

«Азиялық Несие Қоры» ЖШС микроқаржы ұйымы

«БЕКІТІЛДІ»

**Директорлар кеңесі
«Азиялық Несие Қоры» ЖШС**

**2026 жылғы «17» шілдедегі
шешімімен**

КЛИЕНТТЕРДІҢ ҚҰҚЫҚТАРЫ МЕН МҮДДЕЛЕРІН ҚОРҒАУ САЯСАТЫ

№ 2.0 басылымы

Алматы қаласы 2026

 АЗИЯЛЫҚ НЕСИЕ ҚОРЫ АЗИАТСКИЙ КРЕДИТНЫЙ ФОНД A SIAN CREDIT FUND	2.0 басылымы	2
	«Азиялық Несие Қоры» ЖШС МҚҰ клиенттерінің құқықтары мен мүдделерін қорғау саясаты	

Мазмүн

Мазмұны

1. Терминдер мен анықтамалар	3
2. Жалпы ережелер	Ошибка! Закладка не определена.
3. Клиенттерге ақпарат беру ережелері.	6
4. Мүгедектерге және халықтың қозғалуы шектеулі топтарына қызмет көрсету тәртібі мен ерекшеліктері	Ошибка! Закладка не определена.
5. АНҚ қызметкерлерінің клиенттермен өзара әрекеттесу ережелері мен талаптары	8
6. Несие берудегі тыйым салынған тәжірибелер	9
7. Алаяқтық	Ошибка! Закладка не определена.
8. Клиенттердің өтініштері мен шағымдарын қарау	11
9. Клиенттерге мерзімі өткен қарыздарды өтеуге көмек көрсету	11
10. Ақпараттың құпиялылығы	Ошибка! Закладка не определена.
11. Бақылау рәсімдері	13
12. Қорытынды ережелер	14

 АЗИЯЛЫҚ ЕСИЕ ҚОРЫ АЗИАТСКИЙ КРЕДИТНЫЙ ФОНД A SIAN CREDIT FUND	2.0 басылымы	3
	«Азиялық Несие Қоры» ЖШС МҚҰ клиенттерінің құқықтары мен мүдделерін қорғау саясаты	

Терминдер мен анықтамалар

Термин	Анықтама
Сыртқы қайта қаржыландыру	Клиенттің басқа қаржы ұйымы алдындағы міндеттемелерін толық немесе ішінара өтеу үшін микрокредит беру.
ЖТСМ	Микрокредиттің толық құнын көрсететін, жылдық пайызбен берілген көрсеткіш. Көрсеткішке микрокредит бойынша сыйақы, комиссиялар және МҚҰ пайдасына төленетін өзге де төлемдер, сондай-ақ микрокредитті алуға және оған қызмет көрсетуге тікелей байланысты ілеспе шығыстар кіреді.
Шарт	Клиент пен АНҚ арасында жасалатын микрокредит беру туралы шарт.
Қосымша қызмет	Егер Қазақстан Республикасының заңнамасында өзгеше белгіленбесе, микрокредит алумен бір мезгілде Клиентке ұсынылатын, алынуы микрокредит берудің міндетті шарты болып табылмайтын қаржылық өнім және (немесе) өзге де қызмет.
Шағым	Клиенттің Компанияның және оның қызметкерлерінің заңсыз әрекеттерін (әрекетсіздігін) жою, сондай-ақ өзінің бұзылған құқықтарын, бостандықтарын немесе заңды мүдделерін қалпына келтіру немесе қорғау туралы талабы.
Өз клиентіңді біл (Know Your Customer, KYC)	Клиенттердің мүдделерін қорғаудың, тәуекелдерді барынша азайтудың және қаржылық қызметтердің ашықтығы мен қауіпсіздігін арттырудың маңызды құралы. Қаржылық қызметтер көрсету басталғанға дейін Клиенттің жеке басын сәйкестендіруге және верификациялауға бағытталған рәсімдер мен шаралар жиынтығын білдіреді. Бұл рәсімдер жауапты әрі қауіпсіз кредит берудің міндетті элементі болып табылады және микроқаржы ұйымының өзін де, оның Клиенттерін де қорғау үшін қолданылады.
Клиент	Қазақстан Республикасының резиденті болып табылатын, АНҚ-мен микрокредит беру туралы шарт жасасқан немесе микрокредит алу ниетімен АНҚ-ға жүгінген жеке тұлға, дара кәсіпкер немесе заңды тұлға.
Негізгі ақпараттық құжат (НАҚ)	Кәсіпкерлік қызметті жүзеге асыруға байланысты емес микрокредит бойынша жеке тұлғамен микрокредит беру туралы шарт жасалғанға дейін ұсынылатын, қаржылық өнімнің негізгі ерекшеліктері, талаптары, құны мен тәуекелдері туралы ақпаратты қамтитын құжат.
МҚҰ	Микроқаржы ұйымы.
Жосықсыз тәжірибелер	Клиентті жаңылыстыру, оның еркін таңдау құқығын шектеу, ашықтық, адалдық және құрметпен қарау қағидаттарын бұзу не Клиентке қаржылық немесе беделдік залал келтіру қаупін туғызу жағдайлары.
Зиян келтірме	АНҚ өнімдері мен қызметтерін пайдалануға байланысты әлеуметтік тәуекелдердің алдын алу және оларды азайту тәсілін айқындайтын стратегия. Бұл стратегия Клиенттер мен олардың үй шаруашылықтары үшін ықтимал теріс салдарды, адам

 АЗИЯЛЫҚ ЕСИЕ ҚОРЫ АЗИАТСКИЙ КРЕДИТНЫЙ ФОНД A SIAN CREDIT FUND	2.0 басылымы	4
	«Азиялық Несие Қоры» ЖШС МҚҰ клиенттерінің құқықтары мен мүдделерін қорғау саясаты	

Термин	Анықтама
	құқықтарының бұзылуын, сондай-ақ сыбайлас жемқорлық пен парақорлық тәуекелдерін қамтиды.
Өтініш	Клиенттің АНҚ-ға жолдаған жеке немесе ұжымдық, жазбаша, ауызша не электрондық құжат нысанындағы ұсынысы, арызы, сұрау салуы, шағымы, бейнеөтініші немесе пікірі.
Компанияның ресми сайты	Компанияның ақпараттық-телекоммуникациялық желіде орналасқан сайты: www.asiancreditfund.com / www.acfund.kz .
Жауапты микрокредит беру	Адалдық қағидаттарына, Клиенттің төлем қабілеттілігін бағалауға, шамадан тыс борыштық жүктемеге жол бермеуге және Клиенттердің құқықтары мен заңды мүдделерін сақтауға негізделген микрокредит беру тәсілі.
Сапаны қамтамасыз ету және клиенттерді қолдау бөлімі (СҚКҚБ)	Өртүрлі қашықтан байланысу арналары, оның ішінде кіріс телефон қоңыраулары мен электрондық өтініштер арқылы келіп түсетін сұраулар бойынша жедел ақпараттық-консультациялық қызмет көрсететін бөлім. СҚКҚБ өтініштерді қабылдауға, тіркеуге, жұмысты үйлестіруге, оларды уақтылы жіберуге және қабылдауға, сондай-ақ жауаптар дайындауға жауапты.
Қаржылық өнімнің жарамдылығын бағалау	Клиентке қаржылық зиян келтірудің алдын алуға бағытталған, қаржылық өнімнің Клиенттің мақсаттарына, қаржылық жағдайы мен мүмкіндіктеріне сәйкестігін айқындау рәсімі.
Мінез-құлық тәуекелі	Жосықсыз тәжірибелер, ақпаратты жеткіліксіз ашу, мүдделер қақтығысы, Клиентке сәйкес келмейтін қаржылық өнімді ұсыну немесе Клиенттің құқықтары мен заңды мүдделеріне теріс әсер етуі мүмкін өзге де әрекеттер (әрекетсіздік) салдарынан Клиентке қаржылық, мүлктік немесе өзге де залал келтіру тәуекелі.
Жарнама	Кез келген тәсілмен, кез келген нысанда және кез келген құралдарды пайдалана отырып таратылатын, белгісіз тұлғалар тобына арналған және жарнама объектісіне назар аударуға, оған қызығушылықты қалыптастыруға немесе сақтауға және оны нарықта ілгерілетуге бағытталған ақпарат.
Қайта қаржыландыру	Клиенттің АНҚ-дан бұрын алған микрокредиті бойынша міндеттемелерін толық немесе ішінара өтеу үшін микрокредит беру.
Қызметкер	АНҚ-мен еңбек қатынастарында тұратын және еңбек шарты бойынша жұмысты тікелей орындайтын жеке тұлға.
Микрокредит бойынша артық төлем сомасы	Микрокредит сомасын қоспағанда, сыйақы мен тұрақсыздық айыбын (айыппұлды, өсімпұлды) қоса алғанда, Қарыз алушының шарт бойынша барлық төлемдерінің сомасы.
Шарттың елеулі талаптары	Микрокредиттің сомасы мен мерзімі; сыйақы мөлшерлемесінің көлемі (жылдық пайызбен және ЖТСМ түрінде); Клиент жүгінген 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 және аннуитеттік төлемдер әдісімен); Шарт бойынша міндеттемелер орындалмаған жағдайда Клиенттің жауапкершілігі мен ықтимал тәуекелдері туралы ақпарат; кепіл

