«Бекітілді»
«Азиялық Несие Қоры»
микроқаржылық ұйымы» ЖШС
Басқармасы
2026 жылғы 09 қазандағы
№__ хаттама

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

№ 4.3 редакциясы

Алматы қ., 2026 ж.

МАЗМҰНЫ

I. Терминдер және анықтамалар 3

II. Жалпы ережелер 3

III. Өкілеттіктер мен жауапкершілік 6

IV. Өтініштерді қабылдау және тіркеу.....6

V. Жалпы ережелер мен өтініштер нысандары.....7

VI. АНҚ орындарында (кеңселер/филиалдарда) өтініш берушілерден өтініштерді қабылдау және қарау тәртібі.....8

VII. БК-дегі өтініштерді қабылдау және қарау тәртібі 9

VIII. Жеке қабылдау және ауызша өтініштер.....10

IX. Өтініштерді қарау мерзімдері және деңгейлері 11

X. Жауапты дайындау.....11

XI. Өтініштерді қарау процесін есепке алу, талдау, мониторинг жүргізу және бақылау 12

1 қосымша.....14

2 қосымша.....14

3 қосымша.....17

4 қосымша.....17

5 қосымша.....18

6 қосымша.....20

Өзгертулер тарихы.....20

I. Терминдер және анықтамалар

Аноним өтініш – жауап қайтарылуы тиіс өтініш берушінің жеке және байланыс деректері көрсетілмеген өтініш. Өтініш берушіні сәйкестендіру мүмкін емес болып табылады.
БК – АНҚ Бас кеңсесі.
Шағым - өтініш берушінің компания мен оның қызметкерлерінің заңсыз әрекеттерін немесе әрекетсіздіктерін жою туралы, бұзылған құқықтарды, бостандықтарды немесе оның заңды мүдделерін қалпына келтіру немесе қорғау туралы талабы.
Өтініш беруші – АНҚ-ға жазбаша өтіншке сәйкес жүгінген жеке тұлға, жеке кәсіпкер, немесе заңды тұлға. АНҚ-да өтініш берушілер болып қарыз алушылар – АНҚ клиенттері, қызметкерлер немесе үшінші тұлғалар табылады.
Қарыз алушы – АНҚ-мен құқықтық қатынастарға түскен жеке тұлға, жеке кәсіпкер немесе заңды тұлға, немесе олардың ресми өкілі.
Сапаны қамтамасыз ету және клиенттерді қолдау бөлімі (СҚККБ) - жедел ақпараттық-кеңес беру қызметі ретінде жұмыс істейді. Ол қашықтан байланысудың түрлі арналары, соның ішінде телефон қоңыраулары мен электрондық хабарламалар арқылы келіп түсетін сұраныстарды қабылдайды. Бөлім осы сұраныстарды қабылдауға, тіркеуге және үйлестіруге, олардың уақтылы өңделуін қамтамасыз етуге, сондай-ақ оларға жауаптар дайындауға жауапты.
Өтініш – АНҚ-ға жеке немесе ұжымдық, жазбаша, ауызша, немесе электрондық құжат түрінде жіберілген ұсыныс, өтініш, шағым, сұрау.
Жауапты бөлімше – өтініштерді қарау және жауап дайындауды жүзеге асыру тапсырылған АНҚ бөлімі.
Ұсыныс – АНҚ клиенттеріне қызмет көрсетудің ішкі процестері, процедуралары мен сапасын жақсарту мақсатындағы саясаттар мен процедураларды жетілдіру бойынша ұсыныс.
Өтінішті тіркеу – кіріс хат-хабардың электрондық журналында әр түскен өтініш бойынша кіріс тіркеу нөмірін берумен тіркеу жүргізу.
ЖКК – Жоғары Кредиттік Комитет.
Қызметкер – АНҚ-мен еңбек қатынастарында болатын және еңбек шарты бойынша жұмысты орындайтын жеке тұлға.
Үшінші тұлғалар - бұл тікелей немесе жанама түрде АНҚ-мен өзара әрекеттесе алатын, онымен азаматтық-құқықтық қатынастарға түсетін жеке және заңды тұлғалар, мемлекеттік және мемлекеттік емес органдар мен ұйымдар.

II. Жалпы ережелер

2.1. Саясатты қолдану саласы:
2.1.1. Осы «Азиялық Несие Қоры» МҚҰ» ЖШС-дегі өтініштерді қарау саясаты АНҚ-ға келіп түсетін өтініш берушілердің өтініштерін қабылдау, тіркеу, қарау және жауаптар беру тәртібін белгілейді.
2.1.2. Саясат Қазақстан Республикасының қаржы нарығын реттеу және дамыту, қаржылық қызметтер тұтынушыларының құқықтарын қорғау жөніндегі нормативтік-құқықтық актілер, «SMART Campaign» халықаралық ұйымының тәжірибелік ұсыныстар негізінде және Қазақстан Республикасы заңнамасының талаптарына сәйкес әзірленген.
2.1.3. Кез келген тұлға — клиент, қызметкер, серіктес, контрагент немесе мемлекеттік орган өкілі болсын - компания қызметіне қатысты өз пікірімен бөлісе алады немесе ұсыныстар бере алады. Бұл мыналарға қатысты болуы мүмкін:

- ✓ өнімдер мен қызметтердің сапасына;
- ✓ берешекте реттеуге;

- ✓ қарыз алушылардың, кепілгерлердің, кепіл берушілердің немесе сенім білдірілген адамдардың құқықтық мәртебесін өзгерту;
- ✓ кредиттік өнімдер мен компанияның басқа өнімдері бойынша мәселелер.

Кері байланыс шағым, ұсыныс немесе сұрау түрінде, ауызша немесе жазбаша түрде болуы мүмкін. Мұндай хабарламалардың барлығы осы саясатта белгіленген рәсімдерге сәйкес қарастырылады.

2.1.4. АНҚ мұндай өтініште дайындалып жатқан немесе жасалған қылмыстық қылмыстар не мемлекеттік немесе қоғамдық қауіпсіздікке төнетін қатерлер туралы мәліметтер қамтылған жағдайларды қоспағанда, анонимді өтініштерді қабылдамайды және қарамайды. Мұндай өтініш олардың құзыретіне сәйкес мемлекеттік органдарға дереу қайта жіберілуге жатады. Барлық өтініштер тегін қаралады. Компания өтініш берушілерді өтініш жолдау құқығынан айыра алмайды, сондай-ақ бұл құқықты шектей алмайды.

