«Утверждено»

Правлением
ТОО «Микрофинансовая организация
«Азиатский Кредитный Фонд»
Протокол №__ от « 09 » октября 2026 года

Политика Рассмотрения Обращений в ТОО «Микрофинансовая организация «Азиатский Кредитный Фонд»

Редакция № 4.3

г. Алматы, 2026 г.

СОДЕРЖАНИЕ

I. Термины и определения 3

II. Общие положения 3

III. Полномочия и ответственность 6

IV. Приём и регистрация обращений 6

V. Общие положения и формы обращений 7

VI. Порядок принятия и рассмотрения обращений от заявителей на местах (офисах/филиалах) АКФ 8

VII. Порядок принятия и рассмотрения обращений в ГО 9

VIII. Личный прием и устные обращения 10

IX. Сроки и уровни рассмотрения обращений 11

X. Подготовка ответа 11

XI. Учет, анализ, мониторинг и контроль за процессом рассмотрения обращений 12

Приложение 1 14

Приложение 2 14

Приложение 3 17

Приложение 4 17

Приложение 5 18

Приложение 6 20

История изменений 20

I. Термина и определения

Анонимное обращение - обращение, в котором не указаны личные и контактные данные заявителя, на которое должен быть направлен ответ. Идентификация заявителя не представляется возможной.
ГО - головной офис АКФ.
Жалоба - требование заявителя об устранении неправомерных действий или бездействий компании и его сотрудников, о восстановлении или защите нарушенных прав, свобод или его законных интересов.
Заявитель – физическое лицо, индивидуальный предприниматель, либо юридическое лицо, обратившееся в АКФ согласно письменному обращению. В АКФ заявителями являются заемщики - клиенты АКФ сотрудники и третьи лица.
Заемщик -клиент - физическое лицо, индивидуальный предприниматель или юридическое лицо, вступающее или вступившее в правоотношения с АКФ, либо их официальный представитель.
Отдел обеспечения качества и поддержки клиентов (ООКПК) - служба информационно-консультативного оперативного обслуживания по запросам, поступающим посредством различных видов удалённых вызовов, в том числе входящих телефонных звонков, электронных обращений. ООКПК ответственен за приём, регистрацию, координацию работы своевременное отправление и получение обращений, подготовки ответов на них.
Обращение - направленное в АКФ индивидуальное или коллективное, письменное, устное, либо в форме электронного документа предложение, заявление, жалоба, запрос.
Ответственное подразделение – отдел АКФ, которому поручено осуществлять рассмотрение обращения и подготовку ответа.
Предложение - рекомендация по совершенствованию политик и процедур с целью улучшения внутренних процессов, процедур и качества обслуживания клиентов АКФ.
Регистрация обращения - фиксация в электронном журнале входящей корреспонденции с присвоением входящего регистрационного номера по каждому поступившему обращению, содержащем реквизиты в соответствии с внутренними документами микрофинансовой организации.
СКК - Старший Кредитный Комитет.
Сотрудник - физическое лицо, состоящее в трудовых отношениях, с АКФ и непосредственно выполняющее работу по трудовому договору.
Третьи лица — это физические и юридические лица, государственные и негосударственные органы и организации, которые могут прямо либо косвенно взаимодействовать с АКФ, вступающие с ней в гражданско-правовые отношения.

II. Общие положения

2.1. Сфера применения политики:
2.1.1. Настоящая политика рассмотрения обращений в ТОО «МФО «Азиатский Кредитный Фонд», определяет порядок приёма, регистрации рассмотрения и предоставления ответов на обращения заявителей, поступающих в АКФ.
2.1.2. Политика разработана на основании нормативных правовых актов Агентства Республики Казахстан по регулированию и развитию финансового рынка по защите прав потребителей финансовых услуг, практических рекомендаций международной организации «SMART Campaign» и в соответствии с требованиями законодательства Республики Казахстан.
2.1.3. Каждый заявитель — клиент, сотрудник, партнёр, контрагент или представитель государственного органа — может высказать своё мнение или предложение по работе компании. Это может касаться:
- ✓ качества продуктов и услуг;
- ✓ урегулирования задолженности;

- ✓ изменения правового статуса заёмщиков, поручителей, гарантов или доверенных лиц;
- ✓ вопросов по кредитным продуктам и другим услугам компании.

Обратная связь может быть в форме жалобы, предложения или обращения, как устного, так и письменного. Все такие обращения рассматриваются в порядке, установленном настоящей политикой.

2.1.4. Анонимные обращения компания не рассматривает, кроме случаев, когда в них содержится информация о готовящихся или совершённых преступлениях либо об угрозах государственной или общественной безопасности. Такие обращения сразу направляются в компетентные госорганы. Все обращения рассматриваются бесплатно. Компания не может лишать или ограничивать заявителей в праве подать обращение.

2.1.5. Письменные обращения заявителя, в том числе поступившие через интернет- ресурс , подлежат обязательной регистрации в порядке, предусмотренном внутренними документами компании..

2.1.6. При приеме письменного обращения Уполномоченный сотрудник АКФ проставляет соответствующую отметку на копии обращения с указанием даты и регистрационного номера.

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

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

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

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

2.2. Разработка и актуализация политики:

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

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

2.3. Цель политики:

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

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

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

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

2.3.5. Принципами при рассмотрении обращений являются:

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

2.4. Права и обязанности заявителя:

2.4.1. Заявитель вправе обратиться с обращением непосредственно в АКФ.

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

2.4.3. Заявитель вправе в любое время отозвать своё обращение.

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

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

2.4.6. АКФ принимает обращения и предоставляет письменный ответ заявителю на языке, на котором было подано обращение.