 АЗИЯЛЫҚ ЕСИЕ ҚОРЫ АЗИАТСКИЙ КРЕДИТНЫЙ ФОНД A SIAN CREDIT FUND	2.0 басылымы	5
	«Азиялық Несие Қоры» ЖШС МҚҰ клиенттерінің құқықтары мен мүдделерін қорғау саясаты	

Термин	Анықтама
	берушінің, гаранттың немесе кепіл болушының жауапкершілігі туралы ақпарат (бар болса); кепілмен қамтамасыз ету туралы ақпарат (бар болса).
«Азиялық Несие Қоры» микроқаржы ұйымы» ЖШС	АНҚ, Компания.
Уәкілетті агент	АНҚ-мен жасалған шарт негізінде әрекет ететін және Уәкілетті агенттер тізіліміне енгізілген, Клиенттерді тартуды, оларға кеңес беруді және берілген өкілеттіктер шегінде өзге де әрекеттерді жүзеге асыратын жеке немесе заңды тұлға.
Осал Клиент	Жасына, денсаулық жағдайына, мүгедектігіне, қаржылық сауаттылығының төмен деңгейіне, күрделі қаржылық жағдайына немесе өзге де мән-жайларға байланысты қаржылық шешімдер қабылдау кезінде қиындықтарға тап болуы және қосымша ақпарат беруді немесе қолдауды қажет етуі мүмкін Клиент.

2. Жалпы ережелер

- 2.1. «Азиялық Несие Қоры» микроқаржы ұйымы» ЖШС Клиенттерінің құқықтары мен мүдделерін қорғау жөніндегі осы Саясат (бұдан әрі – Саясат) «Азиялық Несие Қоры» микроқаржы ұйымы» ЖШС (бұдан әрі – АНҚ) өз қызметін жүзеге асыру барысында басшылыққа алатын Клиенттермен өзара іс-қимыл жасаудың және олардың құқықтары мен мүдделерін қорғаудың жалпы қағидаттарын айқындайды.
- 2.2. АНҚ-дағы Саясат Қазақстан Республикасының «Микроқаржылық қызмет туралы» Заңына және Қазақстан Республикасы Қаржы нарығын реттеу және дамыту агенттігі Басқармасының 2026 жылғы 15 мамырдағы № 92 қаулысымен бекітілген Микроқаржылық қызметті жүзеге асыруға қойылатын талаптарға сәйкес әзірленді.
- 2.3. Саясат АНҚ-ның микроқаржылық қызметті жүзеге асыруы барысында ашықтықты, адалдықты, сондай-ақ Клиенттердің құқықтары мен мүдделерінің қорғалуын қамтамасыз етуге бағытталған.
- 2.4. АНҚ өз қызметін Клиенттің төлем қабілеттілігін бағалауды, оның қаржылық жағдайы мен кредиттік жүктемесін ескеруді, шамадан тыс кредиттелуге жол бермеуді, сондай-ақ Клиенттің қаржылық жағдайының елеулі түрде нашарлауына әкеп соғуы мүмкін микрокредиттерді бермеуді көздейтін жауапты микрокредит беру қағидаттары негізінде жүзеге асырады.
- 2.5. Саясат АНҚ қызметкерлерінің лауазымдық міндеттерін орындау кезінде жосықсыз әрекеттер жасауына жол бермейтін жағдайларды қалыптастыруға бағытталған адал мінез-құлық қағидаттарын орнықтыруды көздейді.
- 2.6. АНҚ өзінің қызметі және микрокредит берудің барлық талаптары туралы ұсынылатын ақпараттың ашықтығы, анықтығы мен толықтығы қағидаттарын қатаң сақтайды, сондай-ақ Қазақстан Республикасы заңнамасының барлық талаптарын басшылыққа алады.
- 2.7. Саясаттың ережелері мынадай мақсаттарда қолданылады:
 - АНҚ көрсететін қаржылық қызметтерді алушы Клиенттердің құқықтары мен заңды мүдделерінің сақталуын қамтамасыз ету;
 - АНҚ-ның Клиенттермен өзара іс-қимылы барысында жосықсыз тәжірибелерге жол бермеу;
 - Клиенттердің өтініштері мен шағымдарын уақтылы және объективті қарау;
 - АНҚ-ның Клиенттермен өзара іс-қимылы барысында қаржылық қызметтердің сапасын арттыру;
 - Клиенттердің қаржылық сауаттылық деңгейін және АНҚ қызметі туралы хабардар болуын арттыру;
 - Қаржылық қызметтер нарығында АНҚ-ның оң имиджін қалыптастыру және қолдау.

 АЗИЯЛЫҚ ЕСИЕ ҚОРЫ АЗИАТСКИЙ КРЕДИТНЫЙ ФОНД A SIAN CREDIT FUND	2.0 басылымы	6
	«Азиялық Несие Қоры» ЖШС МҚҰ клиенттерінің құқықтары мен мүдделерін қорғау саясаты	

- 2.8. АНҚ өз қызметін жүзеге асыру кезінде Клиенттердің мүдделерін өзінің мүдделерінен жоғары қою қағидатын сақтайды. АНҚ бір Клиенттің немесе Клиенттер тобының мүдделерін басқа Клиенттің немесе басқа Клиенттердің мүдделерінен жоғары қоюға құқылы емес.
- 2.9. Саясат АНҚ атынан микрокредиттер беру кезінде АНҚ-ның барлық қызметкерлері мен уәкілетті агенттерінің міндетті түрде қолдануына жатады.
- 2.10. Саясат ашық сипатқа ие, АНҚ-ның ресми сайтында жарияланады, сондай-ақ Клиенттерге қызмет көрсету орындарында орналастырылады.
- 2.11. АНҚ мынаны мәлімдейді:
- АНҚ өз қызметінде адалдық, ашықтық, жосықтылық және құрмет қағидаттарын басшылыққа алады. АНҚ өз құқықтарын теріс пайдалануға және (немесе) Клиенттердің мүдделеріне қысым жасауға құқылы емес;
 - осы Саясатта көзделмеген барлық өзге мәселелер бойынша АНҚ микрокредит беру туралы шарттың талаптарын және Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасын, атап айтқанда, Қазақстан Республикасының 2012 жылғы 26 қарашадағы № 56-V «Микроқаржылық қызмет туралы» Заңының ережелерін басшылыққа алады.

3. Клиенттерге ақпарат беру қағидалары.