2.1.5. Өтініш берушіден келіп түскен жазбаша хабарламалар (соның ішінде онлайн ресурс арқылы алынғандары) компанияның ішкі құжаттарында белгіленген тәртіпке сәйкес тіркелуі тиіс.

2.1.6. Жазбаша хабарлама келіп түскен кезде, АНҚ уәкілетті қызметкері хабарламаның көшірмесіне тиісті белгі қойып, оған күні мен тіркеу нөмірін көрсетеді.

2.1.7. Өтініш берушінің сұрауы бойынша, АНҚ қызметкерлері оған осы саясатта белгіленген, сұрауларды қарастыру тәртібін түсіндіріп беруге міндетті.

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

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

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

2.2. Саясатты әзірлеу және өзектендіру:

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

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

2.3. Саясат мақсаты:

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

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

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

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

2.3.5. Өтініштерді қарау кезіндегі қағидаттар болып мыналар табылады:

- ✓ Заңдылық, адалдық, адалдық, ашықтық, парасаттылық, әділдік, уақтылық;
- ✓ Өтініш берушілердің құқықтары мен заңды мүдделерін құрметтеу және қамтамасыз ету;
- ✓ Өтініштерді қарау міндеттілігі және оларды қарау нәтижелерін өтініш берушіге ұсыну
- ✓ Өтініштерді қараудың объективтілігі мен толықтығы;
- ✓ Өтініштерді қарау кезінде өтініш берушілердің құқықтарының теңдігін сақтау;
- ✓ АНҚ-ға жүгінген кезде өтініш берушілердің құпия мәліметтерінің сақталуын қамтамасыз ету және оларды үшінші тұлғаларға жария етпеу.

2.4. Өтініш берушінің құқықтары мен міндеттері:

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

2.4.2. АНҚ-ға жүгінген өтініш беруші осы саясатта айқындалған тәртіппен АНҚ қызметкерлерінен ауызша

не жазбаша жауап алуға құқылы.

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

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

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

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

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

2.4.8. Клиенттердің телефон арқылы жасаған сұраулары жазылып алынады. Клиентпен жүргізілген телефон әңгімелері, қоңырау басында хабардар етілгеннен кейін, оның келісімімен жазылады.

2.5. Өтініштерді маңыздылық дәрежесі бойынша жіктеу.

Өтінішітер маңыздылықтың үш деңгейі бойынша жіктеледі:

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

Мысалдар:

- Қызметкерлерден де, клиенттер тарапынан да алаяқтық, сыбайлас жемқорлық туралы шағымдар.
- Құпиялық деректерді заңсыз ашу (жоғалту) немесе пайдалану.
- Қарызды өндірудің агрессивті немесе заңсыз әдістері (қорқыту, физикалық зорлық-зомбылық, отбасы мүшелеріне қысым көрсету).
- Қызмет көрсетуден бас тарту немесе кез келген негізде кемсіту.
- Несиелік бағдарламалардың жұмысындағы күрделі істен шығу жағдайлары.
- Заңды салдарға әкеп соғатын заңнаманы және қарыз алушылардың құқықтарын бұзу.
- Мемлекеттік органдар мен бұқаралық ақпарат құралдарының өтініштері.

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

Мысалдар:

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

Төменгі маңыздылық – дереу араласуды қажет етпейтін ақпараттық сұраулар және елеулі салдары

жоқ, бірақ қызмет көрсету сапасын жақсарту үшін назар аударуды қажет ететін шағымдар.

Мысалдар:

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

III. Өкілеттіктер және жауапкершілік

3.1. СҚККБ 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. СҚККБ қызметкерлері барлық қолданыстағы байланыс арналары бойынша өтініштерді тіркеуге және «өтініштер қорына өтініштер бойынша толық ақпаратты енгізуге жауапты.

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

3.4. Кеңселердің басшылары өтініш берушілердің өтініштерін СҚККБ-ға уақтылы беруге жауапты.

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

IV. Өтініштерді қабылдау және тіркеу

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

Байланыс арнасы	**Түрі**	**Байланыс деректері**
Жазбаша өтініш	Өтініш берушілер үшін көзделген өтініш бланкісін АНҚ кеңселерінде толтыру және оны Қазпошта АҚ арқылы жіберу қажет (1 қосымша – жазбаша өтініштер үшін нысан).	Мекенжайы: 050008 Қазақстан Республикасы, Алматы қ., Әуезов к-сі, 60 үй, 4 қабат, 10 кеңсе «Азиялық Несие Қоры» микроқаржылық ұйымы» жауапкершілігі шектеулі серіктестігі
	Өтініш берушілер үшін көзделген өтініш бланкісін АНҚ кеңселерінде толтыру және оны кеңсе жетекшісіне кейіннен СҚККБ беру үшін қалдыру қажет (1 қосымша – жазбаша өтініштер үшін нысан). Белгілі бір нысанның немесе нақты құжаттардың болмауы ұсынылған материалдарды қабылдаудан бас тартуға негіз болмауы тиіс.	АНҚ кеңселері.

	СҚККҚБ-ға жолдануы үшін, хабарламаңызды «Шағымдар мен ұсыныстар» кітабына жазып қалдырыңыз.	АНҚ кеңселері.
	АНҚ сайтында кері қоңырау шалуға тапсырыс беру.	www.asiancreditfund.com
	Осы ереженің 1.4. т. сәйкес электрондық поштаға жазбаша өтініш жіберу.	info@acfund.kz
	Тегін жедел желі (ұялы телефоннан)	**5061**
Ауызша өтініш	QR-код арқылы	**QR код**
Ақпараттық сипаттағы өтініштер	Тегін жедел желі (ұялы телефоннан)	**5061**

4.2. Клиенттердің АНҚ-ға кері байланыс беруге арналған қолжетімді арналар туралы хабардар болуын қамтамасыз ету мақсатында, СҚККҚБ белсенді клиенттерге жылына бір рет SMS немесе дауыстық хабарлама арқылы хабарлайды.

