынша және тиісті жауапты қызметкерлерге шағымдардың бөлінуін айқындайтын **эскалация деңгейлерінің матрицасын (5-қосымша)** қолданады.

VIII. Жауапты дайындау

8.1. Кез-келген өтінішке жауап дайындалуы керек. Микроқаржылық ұйым жеке және заңды тұлғалардың өтініштерін объективті, жан-жақты және уақтылы қарауды қамтамасыз етеді, клиенттерге олардың өтініштерін қарау нәтижелері мен қабылданған шаралар туралы хабарлайды.

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. **Өтінішке жазбаша жауап** өтініш берілген тілде беріледі және өтініш беруші үшін қарапайым және түсінікті тілде жасалуы тиіс. Жауап мыналарды қамтуы керек:

- өтініш берушінің сұрақтарының, өтініштерінің, талаптарының, өтінішхаттарының немесе ұсынымдарының әрқайсысы бойынша негізделген және дәлелді дәлелдер;
- Қазақстан Республикасы заңнамасының нормаларына, микроқаржы ұйымының ішкі құжаттарына, сондай-ақ қаралатын мәселеге қатысты шарттардың ережелеріне сілтемелер;
- өтініш бойынша нақты мән-жайларды баяндау;
- клиенттің қабылданған шешімге шағымдану құқығын түсіндіру.

8.4. Клиент өтінішінің негізділігі мен заңдылығы жағдайында микроқаржылық ұйым клиенттің құқықтары мен заңды мүдделерін бұзушылықты жою және қалпына келтіру туралы шешім қабылдайды.

8.5. Клиентке жазбаша өтінішке жауап беру микрокредит беру туралы шартта көзделген тәсілмен жүргізіледі.

Жауап клиентке мына жолмен жіберілген жағдайда жеткізілген болып саналады:

- ✓ Микрокредит беру туралы шартта не клиенттің өтінішінде көрсетілген тұрғылықты жері бойынша оның тапсырылғаны туралы хабарламасы бар тапсырыс хатпен берілген, оның ішінде көрсетілген мекенжай бойынша тұратын қарыз алушының кәметке толған отбасы мүшелерінің бірі алған жағдайда;
- ✓ Микрокредит беру туралы шартта немесе клиенттің өтінішінде көрсетілген электрондық пошта мекенжайына;
- ✓ Клиенттің жауап алуын тіркеуді қамтамасыз ететін микрокредит беру туралы шартта көзделген өзге де байланыс құралдарын пайдалану арқылы.
- ✓ Клиент (немесе оның уәкілетті өкілінің) микроқаржы ұйымына келген жағдайда жауап жеке қолына қол қойғызып тапсырылады, бұл туралы осы тармақта көзделген тәсілдермен жеткізілген жауаптардан басқа, жазбаша өтініштерді тіркеу журналында белгі қойылады.

- ✓ Жауап мекенжайға жеткізілмегені туралы белгімен қайтарылған жағдайда, оны алған адамның қабылдаудан бас тартуы себепті, жауап тиісті түрде берілген деп есептеледі.

8.6 Жазбаша өтінішке жауап микроқаржы ұйымының уәкілетті тұлғасы қол қояды.

Қолды факсимильді көшіру құралдарын немесе микроқаржы ұйымының ішкі нормативтік құжаттарында көзделген өзге де әдісті пайдалануға жол беріледі.

Микроқаржы ұйымының уәкілетті тұлғасының 8.5-тармақтың үшінші және төртінші бөліктерінің абзацтарында көзделген тәсілдермен жіберілетін жазбаша өтінішке жауапқа қол қоюы талап етілмейді.

IX. Өтініштерді қарау барысын 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 СҚКҚБ бастығы өтініштер базасынан өтініштерді қарау туралы есептерді қалыптастырады, ақпарат жетіспеген жағдайда оларды пысықтайды (мысалы, қарау мерзімдерінің артуы, өтініш бойынша шешімдердің болмауы және т. б.) және ЖКК отырысына ұсынады.
- 9.3. ЖКК қажет болған жағдайда жақсартулар 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 ЖКК шығарылады. ЖКК шешімі олардың орындалуына жауапты филиалдарға/бөлімшелерге жіберіледі. Олардың орындалуына мониторингті АНҚ уәкілетті қызметкерлері жүзеге асырады.

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

1 қосымша

ЖАЗБАША ӨТІНІШТЕРГЕ АРНАЛҒАН 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 алуды қалайтын тәсіл
Егер бар болса, өтінішке қоса тіркелетін құжаттар.