- 3.1. АНҚ қызметі Клиенттерге басым көңіл бөлуге және заманауи технологияларды пайдалана отырып, оларға сапалы, ыңғайлы әрі қолжетімді қаржылық қызметтер көрсетуге негізделеді.
- 3.2. АНҚ Қазақстан Республикасының заңнамасында және АНҚ-ның ішкі құжаттарында көзделген тәртіппен, көлемде және мерзімдерде Клиенттерге ақпаратты ашады.
- 3.3. АНҚ Клиентке микрокредит берудің барлық талаптары және Шарттың ережелері туралы толық, түсінікті әрі анық ақпаратты оған қол қойылғанға дейін беруге кепілдік береді. Компания сондай-ақ Клиенттердің сұрақтарына уақтылы және толық жауап беруге, олардың салмақты шешім қабылдауы үшін қажетті барлық ақпаратпен қамтамасыз етуге міндеттенеді.
- 3.4. Микрокредит беру туралы шарт жасалғанға дейін АНҚ Клиентке Негізгі ақпараттық құжатты қағаз жеткізгіште немесе электрондық форматта ұсынады. АНҚ микрокредит талаптары туралы негізгі ақпаратты, оның ішінде микрокредит сомасын, мерзімін, сыйақы мөлшерлемесін, ЖТСМ-ны, артық төлем сомасын, Клиенттің құқықтарын, міндеттемелерді бұзудың салдарын және Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген өзге де ақпаратты қамтиды. АНҚ-тың ұсынылу фактісі АНҚ-ның ақпараттық жүйелерінде тіркеледі және Клиенттің қолымен не АНҚ-ның ішкі құжаттарында көзделген өзге де тәсілмен расталады.
- 3.5. Клиентке қосымша қызметтер ұсынған кезде АНҚ шарт жасалғанға дейін олардың құны мен алыну талаптары туралы ақпарат береді және, егер Қазақстан Республикасының заңнамасында өзгеше көзделмесе, қосымша қызметтерді алу микрокредит берудің міндетті шарты болып табылмайтынын түсіндіреді.
- 3.6. АНҚ Микрокредиттер беру қағидаларында белгіленген тәртіппен шешім қабылданған күннен бастап 3 (үш) жұмыс күніне дейінгі мерзімде Клиентке микрокредиттің берілгені немесе оны беруден бас тартылғаны туралы микрокредит беру туралы шартта және (немесе) АНҚ-ның ішкі құжаттарында көзделген тәсілмен хабарлайды. Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген жағдайларда Клиентке бас тарту себептері туралы ақпарат беріледі.
- 3.7. АНҚ ашуға тиіс ақпарат Клиенттерге мынадай қағидаттарға сәйкес жеткізіледі:
- Қазіргі Клиенттерге де, әлеуетті Клиенттерге де тең құқықтармен және тең көлемде;
 - Клиент үшін қаржылық шығындарсыз;
 - ақпарат ұсынылатын күнге оның өзектілігі және Клиенттің сұрау салуына сәйкестігі;
 - Клиент таңдаған тілде (қазақ немесе орыс тілінде);
 - егер АНҚ-ға Клиенттің көру немесе есту қабілетінің бұзылуы сияқты жеке ерекшеліктері туралы алдын ала хабарланған болса, оларды ескере отырып;
 - арнайы терминдерді (олар болған жағдайда) түсіндіруді қамтамасыз ететін түсінікті және қолжетімді нысанда;
 - Шарт жасалғанға дейін микрокредиттің толық құны мен Шарттың басқа да елеулі талаптарын аша отырып, анық және толық көлемде;
 - Шарт жасалғанға дейін де, оның қолданылу мерзімі ішінде де өзара іс-қимылдың барлық кезеңдерінде уақтылы;

 АЗИЯЛЫҚ ЕСИЕ ҚОРЫ АЗИАТСКИЙ КРЕДИТНЫЙ ФОНД A SIAN CREDIT FUND	2.0 басылымы	7
	«Азиялық Несие Қоры» ЖШС МҚҰ клиенттерінің құқықтары мен мүдделерін қорғау саясаты	

- Клиентке өзінің қаржылық жағдайы мен мақсаттарын ескере отырып, АНҚ микрокредитінің өзіне қаншалықты сәйкес келетінін түсінуге мүмкіндік беретін жеткілікті көлемде;
- Клиентке микрокредитті беру талаптары мен тәртібіне қатысты барлық сұрақтары бойынша міндетті түрде түсіндірмелер мен жауаптар бере отырып;
- Клиентті Шартты асығыс жасасуға итермелейтін қысым көрсетусіз және көтермелеу немесе ынталандыру әдістерін қолданбастан, оған талаптармен танысуға және саналы шешім қабылдауға жеткілікті уақыт бере отырып;
- алғашқы консультация беру кезеңінде Клиентке оның құқықтары, шағым беру тәртібі және өтініш берудің қолжетімді арналары туралы міндетті түрде хабарлай отырып;
- Клиент үшін ыңғайлы және қолжетімді арналар арқылы;
- ақпарат қағаз жеткізгіште ұсынылған жағдайда, оқуға ыңғайлы қаріптер мен форматтарды пайдалана отырып.

3.8. Микрокредит беру кезінде Клиентке мынадай ақпарат ашылуға тиіс:

- Микрокредит беру талаптары туралы ақпарат және Шарт жасасу үшін қажетті құжаттардың тізбесі;
- Микрокредит беру мерзімі;
- Микрокредиттің шекті сомасы;
- Жылдық пайызбен немесе тіркелген сомамен көрсетілген сыйақы мөлшерлемесінің мөлшері, анық, жылдық, тиімді, салыстырмалы есептеудегі сыйақы мөлшерлемесінің мөлшері (нақты құны), сондай-ақ Клиент жүгінген күнгі микрокредит бойынша артық төлем сомасы;
- Микрокредитті алуға және оған қызмет көрсетуге (өтеуге) байланысты АНҚ пайдасына төленетін тарифтер мен өзге де шығыстардың мөлшері;
- Өтеу кестелерінің жобасы (сараланған төлемдер және аннуитеттік төлемдер әдісімен);
- Шарт бойынша міндеттемелер орындалмаған жағдайда Клиенттің жауапкершілігі мен ықтимал тәуекелдері туралы ақпарат;
- кепіл берушінің, гаранттың, кепіл болушының және микрокредитті қамтамасыз ету туралы Шарттың тарапы болып табылатын өзге тұлғаның жауапкершілігі туралы ақпарат;
- Клиенттің өз құқықтары мен заңды мүдделерін қорғау үшін АНҚ-ға, қаржы (микроқаржы) омбудсманына, уәкілетті органға немесе сотқа жүгіну құқығы туралы ақпарат;
- Клиенттің Шартқа қол қоюдан бас тарту құқығы және оның Клиент үшін ықтимал салдары туралы ақпарат;
- Клиенттің сұрақтар қою, түсіндірмелер алу және қосымша ақпарат сұрату тәсілдері туралы ақпарат;
- Клиентте туындаған мәселелер бойынша консультациялар;
- Клиенттің қалауы бойынша микрокредит беру туралы шарттың жобасы.

3.9. Микрокредит беру туралы шартқа қызмет көрсету кезеңінде АНҚ Клиенттің (Қарыз алушының) немесе кепіл берушінің сұрау салуы бойынша, Заңда көзделген микрокредит беру құпиясын жария ету талаптарын сақтай отырып, сұрау салуды алған күннен бастап 3 (үш) жұмыс күні ішінде оған жазбаша нысанда немесе микрокредит беру туралы шартта көзделген тәсілмен мынадай мәліметтерді ұсынады:

- 1) АНҚ-ға төленген ақша сомасы туралы;
- 2) мерзімі өткен берешектің мөлшері туралы (бар болса);
- 3) борыш қалдығы туралы;
- 4) кезекті төлемдердің мөлшері мен мерзімдері туралы.

3.10. Микрокредит бойынша берешек толық өтелгеннен кейін Клиенттің өтініші бойынша АНҚ өтінішті алған күннен бастап 3 (үш) жұмыс күнінен аспайтын мерзімде жазбаша нысанда немесе микрокредит беру туралы шартта көзделген тәсілмен берешектің жоқтығы туралы анықтаманы өтеусіз ұсынады.