4.3. Сұраулар немесе шағымдарды жолдау арналары АНҚ барлық филиалдары мен кеңселерінде клиенттерге анық көрінетін жерлерде орналасқан (2-қосымшаны – Хабарламаны қараңыз). Микроқаржы ұйымының цифрлық инфрақұрылымы, оның ішінде ресми веб-сайты және басқа да байланыс арналары арқылы келіп түскен клиенттік сұраулар ұйымның ішкі нормативтік құжаттарында белгіленген тәртіпке сәйкес тіркелуі тиіс. Көрсетілген ақпараттандыру нысандарында шешім АНҚ-да клиенттер үшін қолжетімді әрі оңай байқалатындай етіп жасалған.

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

4.5. Хабарламаның келіп түскен күні — оның қандай арна арқылы жіберілгеніне немесе қай жерде қабылданғанына қарамастан оның АНҚ-ға жеткен күні болып есептеледі. Хабарламаны тіркеу ісі кідіріссіз жүзеге асырылуы тиіс; бұл ретте, хабарламаны қарау мерзімін есептеу мақсатында оның келіп түскен күні өзгермейді.

V. Жалпы ережелер және өтініштер нысандары

5.1. АНҚ-да клиенттердің сұрауларымен жұмыс істеу Талаптарда белгіленген рәсімдерге, сондай-ақ жеке клиенттердің құқықтары мен мүдделерін қорғауға бағытталған саясаттар мен рәсімдерге сәйкес жүзеге асырылады.

5.2. Компания өтініш берушілерден келіп түсетін сұраулардың келесі түрлерін қарастырады:

- ✓ жеке тұлғалар немесе заңды тұлғалар тарапынан микроқаржылық қызметтерді көрсетуге қатысты сұрау салуларды жолдауға мүмкіндік беретін онлайн ресурс арқылы, сондай-ақ жеке өзі келіп, пошта немесе электрондық пошта арқылы берілген жазбаша сұрау салулар;
- ✓ телефон арқылы немесе өтініш берушінің ұйымға жеке келуі барысында түскен ауызша сұраулар.

5.3. Веб-сайттағы нақты уақыт режимінде хабар алмасу жүйесі арқылы жіберілген және/немесе АНҚ-да тіркелген абоненттік нөмірлерге келіп түскен хабарламалар өтініш берушіден түскен ресми өтініштер болып саналмайды; олардың орнына бұлар ақпарат алуға жасалған сұраулар ретінде

қарастырылады. Сонымен қатар, ұйым өтініш берушілерге Талаптарда белгіленген қағидаларға сәйкес өтініш тапсыру тәртібі туралы хабарлайды.

5.4. Микрокредит беруге қатысты өтініш берушілерден келіп түсетін төмендегідей сұраулар ресми өтінімдер санатына жатпайды:

- ✓ АНҚ қызметкерлерінің АНҚ-ға (жұмыс беруші ретінде) еңбек және әлеуметтік мәселелер бойынша жолдаған сауалдары (егер бұл сауалдар қаржылық қызметтерді көрсетуге қатысты болмаса). Бұл ережеден мынадай жағдайлар ерекшеленеді: егер АНҚ қызметкері сонымен қатар клиент болып табылса және өзіне көрсетілетін қаржылық қызметтерге қатысты сауал жолдаса;
- ✓ клиенттерге микроқарыз беруге қатысы жоқ, қатысушылар (құрылтайшылар), басқару органдарының мүшелері, бенефициарлар және компанияның өзі арасындағы корпоративтік қақтығыстар мен даулар (соның ішінде корпоративтік басқаруға, пайданы бөлуге, облигациялар бойынша сыйақы төлеуге, сондай-ақ бағалы қағаздарды шығару мен орналастыруға қатысты даулар);
- ✓ компанияның клиент болып табылмайтын контрагенттерінен келіп түсетін, қаржылық өнімдерді ұсынуға қатысы жоқ шарттарға (мысалы, жалдау, жеткізу, мердігерлік, аутсорсинг, IT-қолдау және келісімшарттардың басқа да түрлері) қатысты сұраулар;
- ✓ Қазақстан Республикасының заңнамасына немесе қаржы өнімдерінің талаптарына қатысты ақпарат немесе түсініктеме алуға бағытталған, әрі компанияның әрекеттеріне (немесе әрекетсіздігіне) не қаржы өнімдерінің талаптарына қатысты ешқандай наразылықты қамтымайтын сұраулар;
- ✓ компанияның есептіліктерді (салықтық, статистикалық немесе басқа) ұсынуына қатысты сұраулар (егер оларда клиенттің құқықтары мен заңды мүдделерінің бұзылуына қатысты ақпарат қамтылмаған болса);
- ✓ Қазақстан Республикасы заңнамасының бұзылуы, сыбайлас жемқорлық, теріс қылықтар немесе басқа да бұзушылықтар туралы хабарламалар (егер онда хабарлама беруші жеке тұлғаның құқықтарына қол сұғушылық туралы айтылмаған болса);
- ✓ бұқаралық ақпарат құралдарынан, кәсіби немесе қоғамдық бірлестіктерден және нақты келісімшарт (мәміле) бойынша клиент болып табылмайтын басқа да ұйымдардан сұраулар, егер бұл хабарламада тікелей көрсетілген болса, нақты өтініш берушінің атынан жасалған сұрауларды қоспағанда;
- ✓ өтініш берушінің тәуелсіз сұрауларын қамтымайтын бақылау, қадағалау және құқық қорғау мәселелері бойынша Қазақстан Республикасының мемлекеттік органдарымен хат алмасу;
- ✓ мазмұны және/немесе өтініш берушінің талаптары анықталмайтын хабарламалар (мысалы, оқылмайтын мәтін, түсініксіз хабарламалар немесе жаппай автоматтандырылған пошта арқылы жіберу).

VI. АНҚ орындарында (кеңселер/филиалдарында) өтініш берушілерден өтініштер қабылдау және қарау тәртібі

6.1. Хабарлама алған қызметкер өз лауазымдық міндеттеріне сәйкес, онда көтерілген мәселені тиісінше шешу үшін барлық қажетті шараларды — жедел әрі белгіленген мерзімдерде — қабылдауы тиіс.