Өтініш беруші _____ «__» _____ 20__ ж.
(қолы, аты, тегі)

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

«Азиялық Несие Қоры» МҚҰ» ЖШС
«Өтініштерді қарау саясатына»
2 қосымша

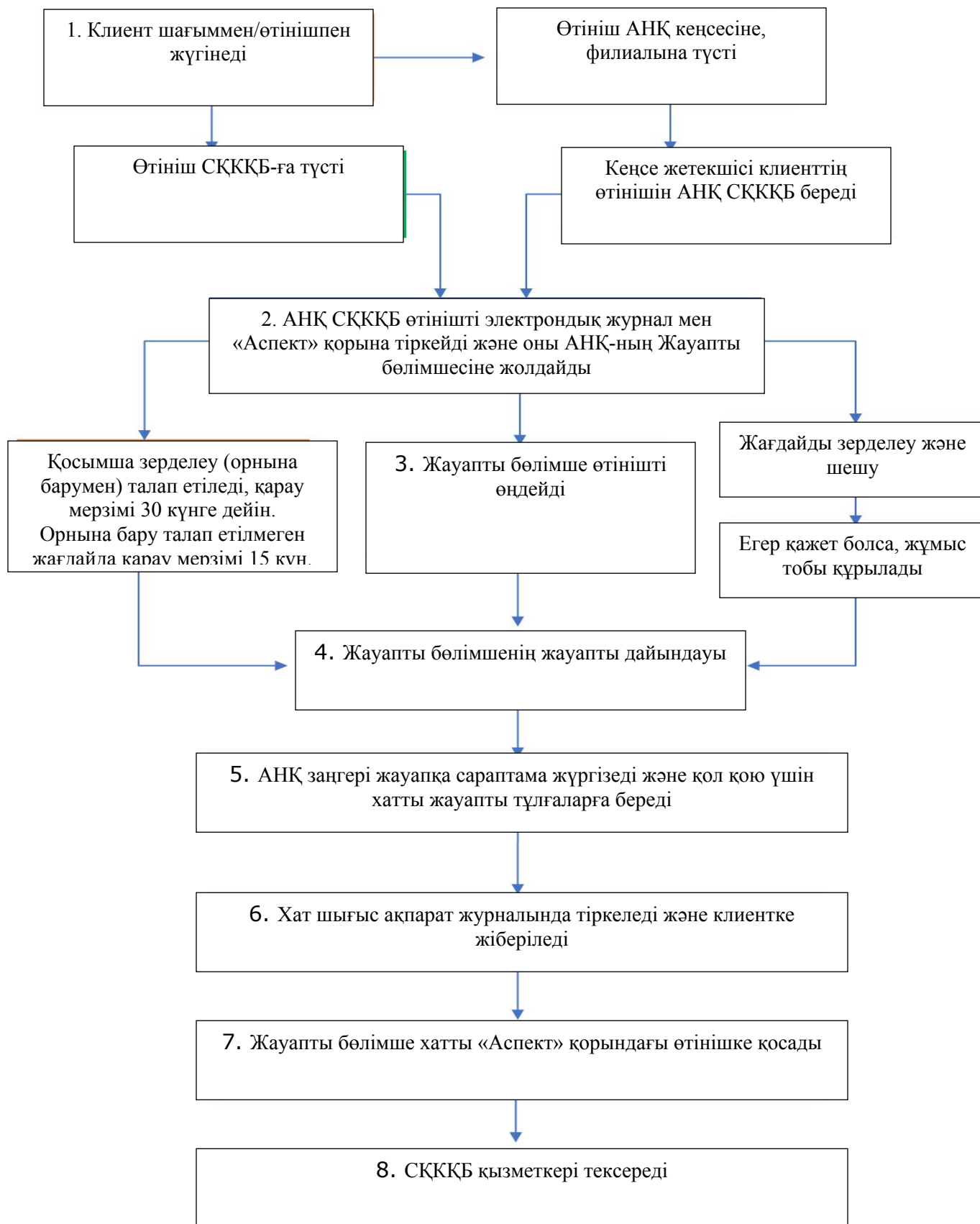
ХАБАРЛАНДЫРУ

Байланыс каналы	Нысан	Байланыс деректері
Жазбаша өтініш	АНҚ кеңселерінде өтініш берушілер үшін көзделген өтініш бланкісін толтыру және оны Қазпошта АҚ арқылы жіберу қажет (1 қосымша - жазбаша өтініштерге арналған нысан).	Мекенжай: 050008 Қазақстан Республикасы, Алматы қ., Әуезов к-сі, 60 үй, 4 қабат, 10 кеңсе «Азиялық Несие Қоры» микроқаржылық ұйымы» жауапкершілігі шектеулі серіктестігі
	АНҚ кеңселерінде өтініш берушілер үшін көзделген өтініш бланкісін толтыру және оны СҚКҚБ одан әрі беру үшін кеңсе кураторына қалдыру қажет (1-қосымша - жазбаша өтініштерге арналған нысан)	АНҚ кеңселері
	шағымды СҚКҚБ одан әрі беру үшін «Шағымдар мен ұсыныстар» кітабында өз өтінішін қалдыру.	АНҚ кеңселері
	АНҚ сайтында кері байланысқа тапсырыс беру	www.asiancreditfund.com
	Осы ереженің 1.4-тармағына сәйкес электрондық поштаға жазбаша өтініш жіберу.	info@acfund.kz
Ауызша өтініш	Бизнес WhatsApp	+7 771 765 3982
	Тегін жедел желі (ұялы телефоннан)	5061

«Азиялық Несие Қоры» МҚҰ» ЖШС
«Өтініштерді қарау саясатына»
3 қосымша



«ӨТІНІШТЕРДІ ҚАБЫЛДАУ ЖӘНЕ ҚАРАУ ТӘРТІБІ»



«Азиялық Несие Қоры» МҚҰ» ЖШС
Өтініштерді қарау саясатына
4 қосымша

АНҚ КЛИЕНТІНЕ АЛҒЫС ХАТЫ

«Азиялық Несие Қоры» микроқаржылық ұйымы» ЖШС

Алғыс

Құрметті _____!

«Азиялық Несие Қоры» МҚҰ» ЖШС Сізге өтінішіңіз үшін шынайы ризашылығыңызды білдіреді!