3.11. Клиенттің өтініші бойынша АНҚ айына 1 (бір) реттен жиі емес, 3 (үш) жұмыс күнінен аспайтын мерзімде жазбаша нысанда немесе микрокредит беру туралы шартта көзделген тәсілмен Клиенттен (Қарыз алушыдан) түсетін ақшаның микрокредит беру туралы шарт бойынша берешекті өтеу есебіне бөлінуі туралы ақпаратты өтеусіз ұсынады.

 АЗИЯЛЫҚ ЕСИЕ ҚОҒАМЫ АЗИАТСКИЙ КРЕДИТНЫЙ ФОНД A SIAN CREDIT FUND	2.0 басылымы	8
	«Азиялық Несие Қоры» ЖШС МҚҰ клиенттерінің құқықтары мен мүдделерін қорғау саясаты	

- 3.12. Клиент микрокредит беру туралы шарт бойынша АНҚ ұсынған ақшаны ішінара немесе толық мерзімінен бұрын қайтару туралы өтініш берген жағдайда, АНҚ 3 (үш) жұмыс күнінен аспайтын мерзімде жазбаша нысанда немесе микрокредит беру туралы шартта көзделген тәсілмен оған қайтаруға тиісті соманың мөлшерін өтеусіз хабарлайды.
- 3.13. Егер микрокредит беру туралы шартта көзделсе, АНҚ Клиентке осы Саясаттың 3.9–3.12-тармақтарында көзделген мәліметтерді микрокредит беру туралы шартта белгіленген тәсілмен мерзімді негізде ұсынады.
- 3.14. Осы Саясаттың 3.9–3.13-тармақтарында көзделген мәліметтер негізгі борыш, сыйақы, тұрақсыздық айыбы (айыппұл, өсімпұл), сондай-ақ микрокредит беру туралы шарт бойынша төленуге тиіс өзге де сомалар көрсетіле отырып ұсынылады.
- 3.15. АНҚ ашуға тиіс мынадай ақпарат ресми сайтта орналастырылады:
- ✓ АНҚ лицензиясы;
 - ✓ Микрокредиттер беру қағидалары;
 - ✓ Микрокредит беру туралы қосылу шарты;
 - ✓ микрокредит алуға арналған өтініш нысаны және дербес деректерді жинауға және өңдеуге келісім;
 - ✓ Клиенттердің дербес деректерін өңдеу туралы ереже;
 - ✓ Өтініштерді қарау саясаты;
 - ✓ Клиенттердің құқықтары мен мүдделерін қорғау жөніндегі саясат;
 - ✓ Қарыз алушының берешегін реттеу талаптары мен тәртібі.
 - ✓ Сайттағы ақпарат қазақ және орыс тілдерінде тәулік бойы қолжетімді.
- 3.16. АНҚ Клиентке жасалатын Шарттың нысанасына қатысты оны жаңылыстыруы немесе микрокредит беру талаптарын екіұшты түсіндіру мүмкіндігін туғызуы ықтимал қандай да бір ақпараттың берілуіне жол бермейді. Ұсақ қаріптерді, жасырын тұжырымдарды немесе Клиенттің талаптарды түсінуін қиындатуы не ақпаратты қабылдауын бұрмалауы мүмкін кез келген өзге тәсілдерді пайдалануға қатаң тыйым салынады.
- 3.17. Жарнамалық сипаттағы ақпаратты беру
- Микроқаржылық қызметтер туралы жарнаманы тарату Қазақстан Республикасының жарнама туралы заңнамасының талаптарына сәйкес жүзеге асырылады. Бұл ретте микроқаржылық қызметті жүзеге асыруға берілген лицензияның нөмірі мен оны берген орган, ЖТСМ (сыйақы мөлшерлемесінің шамасын қамтитын жарнама орналастырылған кезде), сондай-ақ Клиенттің микрокредит беру туралы шарт бойынша міндеттемелерді орындамаған жағдайда жауапты болатыны туралы хабарлама міндетті түрде көрсетіледі. Бұл талап радиода және теледидарда орналастырылатын жарнамаға қолданылмайды.
 - Жарнамалық сипаттағы ақпаратты берудің негізгі қағидаттары ұсынылатын мәліметтердің адалдығы, толықтығы және анықтығы болып табылады.
 - Жарнамалық сипаттағы ақпарат микроқаржылық қызметті алушының сенімін теріс пайдалануға жол бермейтіндей ресімделеді.
- 3.18. Клиенттің қажетті ақпаратты ыңғайлы алуын қамтамасыз ету үшін АНҚ мынадай тегін байланыс арналарын ұсынады:
- ✓ Компанияның кеңселері;
 - ✓ 5061 жедел желісі;
 - ✓ WhatsApp: +7 771 765 3982;
 - ✓ электрондық пошта: info@acfund.kz;
 - ✓ АНҚ-ның www.asiancreditfund.com сайтында кері қоңырауға тапсырыс беру.

4. Мүгедектігі бар адамдарға және халықтың жүріп-тұруы шектеулі топтарына қызмет көрсетудің тәртібі мен ерекшеліктері

- 4.1. АНҚ мүгедектігі бар адамдарға және халықтың жүріп-тұруы шектеулі топтарына (бұдан әрі – МБА және ХЖШТ) қаржылық қызметтердің Қазақстан Республикасы заңнамасының, Қазақстан Республикасы Қаржы нарығын реттеу және дамыту агенттігінің нормативтік құқықтық актілерінің, сондай-ақ қаржы ұйымдары бөлімшелерінің МБА және ХЖШТ-ға қызмет көрсету үшін қолжетімділігін қамтамасыз ету жөніндегі ұлттық стандарттың талаптарына сәйкес көрсетілуін қамтамасыз етеді.

 АЗИЯЛЫҚ ЕСИЕ ҚОРЫ АЗИАТСКИЙ КРЕДИТНЫЙ ФОНД A SIAN CREDIT FUND	2.0 басылымы	9
	«Азиялық Несие Қоры» ЖШС МҚҰ клиенттерінің құқықтары мен мүдделерін қорғау саясаты	

4.2. МБА және ХЖШТ-ға қызмет көрсету кемсітпеу, тең қолжетімділік, ақпараттың қолжетімділігі және Клиенттердің жеке қажеттіліктерін ескеру қағидаттары негізінде жүзеге асырылады.

4.3. АНҚ МБА және ХЖШТ-ға қызмет көрсетудің қолжетімділігін қамтамасыз ету жөніндегі мынадай шараларды қабылдайды:

- АНҚ үй-жайларына кедергісіз кіруді ұйымдастыруды не физикалық қолжетімділік болмаған жағдайда қызмет көрсетудің балама тәсілдерін ұсынуды;
- АНҚ үй-жайына кедергісіз кіруді қамтамасыз етудің техникалық мүмкіндігі болмаған жағдайда, Клиентке қаржылық қызметті негізсіз шектеулерсіз және басқа Клиенттерге ұсынылатын талаптардан кем емес қолайлы талаптарда алуға мүмкіндік беретін балама тәсілмен қызмет көрсетуді ұйымдастыруды;
- Клиенттің ақпаратты қабылдау ерекшеліктерін ескеретін нысанда ақпарат пен түсіндірмелер беруді, оның ішінде қызмет көрсету талаптарын ауызша түсіндіруді, құжаттарды толтыруға көмектесуді және Қазақстан Республикасының заңнамасына қайшы келмейтін өзге де ақпарат беру тәсілдерін;
- қажет болған жағдайда МБА және ХЖШТ АНҚ бөлімшелеріне жүгінген кезде оларға басымдықпен қызмет көрсетуді;
- Клиенттің қажеттіліктеріне қарай қолжетімді байланыс тәсілдерін пайдалана отырып, қаржылық қызметтер туралы ақпарат алу мүмкіндігін қамтамасыз етуді.

4.4. АНҚ қызметкерлері МБА және ХЖШТ-ға қызмет көрсету кезінде:

- Клиенттермен сыпайы әрі ізгі ниетпен өзара іс-қимыл жасауға;
- Микроқаржылық қызметтерді көрсету талаптары бойынша толық әрі анық түсіндірмелер беруге;
- Микроқаржылық қызметтерді тұтынушылардың құқықтарын қорғау және дербес деректерді қорғау туралы заңнама талаптарын сақтауға міндетті.