6.2. Өтінішті қарау барысында AKF қызметкері мына рәсімді басшылыққа алуы тиіс:

- ✓ Өтініш берушіге АНҚ хабарласқаны үшін алғыс айту.
- ✓ Өтініш берушінің түсініктемелерін мұқият тыңдау.
- ✓ Мәселенің мәнін түсіну. Егер қызметкер ұсынылған мәселенің немесе түйткілдің мәнін толық түсінбесе, оның түпкі себебін анықтау үшін нақтылаушы сұрақтар қоюы қажет. Мәселені көтерген адамға оның айтқаны дұрыс қабылданғанын және түсінікті болғанын білдіру өте

маңызды; бұл үшін шыдамдылық, зейін қою, сыйластыққа толы кәсіби ұстаным танытып, сондай-ақ әңгімелесушімен тіл табысуға дайын екендігіңізді көрсетуіңіз керек.

- ✓ Қызметкер ешбір жағдайда шыдамсыздық, дөрекілік немесе немқұрайлылық танытпауы, сондай-ақ өтініш берушіге қатысты жеке бас араздығын немесе ізгі ниеттің жоқтығын білдірмеуі тиіс.
- ✓ Өтініш берушімен жеке кездесу барысында мәселенің мәнін қарастыру кезінде қызметкер ақпараттың дұрыстығын тексеруі, (орынды болған жағдайда) АНҚ атынан кешірім сұрауы және, егер бұл өз құзыреті шеңберінде болса, мәселені шешуі қажет.
- ✓ Өтініш берушінің өз сұранысын қарау нәтижесіне қанағаттанғанына көз жеткізу.
- ✓ Егер сұраныс сіздің құзыретіңізден тыс болса, оны (барлық қоса берілген құжаттарымен және кез келген пішімде) қабылдап алып, мәселені тиісті деңгейде шешу үшін АНҚ жауапты қызметкеріне жолдау.

6.3. Өтініш берушінің өтініштегі мәселесін шешкен кезде қызметкер оны бермеуі керек:

- ✓ өтініш беруші алдында қандай да бір міндеттемелерді өз мойнына алу;
- ✓ өздерінің лауазымдық өкілеттіктерінің аясына кірмейтін мәселелерді қарастыру;
- ✓ АНҚ-ның уәкілетті органының алдын ала келісімінсіз, АНҚ дербес түрде қандай да бір әрекеттер жасауға немесе шешімдер қабылдауға міндеттеу.

6.4. Өтініш берушінің сұранысын дереу шешу мүмкін болмаған жағдайда, АНҚ бөлімшесінің қызметкері өтініш берушіге өз сұранысын осы саясатта көрсетілген байланыс арналарының кез келгені арқылы жолдауды ұсынуы тиіс.

6.5. Өтініш беруші АНҚ кеңсесіне жазбаша өтініш тапсырғысы келген жағдайда, ол 1-қосымшада берілген өтініш нысанын пайдалануы тиіс. Егер өтініш беруші қандай да бір себептермен өтінішті өз бетінше жаза алмаса, оны өтініш берушінің атынан АНҚ қызметкері ресімдейді. Мұндай жағдайда өтініш беруші құжатқа «айтқандарым дұрыс жазылды» деген жазба енгізіп, қолын қоюы қажет. Өтініш берушіге өтініштің көшірмесі беріледі; онда құжаттың жасалған күні, сондай-ақ өтінішті қабылдаған қызметкердің аты-жөнінің бас әріптері мен лауазымы көрсетіледі.

6.6. Дайындалған хабарлама сканерленіп, тіркелуі және кейіннен қарастырылуы үшін АНҚ СҚККҚБ электрондық пошта мекенжайына (info@acfund.kz) жіберілуі тиіс.

VII. БК өтініштерді қабылдау және қарау тәртібі

7.1. Барлық өтініштер АНҚ СҚККҚБ тіркеу және өңдеу үшін түседі.

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

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

7.4. Өтініш берушінің кім екенін анықтауға немесе хабарламаның мәнін айқындауға мүмкіндік бермейтін хабарламалар Қазақстан Республикасы заңнамасының және осы Саясаттың талаптарына сәйкес қарастырылады. Қажетті ақпараттың болмауына байланысты жауап беру мүмкін болмаған жағдайда, бұл жайт хабарламаларды тіркеу жүйесінде белгіленеді.

7.5. Барлық өтініштер СҚККҚБ тарапынан кіріс хат-хабарларды тіркеудің электрондық журналына міндетті түрде енгізіледі; бұл ретте тіркеу нөмірі, келіп түскен күні және өтініш берушінің аты-жөні көрсетіледі

7.6. Телефон арқылы өтініш келіп түскен жағдайда, СҚККҚБ операторы оны өтініштер дерекқорына тіркейді. Қажет болған жағдайда, өтініш берушіден қосымша құжаттар немесе ақпарат сұратылуы мүмкін.

7.7. Өтініш беруші ұсынған материалдарды қарап шыққаннан кейін, СҚККҚБ операторы — СҚККҚБ басшысымен және заң кеңесшісімен ақылдаса отырып — дерекқордағы бұл өтінішті мәселені шешуге және жауап дайындауға ең қолайлы бөлімге немесе қызметкерге бағыттайды.

7.8. Қажет болған жағдайда, жауапты бөлімшелер басқа бөлімшелерден (соның ішінде АНҚ филиалдар желісінен) келіп түскен хабарламада баяндалған немесе оны талдау барысында анықталған фактілер мен мәселелерге қатысты толық ақпарат пен түсініктемелерді сұратады; бұл ретте орындау мерзімдері белгіленеді, ал қажет болған жағдайда, растаушы құжаттардың көшірмелері қоса беріледі. Түсініктемелер сұрау хатта қойылған барлық сұрақтарды қамтуы, негізделген дәйектерді (соның ішінде қызметкердің әрекеттері немесе әрекетсіздігінің себептерін) ұсынуы, сондай-ақ қалыптасқан жағдайды шешу немесе реттеу жөніндегі ұсынысты қамтуы тиіс; бұл ұсыныс алдын ала тиісті бөліммен келісілуі қажет. Осы түсініктемелер мен ақпараттың толықтығы, сапасы және уақтылы ұсынылуы үшін жауапты тұлға немесе бөлім жауапкершілік атқарады.