Біз сіздің клиенттермен қарым-қатынасты жақсартуға бағытталған күш-жігеріңізді жоғары бағалаймыз. Сіз біздің сенімді клиентіміз және серіктесіміз екеніңізге қуаныштымыз! Біз қарым-қатынасымыздың одан әрі табысты дамуына сенімдіміз және болашақта жемісті ынтымақтастыққа үміттенеміз.

Басқарма Төрағасы

Жакупова Ж.Б.

«Азиялық Несие Қоры» МҚҰ» ЖШС
Өтініштерді қарау саясатына
5 қосымша

Маңыздылық дәрежесі бойынша өтініштерді қарау мерзімдерінің матрицасы

Маңыздылық дәрежесі	Компанияға ықпалы	Шағым түріне байланысты жауапты тұлғалар	Бақылау деңгейі
● Жоғары	АНҚ беделіне әсер етуі, заңды салдарға әкеп соғуы немесе АНҚ немесе клиенттерге қаржылық зиян келтіруі мүмкін өтініштер	Басқарма, ақпараттық қауіпсіздік қызметі, заң бөлімі, ішкі аудит қызметі	Басқарма төрағасы. Қажет болған жағдайда, Бақылау Кеңесі
□ Орташа	Қаржылық, заңды немесе беделді тәуекелдерді көтермейтін, бірақ клиенттің тәжірибесіне, компанияға деген сеніміне және операциялық қызметіне әсер етуі мүмкін өтініштер	Бөлімдер мен филиалдардың басшылары, Сапаны қамтамасыз ету және клиенттерді қолдау бөлімі, заң бөлімі	Басқарма төрағасы
□ Төмен	АНҚ немесе клиенттер үшін елеулі салдарлары жоқ өтініштер	Сапаны қамтамасыз ету және клиенттерді қолдау бөлімі, филиалдар директорлары, несиелік әкімшіліктендіру бөлімі, заң бөлімі	Бөлімдер басшылары, филиалдар директорлары

Құжат туралы ақпарат:

Құжаттың аты	«Азиялық Несие Қоры» микроқаржылық ұйымы» ЖШС Өтініштерді қарау саясаты
Құжат нұсқасы	1.0
Құжат күні	12.01.2021
Файлдың аты	Өтініштерді қарау саясаты.doc.x
Құжат авторы	Жакупова Ж.Б.

Өзгертулер тарихы:

18 беттің 17 беті

Редакция	Құжат редакциясының қысқаша сипаттамасы	Бекітілген күні
4.1	Құжат маңыздылық дәрежесі бойынша қарау мерзімдерінің матрицасын енгізуге байланысты өзгертілді	25.04.2025
4.2	Құжат АФР СУР талабы бойынша өзгертілді	19.12.2025