4.5. МБА және ХЖШТ-ға сенім білдірілген тұлғаның қатысуымен қызмет көрсетуге сенім білдірілген тұлғаның өкілеттіктерін растайтын, Қазақстан Республикасы заңнамасының және АНҚ-ның ішкі құжаттарының талаптарына сәйкес ресімделген құжаттар болған кезде жол беріледі.

4.6. Сенім білдірілген тұлғаның қатысуымен қызмет көрсету кезінде АНҚ:

- Сенім білдірілген тұлғаның өкілеттіктерін тексеруді;
- Клиент пен сенім білдірілген тұлғаны белгіленген тәртіппен сәйкестендіруді;
- Құпиялылық және дербес деректерді қорғау талаптарының сақталуын;
- Сенім білдірілген тұлғаның қатысуымен қызмет көрсету фактісінің АНҚ-ның ішкі рәсімдеріне сәйкес тіркелуін қамтамасыз етеді.

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

5.1. АНҚ Клиенттермен өзара іс-қимыл жасау кезінде Қазақстан Республикасы заңнамасының, ішкі саясаттар мен қағидалардың талаптарына, сондай-ақ әдептілік, құрмет пен жауапкершілік қағидаттарына негізделген ашық әрі реттелген тәсілді ұстанады.

5.2. АНҚ Клиентпен іскерлік қатынастар орнатылғанға дейін Клиентті (оның өкілін) және бенефициарлық меншік иесін міндетті түрде тиісінше тексеруді және сәйкестендіруді жүзеге асырады. Тексеру Қазақстан Республикасының қолданылатын заңнамасының және АНҚ-ның ішкі нормативтік құжаттарының талаптарына, атап айтқанда, Қазақстан Республикасының «Қылмыстық жолмен алынған кірістерді заңдастыруға (жылыстатуға) және терроризмді қаржыландыруға қарсы іс-қимыл туралы» Заңына, Қазақстан Республикасының «Микроқаржылық қызмет туралы» Заңына, «Азиялық Кредит Қоры» МҚҰ» ЖШС-нің қылмыстық жолмен алынған кірістерді заңдастыруға (жылыстатуға), терроризмді қаржыландыруға және жаппай қырып-жою қаруын таратуды қаржыландыруға қарсы іс-қимыл мақсатындағы ішкі бақылау қағидаларына», сондай-ақ өзге де саясаттар мен регламенттерге сәйкес жүзеге асырылады.

5.3. АНҚ өз Клиенттеріне қамқорлық жасайды және оларды алаяқтық жағдайларының туындау тәуекелінен қорғау үшін шаралар қабылдайды. АНҚ Клиенттер тап болған және өзі туралы белгілі болған барлық алаяқтық жағдайларын тексереді. Егер тексеру нәтижесінде Клиенттің хабарынсыз және (немесе) келісімінсіз оның атына микрокредит ресімделгені және алаяқтық схема қолданылғаны анықталса, АНҚ Қазақстан Республикасының заңнамасына және өзінің ішкі құжаттарына сәйкес берешекті реттеу туралы шешім қабылдайды, негіздер болған кезде кредиттік

 АЗИЯЛЫҚ ЕСИЕ ҚОРЫ АЗИАТСКИЙ КРЕДИТНЫЙ ФОНД A SIAN CREDIT FUND	2.0 басылымы	10
	«Азиялық Несие Қоры» ЖШС МҚҰ клиенттерінің құқықтары мен мүдделерін қорғау саясаты	

бюроларға тиісті түзетулер енгізеді және қажет болған жағдайда құқық қорғау органдарына жүгінеді.

- 5.4. АНҚ Клиенттің шамадан тыс кредиттелуіне және елеулі қаржылық қиындықтарға тап болуына жол бермеу мақсатында оның микрокредит алу жөніндегі қаржылық мүмкіндіктерін тексеруге қатысты өз жауапкершілігін түсінеді.
- 5.5. Микрокредит беру туралы шешім қабылданғанға дейін АНҚ Клиенттің қаржылық жағдайын, табыс деңгейін, борыштық жүктемесін, микрокредит алу мақсаттарын, отбасылық және әлеуметтік жағдайын, сондай-ақ микрокредит берудің бүкіл мерзімі ішінде шарт бойынша міндеттемелерін орындау қабілетін ескере отырып, микрокредиттік өнімнің Клиентке жарамдылығын бағалайды.
- 5.6. АНҚ Клиенттің қаржылық мүмкіндіктерін тексеруге, оның ішінде борыш жүктемесінің коэффициентін есептеуге ерекше көңіл бөледі. Бұл тексеру Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкі Басқармасының 2019 жылғы 28 қарашадағы № 215 қаулысымен бекітілген Микроқаржылық қызметті жүзеге асыратын ұйым қарыз алушысының борыш жүктемесі коэффициентін есептеу және оның шекті мәні қағидаларының талаптарына қатаң сәйкес жүзеге асырылады.
- 5.7. АНҚ қызмет көрсету сапасын бақылау мақсатында Клиентпен өзара іс-қимылдың аудио- және (немесе) бейнежазбасын жүргізуге құқылы.
- 5.8. АНҚ Клиентке ақпарат беру үшін онымен жасалған Шартта келісілген өзара іс-қимыл тәсілдерін пайдалануға міндетті.
- 5.9. Клиенттермен өзара іс-қимыл жасайтын қызметкерлер еңбек шартында және АНҚ-ның ішкі құжаттарында көзделген лауазымдық міндеттерін орындауға қажетті ақпаратты меңгеруге тиіс.
- 5.10. Клиенттермен өзара іс-қимыл жасайтын қызметкерлер ақпаратты ашу қағидаларын, әдепті мінез-құлық стандарттарын және жосықсыз тәжірибелерді анықтау рәсімдерін білуге міндетті.
- 5.11. Кредиттік мамандар қарыз алушылардың төлем қабілеттілігін бағалау әдістемелерін меңгеруге, өз жұмысында «өз Клиентіңді біл» (Know Your Customer, KYC) қағидасын және «зиян келтірме» (Do No Harm) стратегиясын басшылыққа алуға тиіс.
- 5.12. Клиенттермен өзара іс-қимыл жасайтын қызметкерлер Клиентке консультация беру кезінде микрокредиттік өнімнің жарамдылығын бағалау нәтижелерін ескеруге және оның қаржылық жағдайына, мақсаттары мен қажеттіліктеріне сәйкес келмейтін қаржылық өнімдерді ұсынбауға міндетті.
- 5.13. АНҚ Клиенттермен өзара іс-қимыл жасайтын қызметкерлерді тұрақты түрде оқытуды, оның ішінде Клиенттерге қызмет көрсету деңгейін арттыру, әдеп мәселелері және жосықсыз тәжірибелерге жол бермеу бойынша оқытуды жүргізеді, сондай-ақ қызметкерлердің жоғары кәсіби деңгейін қамтамасыз етуге ықпал ететін өзге де шараларды қабылдайды.
- 5.14. АНҚ-ның қызметкерлерді, оның ішінде Клиенттермен тікелей өзара іс-қимыл жасайтын қызметкерлерді оқыту саласындағы саясатын мақсатты және жоспарлы түрде іске асыру жауапкершілігі бөлімшелердің басшыларына жүктеледі.