7.9. Жауапты бөлімше сұраухаттың объективті, жан-жақты және уақтылы қарастырылуын қамтамасыз етеді. Қарастыру нәтижесінде жауап жобасын дайындап, оны сараптамалық бағалау үшін заң кеңесшісіне ұсынады. Заң кеңесшісі сараптамалық қорытындыны жауапты бөлімшеге береді; бұл құжатқа қол қойылып, кейін сұраухат жолдаған тарапқа жіберіледі.

7.10. Қажет болған жағдайда, келіп түскен өтініште баяндалған деректерді тексеру, сондай-ақ ұсыныстар мен ұсынымдар әзірлеу үшін комиссия және жұмыс тобы (бұдан әрі – «ЖТ») құрылады. Комиссия/ЖТ болжамды заңсыз әрекеттерге қатысты тексеру жүргізеді және өз қорытындылары мен ұсыныстарын қамтитын есеп дайындайды. Содан кейін бұл есеп бекіту үшін Басқарма Төрағасына ұсынылады. Есеп негізінде комиссия/ЖТ өтініш берушіге жауап дайындайды, ал құжаттаманы қарап шығу үшін АНҚ заң кеңесшісіне жолдайды.

7.11. АНҚ заңгері ресми жауапты қарап шығып, құжатқа қол қоюға уәкілетті тұлғаға сараптамалық қорытындысын ұсынады. Құжатқа кімнің қол қоятыны хабарламаның мазмұны мен маңыздылығына байланысты анықталады. Ең маңызды хабарламаларға АНҚ Басқарма Төрағасы, ал маңыздылығы төменірек хабарламаларға филиал директорлары немесе олардың орынбасарлары қол қояды.

7.12. Ресми жауапқа қол қойылғаннан кейін, хат бас кеңсе немесе филиалдың шығыс хат-хабарлар тізіліміне тіркеледі.

7.13. Сұранысты қарастырған және жауап дайындаған тиісті бөлім қызметкері хатты сұраныстар дерекқорындағы өтініш берушінің өтінішіне тіркейді әрі қабылданған шешімнің қысқаша мазмұнын енгізеді.

7.14. СҚҚҚБ қызметкері міндеттің орындалуын тексереді және базада өтінішті жабады.

7.15. Егер келіп түскен хабарламада АНҚ реттеу құзыреті аясына жатпайтын мәселелер қамтылған болса, өтініш берушіге өз сауалын қайда және қандай тәртіппен жолдау қажеттігі түсіндіріледі. Хабарламаларды қабылдау және қарастыру тәртібі 3-қосымшада баяндалған.

VIII. Жеке қабылдау және ауызша өтініштер

8.1. АНҚ уәкілетті өкілдері бекітілген кестеге сәйкес, жеке тұлғалармен және заңды тұлғалардың өкілдерімен айына кемінде бір рет жеке кездесулер өткізеді. Бұл кездесулер белгіленген күндері және арнайы бөлінген уақытта, жұмыс орнында өтеді; бұл туралы тиісті жеке және заңды тұлғаларға алдын ала хабарланады. АНҚ-ның уәкілетті өкілі кестенің сақталуын қадағалауға және кездесулердің іс жүзінде өтуін қамтамасыз етуге жауапты. Кездесулердің нәтижелерін байланыс орталығының операторы 6-қосымшаға сәйкес жеке кездесулер журналына тіркейді.

8.2. Егер мәселені жеке кездесу барысында шешу мүмкін болмаса, өтініш берушіге жазбаша өтініш беру тәртібі және оны қарау мерзімдері туралы хабарланады.

8.3. АНҚ-ға ауызша (телефон арқылы немесе жеке келген кезде) келіп түскен өтініштер сол сәтте қарастырылады. Егер ауызша өтінішті дереу шешу мүмкін болмаса, өтініш берушіге жазбаша өтініш беру тәртібі және оны қарастыру мерзімдері туралы хабарланады.

8.4. Телефон арқылы жасалған ауызша сұраулар міндетті түрде тіркелуге жатады; қоңыраулар жазылып алынады, бұл туралы хабарласушыға әңгіме басында ескертіледі.

IX. Өтініштерді қарау мерзімдері мен деңгейлері

9.1. Өтініштің қаншалықты маңызды немесе күрделі екеніне қарамастан, АНҚ заң талаптарына сәйкес барлық өтініштерді қарастыру үшін бірыңғай мерзімдерді қолданады. Себебі, тіпті ең маңызды мәселелердің өзінде негізделген шешім қабылдау үшін мұқият талдау және егжей-тегжейлі зерттеу қажет болады. АНҚ-да өтініштерді қарастыруға қатысты мынадай мерзімдер белгіленген:

- ✓ Ауызша (телефон арқылы немесе клиенттің жеке келуі барысында) түскен сұраулар дереу қарастырылады; мүмкіндігінше, жауап сол сәтте беріледі. Егер ауызша сұрауды бірден шешу мүмкін болмаса, клиенттен оны жазбаша түрде ұсыну сұралады; бұдан кейін ол жазбаша сұраулар сияқты тәртіппен өңделеді. Клиентке қажетті рәсімдер және мұндай сұрауларды қарастыру мерзімдері туралы ақпарат беріледі.
- ✓ Басқа ұйымдардан немесе лауазымды тұлғалардан ақпарат алуды, сондай-ақ оқиға орнына барып тексеру жүргізуді талап етпейтін хабарлама келіп түскен күннен бастап 15 (он бес) жұмыс күні ішінде қарастырылады;
- ✓ Шағымды тиісті түрде қарау үшін маңызды болып табылатын нақты мән-жайларды анықтау қажет болған жағдайда, ЖКК-ның (немесе ЖКК осындай шешімдер қабылдауға уәкілеттік берген органның) жазбаша шешімі негізінде қарау мерзімі 15 (он бес) жұмыс күніне ұзартылуы мүмкін. Қарау мерзімі ұзартылған күннен бастап 3 (үш) жұмыс күні ішінде клиентке бұл туралы хабарланады.
- ✓ Өтінішті қарау барысында, егер ұсынылған ақпарат жеткіліксіз болса, микроқаржы ұйымы клиенттен қосымша құжаттар мен мәліметтерді талап етуге тиіс.

9.2. Шағымдардың тиімді әрі объективті қарастырылуын қамтамасыз ету үшін АНҚ шағымдарды олардың күрделілік деңгейіне қарай жіктейтін және оларды шешуге жауапты қызметкерлерге бөліп беретін **эскалация деңгейлері матрицасын (5-қосымша)** пайдаланады.

X. Жауапты дайындау

10.1. Әрбір өтініш жауапсыз қалмауы тиіс. Микроқаржы ұйымы жеке және заңды тұлғалардан түскен өтініштердің объективті, жан-жақты әрі уақтылы қарастырылуын қамтамасыз етеді, сондай-ақ клиенттерді қарастыру нәтижелері мен қабылданған шаралар туралы хабардар етеді.

10.2. Ауызша сұрауға жауап ауызша берілуі мүмкін. Жазбаша сұрау қаралғаннан кейін, өтініш берушіге осы Саясаттың 10.5-тармағында көрсетілген тәсілдердің бірі арқылы жазбаша жауап беріледі.

10.3. Хабарламаға жазбаша жауап хабарлама жіберілген тілде беріледі және ол өтініш берушіге қарапайым және түсінікті тілде жазылуы тиіс. Жауап құрамында болуы керек:

- өтініш беруші көтерген әрбір мәселе бойынша негізделген және дәйекті уәждер;
- Қазақстан Республикасының заңнамасына, микроқаржы ұйымының ішкі құжаттарына және қарастырылып отырған мәселеге қатысты шарттардың ережелеріне сілтемелер;
- анықталған нақты мән-жайлардың сипаттамасы;
- қабылданған шешімге шағымдану құқығын түсіндіру (өтініш берушінің талабынан бас тартылған және/немесе ол ішінара қанағаттандырылған жағдайда).

10.4. Егер шағым негізді деп танылса, АНҚ оны (толық немесе ішінара) қанағаттандыру, анықталған бұзушылықты жою, сондай-ақ клиенттің құқықтары мен заңды мүдделерін қалпына келтіру туралы шешім қабылдайды.

10.5. Клиенттің жазбаша сұрауына жауап шағын несие шартында көзделген тәртіппен жеткізілуі тиіс. Жауап клиентке жіберілген жағдайда, ол жеткізілген деп есептеледі:

1) келісімде немесе өтініш берушінің хабарламасында көрсетілген мекенжайға тапсырысты хат арқылы;

2) келісімде немесе өтініш берушінің хабарламасында көрсетілген электрондық пошта мекенжайына;

3) жауап мәтінін немесе жауаптың толық мәтіні орналасқан онлайн ресурсқа сілтемені қамтитын SMS хабарлама немесе push-хабарлама жіберу арқылы;

4) жауаптың алынғаны туралы жазбаша растауды қамтамасыз ететін, келісімде көзделген басқа байланыс құралдарын пайдалану.

5) Егер өтініш беруші компанияға жеке өзі келсе, жауап оған (не оның уәкілетті өкіліне) қол қойғызу арқылы тікелей тапсырылады; бұл ретте, жауап осы тармақта көзделген басқа тәсілдермен жеткізілетін жағдайлар бұған кірмейді.

6) Егер жауап жеткізіле алмағаны немесе өтініш беруші оны қабылдаудан бас тартқаны көрсетіліп қайтарылған жағдайда, мұндай жауап тиісті түрде жеткізілген деп есептеледі.

10.6. Жазбаша хабарламаға берілетін жауапқа ұйымның уәкілетті өкілі қол қоюы тиіс.

Қолтаңбаның факсимилесін пайдалануға немесе ұйымның ішкі құжаттарында көзделген өзге де тәсілдерді қолдануға рұқсат етіледі.

Егер жауап Талаптардың 10.5-тармағының 2), 3) және 4) тармақшаларында көрсетілген тәсілдер арқылы жіберілсе, оған қол қою талап етілмейді.

XI. Өтініштерді қарау процесін талдау, мониторинг жүргізу және бақылау

11.1. **АНҚ қамтамасыз ететін алынған сұраныстардың классификаторын жүргізеді:**

- ✓ барлық жазбаша өтініштерді тіркеу;
- ✓ өтініш бойынша негізгі ақпаратты тіркеу;
- ✓ микрокредиттер беру процесі барысында өтініш берушілерден келіп түскен сауалдарды қарастыруға қатысты ішкі рәсім талаптарына сәйкес сауалдарды жіктеу;
- ✓ ақпаратты кем дегенде 5 (бес) жыл сақтау.

11.2. Өтініш бойынша негізгі ақпаратқа мыналар кіреді:

- ✓ тіркеу нөмірі және өтініш берілген күні;
- ✓ өтініш берушінің (немесе оның өкілінің) жеке сәйкестендіру нөмірі немесе бизнес-сәйкестендіру нөмірі, сондай-ақ, егер өтініште көрсетілген болса, байланыс деректері;
- ✓ демографиялық деректер (жынысы, жасы, өңірі) — егер олар өтініште көрсетілген болса;
- ✓ өтініш келіп түскен арна;
- ✓ кредиттік өнім түрі;
- ✓ сұрауы жіктеу санаты;
- ✓ сұраудың/өтініштің мәні мен сипаттамасы;
- ✓ жауапты қызметкерлер туралы ақпарат;
- ✓ сұрауға/өтінішке қатысты қабылданған шешім.

11.3. СҚККБ сұраныстарға қатысты деректердің толықтығы мен дәлдігін қамтамасыз етеді. СҚККБ басшысы апта сайын сұраныстар дерекқорына сүйене отырып, сұраныстардың қаралу барысы туралы есеп дайындайды. Қажет болған жағдайда, есепке анықталған сәйкессіздіктер — мысалы, жауап беру мерзімдерінің бұзылуы, шешім қабылданбаған жағдайлар немесе белгіленген рәсімдердің басқа да талаптарының орындалмауы — енгізіліп, толықтырылады, содан кейін қарау үшін ЖКК-ға ұсынылады.

11.4. АНҚ қайталанатын немесе жүйелі мәселелерді, клиенттердің құқықтары мен мүдделері бұзылған жағдайларды, сондай-ақ осыған байланысты туындауы мүмкін құқықтық, операциялық немесе басқа да тәуекелдерді анықтау және шешу мақсатында сұраныстар мен шағымдарды қарастыруға қатысты деректерді үнемі талдап отырады.