6. Микрокредит беру кезінде тыйым салынған тәжірибелер

6.1. АНҚ қызметкерлеріне:

- Агрессивті сату тәсілдерін қолдануға және қызметтерді күштеп тануға тыйым салынады. Микрокредит алу туралы шешім тек Клиенттің ерікті түрде білдірген қалауы негізінде қабылдануға тиіс;
- АНҚ-дағы өзінің қызметтік жағдайын жеке мүдделерін, оның ішінде достары мен туыстарының мүдделерін АНҚ мен Клиенттің мүдделеріне нұқсан келтіре отырып ілгерілету үшін пайдалануға, сондай-ақ жеке мүдделерінің пайымдаулардың объективтілігі мен бейтараптығына әсер етуіне және Клиент пен АНҚ мүдделеріне қайшы келуіне жол беруге;
- Жыныстық немесе моральдық қудалауға, қорлауға, кемсітуге, қорқытуға, айқайлауға, мәжбүрлеуге, табыс алу мүмкіндігінен айыруға, физикалық еркіндігін шектеуге, күш қолдануға, Клиенттердің жеке өміріне қол сұғылмаушылықты бұзуға, сондай-ақ Клиенттің келісімінсіз оның үйіне немесе кәсіпкерлік қызметті жүзеге асыратын орнына кіруге;
- АНҚ қызметкерлерінің және олардың туыстарының Клиенттердің кепіл мүлкін сатып алуына;
- Қазақстан Республикасының заңнамасында және АНҚ-ның ішкі құжаттарында көзделген жағдайларды қоспағанда, Клиенттер туралы ақпаратты, оның ішінде қаржылық ақпаратты, отбасылық жағдайы туралы мәліметтерді және өзге де дербес деректерді таратуға. Клиент туралы

 АЗИЯЛЫҚ НЕСИЕ ҚОРЫ АЗИАТСКИЙ КРЕДИТНЫЙ ФОНД A SIAN CREDIT FUND	2.0 басылымы	11
	«Азиялық Несие Қоры» ЖШС МҚҰ клиенттерінің құқықтары мен мүдделерін қорғау саясаты	

барлық ақпарат құпия болып табылады және қызметкердің лауазымдық міндеттері мен өкілеттіктерін орындауы шеңберінде ғана пайдаланылады;

- Клиенттерден өзі, отбасы мүшелері немесе туыстары үшін қолма-қол не қолма-қол ақшасыз нысанда сыйлықтар қабылдауға, сол сияқты пайда алу мақсатында сыйлықтар беруге немесе қарыз ұсынуға;
- Клиентке микрокредит, оның талаптары, құны, қосымша қызметтер және Шарт жасасудың ықтимал салдары туралы толық емес, анық емес не жаңылыстыратын ақпарат беруге;
- Клиентке қысым көрсетуге немесе оны микрокредит беру туралы шарт жасасуға не қосымша қызметтерді сатып алуға итермелеуге тыйым салынады.

6.2. Осы бөлімнің талаптарын бұзу Қазақстан Республикасының Еңбек кодексіне және АНҚ-ның ішкі құжаттарына сәйкес жұмыстан шығаруға дейінгі тәртіптік жауапкершілікке әкеп соғады.

7. Алаяқтық

7.1. АНҚ барлық қызметкерлерге Клиенттермен жұмыс істеу кезінде кез келген алаяқтық әрекеттерге жол берілмейтіні туралы тұрақты түрде хабарлайды.

7.2. АНҚ қызметкерлеріне:

- Алдауға, сенімді теріс пайдалануға, құжаттарды (қолтаңбаларды) қолдан жасауға, Клиенттер туралы деректерді (кепіл, төлем қабілеттілігі және т.б.) бұрмалауға байланысты кез келген әрекеттерді жасауға;
- Клиенттік немесе қызметтік ақпаратты үшінші тұлғаларға, оның ішінде мұндай ақпаратқа қол жеткізуге тиісті өкілеттіктері жоқ қызметкерлерге жария етуге;
- Микрокредит бергені немесе қандай да бір өзге артықшылық ұсынғаны үшін Клиенттен кез келген нысанда сыйақы алуға тыйым салынады.

7.3. Алаяқтық, сыбайлас жемқорлық немесе құпия ақпаратты жария ету күдігі туындаған жағдайда АНҚ қызметкері бұл туралы өзінің тікелей басшысына дереу хабарлауға міндетті.

7.4. Қызметкер тарапынан алаяқтық жасалды деген күдік туындаған жағдайда АНҚ тергеп-тексеру жүргізуге міндетті. Оның қорытындысы бойынша қызметкерге жұмыстан шығаруға және істі құқық қорғау органдарына беруге дейінгі тәртіптік шаралар қолданылуы мүмкін.

8. Клиенттердің өтініштері мен шағымдарын қарау

8.1. АНҚ Клиенттердің құқықтары мен заңды мүдделерін қорғау мақсатында жолданған өтініштері мен шағымдарының уақтылы, жан-жақты және объективті қаралуын қамтамасыз етеді.

8.2. Өтініштерді қарау заңдылық, адалдық, ашықтық, әділдік, уақтылық, құрмет көрсету және өтініш берушілер құқықтарының теңдігі қағидаттары негізінде, сондай-ақ өтініште қамтылған ақпараттың құпиялылығы қамтамасыз етіле отырып жүзеге асырылады.

8.3. Өтініштерді қабылдау, тіркеу, өңдеу және есепке алу АНҚ-ның ресми сайтында және әрбір филиалдың ақпараттық стендінде орналастырылған «Азиялық Кредит Қоры» МҚҰ» ЖШС-нің Өтініштерді қарау саясатына сәйкес жүзеге асырылады.

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

- Өтініш жасырын берілген жағдайда, мұндай өтініште дайындалып жатқан немесе жасалған қылмыстық құқық бұзушылықтар не мемлекеттік немесе қоғамдық қауіпсіздікке төнетін қатер туралы мәліметтер қамтылған жағдайларды қоспағанда. Мұндай өтініш Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес мемлекеттік органдарға жіберілуге тиіс;
- Өтініште оның мәні мен нысанасы баяндалмаған жағдайда;
- Өтініште әдепсіз сөздер, АНҚ қызметкерлерінің немесе өзге тұлғалардың өміріне, денсаулығына не мүлкіне қатысты қатерлер қамтылған жағдайда.

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

8.5. АНҚ қолма-қол табыс етілген, пошта байланысы немесе электрондық пошта арқылы келіп түскен жазбаша өтініштермен, сондай-ақ телефон арқылы және Клиенттің Компанияға тікелей келуі кезінде келіп түскен ауызша өтініштермен жұмыс жүргізеді.

8.6. АНҚ өтініштерді Клиентке ыңғайлы қазақ немесе орыс тілінде қабылдайды.

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

- **Жазбаша өтініш беруге арналған арналар:**

 АЗИЯЛЫҚ ЕСИЕ ҚОРЫ АЗИАТСКИЙ КРЕДИТНЫЙ ФОНД A SIAN CREDIT FUND	2.0 басылымы	12
	«Азиялық Несие Қоры» ЖШС МҚҰ клиенттерінің құқықтары мен мүдделерін қорғау саясаты	

- ✓ Кеңседегі өтініш бланкісі - кеңсе кураторына табыс ету немесе «Қазпошта» АҚ арқылы жолдау;
- ✓ «Шағымдар мен ұсыныстар кітабына» жазба енгізу;
- ✓ info@acfund.kz электрондық поштасы;
- ✓ www.asiancreditfund.com сайтындағы «Кері қоңырау» нысаны.

• **Ауызша өтініш беруге арналған арналар:**

- ✓ бизнес-WhatsApp: +7 771 765 3982;
- ✓ ұялы телефоннан 5061 жедел желісі.