11.5. Шағымдарды тәуелсіз талдау функцияларын Мінез-құлықты қадағалау жөніндегі бас бақылаушы жүзеге асырады. Бұл лауазымды тұлға АНҚ-ның қаржылық қызметтер көрсетуге немесе нақты шағымдарды қарастыруға қатысатын құрылымдық бөлімшелерінен тәуелсіз жұмыс істейді.

11.6. Мінез-құлықты қадағалау жөніндегі бас офицер жүзеге асырады:

- ✓ келіп түскен өтініштер/шағымдарға қатысты ақпаратты жүйелі түрде талдау және жинақтау;
- ✓ осы өтініштердің/шағымдардың туындауына себеп болған жағдайлар мен факторларды анықтау;
- ✓ қайталанатын және жүйелі мәселелерді, клиенттердің құқықтары мен мүдделерінің бұзылу жағдайларын, сондай-ақ соған байланысты туындайтын операциялық, құқықтық және басқа да тәуекелдерді анықтау;
- ✓ өтініштерді/шағымдарды қарау процестерін және клиенттерге қызмет көрсету сапасын жақсартуға бағытталған ұсынымдар әзірлеу.
- ✓ анықталған бұзушылықтарды, олардың түпкі себептері мен жүйелік мәселелерін жоюға, сондай-ақ олардың қайталануына жол бермеуге бағытталған түзету және алдын алу шараларын енгізу бойынша AKF басшылығына ұсыныстар ұсыну;
- ✓ өз өкілеттігі шеңберінде бекітілген түзету және алдын алу шараларының орындалуына мониторинг жүргізу;
- ✓ сұрау салулар мен шағымдарға қатысты басшылыққа берілетін есептілікке енгізу үшін ақпарат пен ұсыныстар дайындау.

11.7. Талдау жүргізу барысында мінез-құлықты қадағалау жөніндегі бас бақылаушы АНҚ құрылымдық бөлімшелерінен қажетті ақпаратты, құжаттарды және түсініктемелерді талап етуге, сондай-ақ анықталған жүйелі мәселелерді АНҚ Басқармасының қарауына ұсынуға құқылы.

- ✓ өтініштердің берілу себептерін анықтау мақсатында оларды талдау және қорытындылау;
- ✓ өтініштермен жұмыс істеу тәртібін жетілдіру бойынша ұсынымдар әзірлеу.

11.8. СҚККБ ұсынған деректер негізінде, мінез-құлықты қадағалау жөніндегі бас бақылаушы шағымдарға тәуелсіз талдау жүргізеді және басқарушылық есептерді дайындайды.

11.9. Сұраулар бойынша басқарушылық есептілік мыналар туралы ақпаратты қамтиды:

- ✓ қаржы өнімдері бойынша жіктелген шағымдардың саны мен сыныптамасы;
- ✓ шағымдарды қарау және олар бойынша шешім қабылдау мерзімдерінің сақталуы
- ✓ қаржы қызметтерін тұтынушылардың қанағаттану деңгейін бағалау нәтижелері
- ✓ анықталған жүйелі мәселелер және оларды шешу бойынша қабылданған шаралар;
- ✓ қабылданған түзету және алдын алу шаралары, сондай-ақ олардың орындалу жай-күйі.

11.10. Қажет болған жағдайда, ЖКК жақсартулар енгізу қажеттілігін анықтайды және іс-шаралар жоспарын әзірлеу үшін жұмыс тобын құру туралы шешім қабылдайды; бұл жоспар нақты міндеттерді, орындау мерзімдерін және олардың орындалуына жауапты тұлғаларды қамтиды.

11.11. Егер АНҚ рәсімдеріне немесе өнімдеріне өзгерістер енгізуді талап ететін жүйелі мәселелер туындаса, бұл мәселе қарастыру үшін ЖКК-ға жіберіледі. ЖКК қабылдаған шешім оны жүзеге асыруға жауапты филиалдарға және/немесе құрылымдық бөлімшелерге жеткізіледі. Шешімнің орындалуын бақылауды АНҚ-ның уәкілетті қызметкерлері жүзеге асырады.

11.12. Қажет болған жағдайда, мінез-құлықты қадағалау жөніндегі бас бақылаушы анықталған мәселелерді шешуге және олардың қайталануының алдын алуға бағытталған түзету және алдын алу шараларын қабылдау туралы ұсыныстарды АНҚ басшылығына ұсынады.

«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
электрондық мекенжайы: info@acfund.kz

кімнен_____
мекежайы: _____
Тел. _____
e-mail_____

Өтініш

Өтініш мәні
Өтініш беруші Компаниядан жауап алғысы келетін жолы
Егер бар болса, өтінішке қоса тіркелетін құжаттар.

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

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

Жауап алудың қалайтын жолы:
☐ электрондық поштаға: _____
☐ телефон нөміріне SMS/WhatsApp хабарламасын жіберу: _____
☐ жеке мекенжайы бойынша: _____
☐ өзге тәсілмен: _____

Жғоарыда мен таңдаған тәсіл бойынша жауап жіберуді өтінемін.

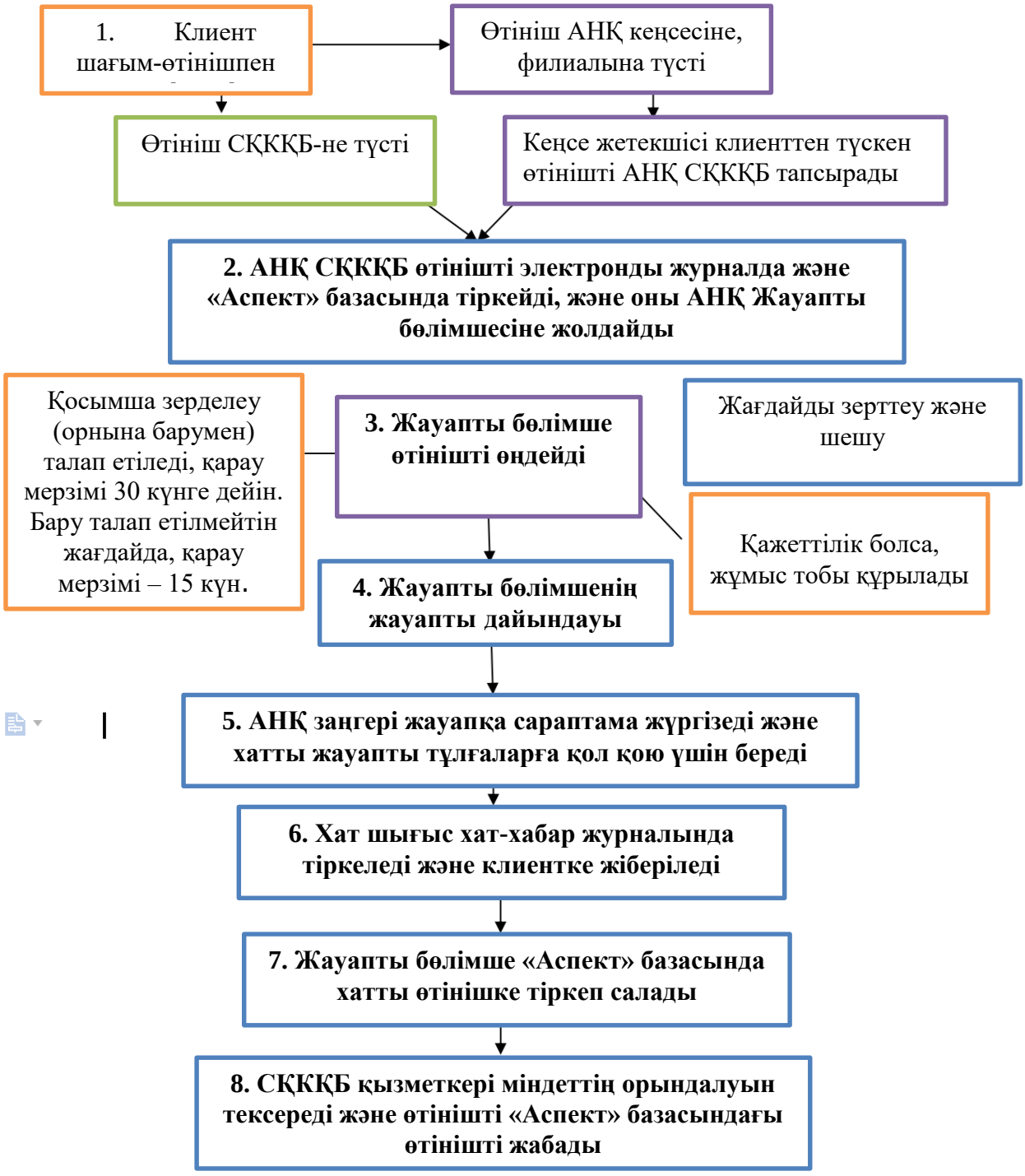
«Азиялық Несие Қоры» МҚҰ» ЖШС
Өтініштерді қарау саясатына
2 қосымша

ХАБАРЛАНДЫРУ

Байланыс арнасы	**Түрі**	**Байланыс деректері**
Жазбаша өтініш	Өтініш берушілер үшін көзделген өтініш бланкісін АНҚ кеңселерінде толтыру және оны Қазпошта АҚ арқылы жіберу қажет (1 қосымша – жазбаша өтініштер үшін нысан).	Мекенжайы: 050008 Қазақстан Республикасы, Алматы қ., Әуезов к-сі, 60 үй, 4 қабат, 10 кеңсе «Азиялық Несие Қоры» микроқаржылық ұйымы» жауапкершілігі шектеулі серіктестігі
	Өтініш берушілер үшін көзделген өтініш бланкісін АНҚ кеңселерінде толтыру және оны кеңсе жетекшісіне кейіннен СҚККБ беру үшін қалдыру қажет (1 қосымша – жазбаша өтініштер үшін нысан). Белгілі бір нысанның немесе нақты құжаттардың болмауы ұсынылған материалдарды қабылдаудан бас тартуға негіз болмауы тиіс.	АНҚ кеңселері.
	СҚККБ-ға жолдануы үшін, хабарламаңызды «Шағымдар мен ұсыныстар» кітабына жазып қалдырыңыз.	АНҚ кеңселері.
	АНҚ сайтында кері қоңырау шалуға тапсырыс беру.	www.asiancreditfund.com
	Осы ереженің 1.4. т. сәйкес электрондық поштаға жазбаша өтініш жіберу.	info@acfund.kz
	Тегін жедел желі (ұялы телефоннан)	**5061**
Ауызша өтініш	QR-код арқылы	**QR код**
Ақпараттық сипаттағы өтініштер	Тегін жедел желі (ұялы телефоннан)	**5061**

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

«ӨТІНІШТЕРДІ ҚАБЫЛДАУ ЖӘНЕ ҚАРАУ ТӘРТІБІ» СХЕМАСЫ



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

АНҚ КЛИЕНТІНЕ АЛҒЫС ХАТ

«Азиялық Несие Қоры» микроқаржылық ұйымы» ЖШС

Алғыс

Құрметті_____!

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

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

Басқарма Төрайымы Жакупова Ж.Б.

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

Өтініштерді маңыздылық дәрежесі бойынша қарау мерзімдерінің матрицасы

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

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

ЖЕКЕ ҚАБЫЛДАУ ЖАЗБАЛАРЫ МЕН НӘТИЖЕЛЕРІН ЕСЕПКЕ АЛУ

№	Өтініш күні	Жазу әдісі	Клиенттің аты-жөні	Байланыс нөмірі	Филиал	Қабылдау тақырыбы	Қабылдау күні және уақыты	Жауапты тұлға	Мәртебесі	Нәтиже/қабылданған шешім	Ресімделген жазбаша шешім	Өтінішті тіркеу нөмірі	Ескертпе	Филиал директорының есебі
1														
2														
3														
4														

Құжат туралы ақпарат:

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

Өзгертулер тарихы:

Редакция	Құжат редакциясының қысқаша сипаты	Бекітілген күні
4.1	Құжат Маңыздылық деңгейі бойынша өтініштерді қарау мерзімдерінің матрицасын енгізуге байланысты өзгертілді	25.04.2025
4.2	Құжат ҚНР ДА ТБЖ талабы бойынша өзгертілді.	19.12.2025
4.3	№92 Қаулының талабы бойынша өзгертілді.	09.10. 2026