- 8.8. Клиенттердің кеңселерге, филиалдарға, телефон, WhatsApp, электрондық пошта, сайт және өзге де арналар арқылы келіп түсетін барлық өтініштері, шағымдары мен арыздары АНҚ-ның ішкі құжаттарында белгіленген тәртіппен міндетті түрде тіркелуге және есепке алынуға тиіс. АНҚ өтініштердің келіп түсу арнасына қарамастан, Клиенттердің өтініштерін орталықтандырылған бақылауды және талдауды қамтамасыз етеді. Бірыңғай автоматтандырылған есепке алу жүйесі енгізілгенге дейін өтініштерді тіркеу қолданыстағы тәртіппен жүзеге асырылады, кейіннен жауапты бөлімше деректерді шоғырландырады. АНҚ ішкі құжаттарға сәйкес өтініштерді қарау және олар бойынша қабылданған шешімдерді орындау мерзімдерінің сақталуын бақылауды қамтамасыз етеді.
- 8.9. Клиенттен ауызша нысанда - телефон арқылы немесе кеңседе келіп түскен өтінішті қызметкерлер дереу қарайды және мүмкіндік болған жағдайда Клиентке ауызша өтініш бойынша жауап бірден беріледі. Егер ауызша өтінішті дереу шешу мүмкін болмаса, Клиент оны жазбаша нысанда баяндайды және ол жазбаша өтініш ретінде қаралады. Клиентке жауап алу үшін қажетті рәсімдер және мұндай өтініштерді қарау мерзімдері туралы ақпарат беріледі.
- 8.10. АНҚ-ның ақпараттандыру объектілері, оның ішінде интернет-ресурс арқылы келіп түсетін Клиенттердің өтініштері АНҚ-ның ішкі құжаттарында белгіленген тәртіппен тіркелуге тиіс. Осы мақсатта көрсетілген ақпараттандыру объектілерінде Клиентке өтініш беруге мүмкіндік беретін оңай танылатын және қолжетімді функционал көзделеді. Ұсынылған ақпарат өтінішті немесе шағымды қарау үшін жеткіліксіз болған жағдайда, АНҚ Клиенттен қосымша мәліметтер мен құжаттарды сұратуға құқылы.
- 8.11. Клиенттің өтінішін қарау мерзімі өтініш АНҚ-ға 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. Клиентке өтінішті қарау мерзімінің ұзартылғаны туралы мерзім ұзартылған күннен бастап 3 (үш) жұмыс күні ішінде хабарланады.
- 8.12. Өтінішті қарау нәтижелері туралы уәкілетті тұлға қол қойған жазбаша жауап Клиентке өтініш берілген тілде ұсынылады және Клиент баяндаған шағымдар бойынша негізделген әрі уәжді дәлелдерді қамтиды.
- 8.13. Өтінішті қарау нәтижелерімен келіспеген жағдайда, Клиент Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген тәртіппен қаржы (микроқаржы) омбудсманына, уәкілетті органға немесе сотқа жүгінуге құқылы. Қаржы омбудсманына жүгіну тәртібі туралы ақпарат АНҚ-ның ресми сайтында орналастырылады және Клиенттің сұрауы бойынша оған ұсынылады.

9. Клиенттерге мерзімі өткен берешекті реттеуге көмек көрсету

- 9.1. АНҚ өз Клиенттерінің қаржылық әл-ауқатына қамқорлық жасайды, сондықтан Клиенттердің Шарт бойынша міндеттемелерін орындауын қиындататын жағдайлар туындаған кезде мерзімі өткен берешекті жеке тәртіппен реттеу рәсімдерін тұрақты түрде жүргізеді.
- 9.2. АНҚ мерзімі өткен берешекті реттеу мәселелері бойынша Клиенттердің АНҚ-ның ішкі құжаттарында көзделген кез келген тәсілмен келіп түскен барлық өтініштерін қарайды. Оларға Компанияның кеңселері, электрондық пошта, интернет-ресурс, телефон байланысы құралдары және өзге де қолжетімді байланыс арналары арқылы берілген өтініштер жатады.
- 9.3. АНҚ туындаған мән-жайларға қарай Клиентке жеке тәртіппен мерзімі өткен берешекті реттеудің мынадай нұсқаларын ұсынуға құқылы:
- ✓ Шарт бойынша сыйақы мөлшерлемесін немесе сыйақы мөлшерін төмендету;
 - ✓ Негізгі борыш және (немесе) сыйақы бойынша төлемді кейінге қалдыру;
 - ✓ Берешекті өтеу әдісін немесе кезектілігін өзгерту, оның ішінде негізгі борышты басым тәртіппен өтеу;

 АЗИЯЛЫҚ НЕСИЕ ҚОРЫ АЗИАТСКИЙ КРЕДИТНЫЙ ФОНД A SIAN CREDIT FUND	2.0 басылымы	13
	«Азиялық Несие Қоры» ЖШС МҚҰ клиенттерінің құқықтары мен мүдделерін қорғау саясаты	

- ✓ Микрокредит мерзімін өзгерту;
 - ✓ Мерзімі өткен негізгі борышты және (немесе) сыйақыны кешіру, микрокредит бойынша тұрақсыздық айыбын (айыппұлды, өсімпұлды) жою.
- 9.4. Клиентті мерзімі өткен берешектің бар екендігі туралы хабардар етуге, берешек болған кезде Клиентпен өзара іс-қимыл жасауға, сондай-ақ микрокредит беру туралы шарт бойынша құқықтарды (талаптарды) басқаға беру туралы хабарлау тәртібіне байланысты барлық рәсімдер АНҚ-ның жеке ішкі құжаты — «Мерзімі өткен берешекті реттеу тәртібімен» реттеледі. Аталған құжат Қазақстан Республикасының Қаржы нарығын реттеу және дамыту агенттігі бекіткен Микроқаржы ұйымдарының микрокредиттер беру, ақпаратты ашу және Клиенттердің өтініштерін қарау қағидаларының 18, 19 және 21-тармақтарына сәйкес әзірленген.
- 9.5. Клиенттің микрокредит беру туралы шарттың талаптарына өзгерістер енгізу жөніндегі өтінішін қарау кезінде АНҚ оның төлем қабілеттілігін бағалау барысында Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкі Басқармасының 2019 жылғы 28 қарашадағы № 215 қаулысымен бекітілген «Микроқаржылық қызметті жүзеге асыратын ұйым қарыз алушысының борыш жүктемесі коэффициентін есептеу және оның шекті мәні қағидаларының» талаптарын басшылыққа алады.
- 9.6. Клиентке жауап өтініш немесе сұрау келіп түскен тілде беріледі.
- 9.7. Клиент Шарт бойынша міндеттемелерді орындауды қиындататын мән-жайларды растайтын сұратылған құжаттарды ұсынбаған жағдайда, егер мұндай құжаттарсыз негізделген шешім қабылдау мүмкін болмаса, АНҚ қажетті құжаттар алынғанға дейін өтінішті қарауды тоқтата тұруға құқылы.
- 9.8. АНҚ «Қазақстан микроқаржы ұйымдарының қауымдастығы» заңды тұлғалар бірлестігінің (бұдан әрі — ҚМҚҰҚ) мүшесі болып табылады және онымен Клиенттердің құқықтарын қорғау және дауларды реттеу мәселелері бойынша өзара іс-қимыл жасайды. Клиент АНҚ-мен өзара іс-қимылға қатысты өтінішін немесе шағымын тікелей ҚМҚҰҚ-ға жолдауға құқылы. Мұндай өтініш келіп түскеннен кейін әрі қарай қарау үшін АНҚ-ға беріледі. АНҚ осындай тәртіппен келіп түскен барлық өтініштерді (шағымдарды) қарайды және өтініш АНҚ-ға келіп түскен күннен бастап 15 жұмыс күнінен кешіктірмей Клиентке жауап береді.
- 9.9. Мерзімі өткен берешекті реттеу мәселелері бойынша келіспеушіліктер туындаған жағдайда, Клиент Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген тәртіппен қаржы (микроқаржы) омбудсманына жүгінуге құқылы. АНҚ қаржы омбудсманының сұраулары мен өтініштерін заңнамада белгіленген мерзімдерде қарауды қамтамасыз етеді.

10. Ақпараттың құпиялылығы

- 10.1. Клиенттердің ақпараттық қауіпсіздігі мен дербес деректерін қорғау АНҚ қызметінің негізгі басымдықтарының бірі болып табылады. Үздіксіз дамудың маңыздылығы мен қажеттілігін түсіне отырып, АНҚ ақпараттық қауіпсіздікті қамтамасыз ету шаралары мен құралдарын жүйелі түрде жетілдіреді.
- 10.2. АНҚ Қазақстан Республикасының ақпараттық қауіпсіздік және деректердің құпиялылығы саласындағы заңнамасын, оның ішінде Клиенттердің дербес деректерін қорғауға және өңдеуге қойылатын талаптарды қатаң сақтайды.
- 10.3. АНҚ-да ақпараттық қауіпсіздіктің жоғары деңгейін қамтамасыз етуге бағытталған бірқатар ішкі саясаттар мен рәсімдер қолданылады. Олардың қатарына «Азиялық Кредит Қоры» МҚҰ» ЖШС-нің Ақпараттық қауіпсіздік саясаты», «Азиялық Кредит Қоры» МҚҰ» ЖШС-нің Қорғалатын ақпараттың сақталуын қамтамасыз ету, дербес деректерді өңдеу және қорғалатын ақпаратты сыныптау қағидалары», сондай-ақ өзге де ішкі құжаттар жатады.
- 10.4. АНҚ Клиенттердің дербес деректерін қорғау үшін қажетті техникалық және ұйымдастырушылық шараларды қабылдайды. Бұл шаралар ақпаратқа заңсыз немесе кездейсоқ қол жеткізудің, оны жоюдың, өзгертудің, көшірудің, таратудың, сондай-ақ қаскүнемдер тарапынан жасалатын өзге де заңсыз әрекеттердің алдын алуға бағытталған.
- 10.5. Клиент АНҚ-ға берілген өзінің дербес деректеріне қол жеткізуге, сондай-ақ Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген жағдайларда және тәртіппен оларды нақтылауға, түзетуге, толықтыруға, бұғаттауға, жоюға не оларға қатысты өзге де әрекеттерді жүзеге асыруға құқылы.

 АЗИЯЛЫҚ ЕСИЕ ҚОРЫ АЗИАТСКИЙ КРЕДИТНЫЙ ФОНД A SIAN CREDIT FUND	2.0 басылымы	14
	«Азиялық Несие Қоры» ЖШС МҚҰ клиенттерінің құқықтары мен мүдделерін қорғау саясаты	

11. Бақылау рәсімдері

- 11.1. Осы Саясаттың орындалуын бақылауды Мінез-құлықтық қадағалау жөніндегі бас бақылаушы жүзеге асырады. Өз функцияларын жүзеге асыру шеңберінде Мінез-құлықтық қадағалау жөніндегі бас бақылаушы өнімдерді әзірлеуге, Клиенттерге қызмет көрсету сапасына, өтініштер мен шағымдарды қарауға жауапты АНҚ-ның құрылымдық бөлімшелерімен, сондай-ақ тиісті бөлімшелердің басшыларымен өзара іс-қимыл жасайды. Қажет болған жағдайда осы Саясаттың талаптары мен белгіленген қызмет көрсету стандарттарының сақталуын бағалау мақсатында Бақылау сатып алуларын өткізу қағидаларына сәйкес бақылау сатып алулары жүргізіледі.
- 11.2. Мінез-құлықтық қадағалау жөніндегі бас бақылаушы осы Саясат талаптарының сақталуына талдау мен бағалауды ұйымдастырады, оның ішінде бақылау сатып алуларының нәтижелерін, Клиенттермен өзара іс-қимыл сапасын талдауды, қызметкерлердің құзыреттерін бағалауды және ішкі рәсімдердің сақталуын пайдаланады.
- 11.3. Мінез-құлықтық қадағалау жөніндегі бас бақылаушы жүргізілген талдаудың (бағалаудың) нәтижелерін, оның ішінде бақылау сатып алуларының нәтижелері мен Клиенттердің құқықтары мен мүдделерін қорғау процестерін жетілдіру жөніндегі ұсынымдарды Басқарма Төрағасына ұсынады.
- 11.4. Мінез-құлықтық қадағалау функцияларын жүзеге асыру шеңберінде жүйелі мәселелерді, өтініштердің туындау себептерін, бизнес-процестердің кемшіліктерін және мінез-құлықтық тәуекелдерді анықтау мақсатында Клиенттердің өтініштері мен шағымдарына, Клиенттердің бас тарту жағдайларына, микрокредиттік өнімдердің жарамдылығын бағалау нәтижелеріне, қаржылық қиындықтардың туындау жағдайларына, сондай-ақ Клиенттердің құқықтары мен заңды мүдделерінің бұзылуына әкеп соғуы мүмкін өзге де факторларға тұрақты негізде талдау жүргізіледі.
- 11.5. Талдау нәтижелері бойынша анықталған себептерді жою, ішкі процестерді жетілдіру, Клиенттерге қызмет көрсету сапасын арттыру және осыған ұқсас жағдайлардың қайталануына жол бермеу жөніндегі ұсынымдар әзірленеді.
- 11.6. Клиенттермен жұмыс істеу немесе микрокредиттер беру кезінде, оның ішінде өтініштермен (шағымдармен) жұмыс барысында жол берілген ішкі қағидалар мен рәсімдердің бұзылу фактілері анықталған жағдайда, тиісті қызметкерлерге және/немесе бөлімше басшыларына Қазақстан Республикасының Еңбек кодексінде және Компанияның ішкі құжаттарында (лауазымдық нұсқаулықтарда және т.б.) көзделген ықпал ету шаралары қолданылады.
- 11.7. АНҚ уәкілетті агенттерді тартқан кезде агенттер туралы мәліметтерді, олардың өкілеттіктерін және тиісті шарттардың қолданылу мерзімдерін қамтитын уәкілетті агенттердің тізілімін жүргізуді қамтамасыз етеді, сондай-ақ олардың Қазақстан Республикасы заңнамасының, АНҚ-ның ішкі құжаттарының және Клиенттердің құқықтары мен мүдделерін қорғау жөніндегі талаптардың сақталуын бақылайды.
- 11.8. Қызметін жүзеге асыруды бастағанға дейін уәкілетті агент АНҚ-ның ішкі құжаттарында белгіленген іскерлік бедел мен біліктілік талаптарына сәйкес келуге тиіс.
- 11.9. АНҚ уәкілетті агенттердің қызметіне мониторинг жүргізеді және Клиенттердің құқықтары мен заңды мүдделерінің бұзылуына әкеп соғуы мүмкін анықталған бұзушылықтарды жою жөнінде шаралар қабылдайды.

12. Қорытынды ережелер

- 12.1. Осы Саясат АНҚ-ның барлық қызметкерлерінің, оның ішінде Клиенттермен тікелей өзара іс-қимыл жасайтын қызметкерлердің назарына қол қойғызу арқылы не АНҚ-ның ішкі құжаттарында көзделген өзге де тәсілмен жеткізіледі.
- 12.2. Осы Саясатқа өзгерістер мен толықтырулар АНҚ-ның ішкі құжаттарында белгіленген тәртіппен бекітіледі. Саясаттың өзекті редакциясы АНҚ-ның ресми сайтында және Клиенттерге қызмет көрсету орындарында орналастырылады.
- 12.3. Осы Саясат АНҚ Басқармасының шешімімен бекітіледі және қолданысқа енгізіледі.

 АЗИЯЛЫҚ ЕСИЕ ҚОРЫ АЗИАТСКИЙ КРЕДИТНЫЙ ФОНД A SIAN CREDIT FUND	2.0 басылымы	15
	«Азиялық Несие Қоры» ЖШС МҚҰ клиенттерінің құқықтары мен мүдделерін қорғау саясаты	

Құжат туралы ақпарат

Құжат атауы	Клиенттердің құқықтары мен мүдделерін қорғау саясаты
Құжат нұсқасы	2.0
Құжат күні	2026 жылғы 17 шілде
Файл атауы	Клиенттердің құқықтары мен мүдделерін қорғау саясаты
Құжаттың авторы	Дюсекенова Гульмира Болатовна

Тарихты өзгерту

Редакциялық	Құжатты қайта қараудың қысқаша сипаттамасы	Мақұлдау күні
2.0	Қазақстан Республикасы Қаржы нарығын реттеу және дамыту агенттігі Басқармасының 2026 жылғы 15 мамырдағы № 92 қаулысының талаптары қолданысқа енгізілуіне байланысты Клиенттердің құқықтары мен мүдделерін қорғау саясатын жаңарту.	2026 жылғы 17 шілде