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

2.4.8. Обращения клиентов по телефону регистрируются. Запись телефонных разговоров с клиентом производится с его согласия при уведомлении об этом в начале звонка.

2.5. Классификация обращений по степени серьезности.

Обращения классифицируются по трем уровням важности:

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

Примеры:

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

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

Примеры:

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

Низкая важность – Запросы информационного характера, которые не требуют оперативного

вмешательства и жалобы, не несущие значительных последствий, но требующие внимания для улучшения качества сервиса.

Примеры:

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

III. Полномочия и ответственность

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

3.2. Сотрудники ООКПК несут ответственность за регистрацию обращений по всем существующим каналам связи и внесение полной информации по обращениям в базу обращений

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

3.4. Руководители соответствующих отделений/подразделений несут ответственность за своевременную передачу обращений заявителей в ООКПК.

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

IV. Прием и регистрация обращений

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

Канал связи	**Форма**	**Контактные данные**
Письменное обращение	Необходимо заполнить бланк заявления предусмотренный для заявителей, в офисах АКФ и отправить его через АО Казпочта (Приложение 1- форма для письменных обращений).	Адрес: 050008 Республика Казахстан, г.Алматы, ул. Ауэзова, дом 60, 4 этаж офис 10 Товарищество с ограниченной ответственностью «Микрофинансовая организация «Азиатский Кредитный Фонд»
	Необходимо заполнить бланк заявления, предусмотренный для заявителей, либо подать обращение в свободной форме, в офисах АКФ и оставить его куратору офиса для дальнейшей передачи в ООКПК (Приложение 1- форма для письменных обращений). Отсутствие бланка или отдельных документов не	Офисы АКФ.

	должно являться основанием для отказа в приеме обращения.	
	оставить своё обращение в книге «Жалоб и предложений» для дальнейшей передачи жалобы в ООКПК.	Офисы АКФ.
	Заказать обратный звонок на сайте АКФ.	www.asiancreditfund.com
	Отправить письменное обращение на электронную почту согласно п. 1.4. настоящего положения.	info@acfund.kz
	Бесплатная горячая линия (с мобильного)	**5061**
Устное обращение	через наведение на QR-код	**QR код**
Обращения информационного характера	Бесплатная горячая линия (с мобильного)	**5061**

4.2. В целях информирования клиентов о доступных каналах обратной связи с АКФ, ООКПК будет осуществлять информирование активных клиентов один раз в год: посредством SMS-рассылки или через голосовое сообщение.

4.3. Каналы приёма обращений размещаются во всех филиалах и офисах АКФ на видном для заявителей месте. (Приложение 2 - объявление). Обращения клиентов, поступающие посредством объектов информатизации микрофинансовой организации, включая официальный интернет-ресурс и иные средства связи, подлежат обязательной регистрации в порядке, установленном внутренними нормативными документами микрофинансовой организации. В указанных объектах информатизации предусмотрено функциональное решение, обеспечивающее возможность подачи обращения, возможны применимы в АКФ которое является доступным и однозначно идентифицируемым для клиентов.

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

4.5. Днем получения обращения считается день его поступления в АКФ независимо от канала поступления и места получения обращения. Регистрация обращения осуществляется без необоснованной задержки и не изменяет дату его поступления для целей исчисления срока рассмотрения обращения.

V. Общие положения и формы обращений

5.1. Рассмотрение обращений клиентов АКФ осуществляется в порядке, установленном Требованиями, а также в соответствии с политиками и процедурами соблюдения прав и интересов клиентов - физических лиц.

5.2. Компания осуществляет работу со следующими обращениями заявителей:

- ✓ письменными обращениями, поступившими нарочно, по почте, электронной почте либо посредством интернет- ресурса, в которых предусмотрен сервис подачи обращения физическим или юридическим лицом по опросам предоставления микрофинансовых услуг;
- ✓ устными обращениями, поступившими по телефону либо при личном посещении заявителем организации.

5.3. Сообщения, направленные посредством системы обмена сообщениями в реальном времени на интернет- ресурсе и (или) поступившие на абонентские номера, зарегистрированные на АКФ, не признаются обращениями заявителя и рассматриваются как запросы информационного характера. При этом организация информирует заявителей о порядке подачи обращения, соответствующего правилам Требований.

5.4. Не относятся к обращениям заявителей по предоставлению микрокредитов следующие обращения:

- ✓ обращения работников АКФ в АКФ как работодателю по трудовым и социальным вопросам, если они не связаны с предоставлением финансовых услуг, за исключением случаев, когда работник АКФ одновременно является клиентом и обращается по вопросам, касающимся оказания ему финансовых услуг;
- ✓ корпоративные конфликты и споры между участниками (учредителями), членами органов управления, бенефициарами и самой компанией, не связанные с предоставлением микрокредитов клиентам (в том числе споры по вопросам корпоративного управления, распределения прибыли, выплаты вознаграждения по облигациям, эмиссии и размещения ценных бумаг);
- ✓ обращения контрагентов компании, не являющихся клиентом, по договорам, не относящимся к предоставлению финансовых продуктов (договоры аренды, поставки, подряда, аутсорсинга, ИТ-сопровождения и иные договоры);
- ✓ запросы информации или разъяснений законодательства Республики Казахстан либо условий финансовых продуктов и не содержащие выражения неудовлетворенности действиями (бездействием) компании, либо условиями финансовых продуктов;
- ✓ запросы, связанные с предоставлением компанией отчетности (налоговая, статистическая или другая), если не содержат сведений о нарушении прав и законных интересов клиента;
- ✓ обращения, о предполагаемых нарушениях законодательства Республики Казахстан, коррупции, злоупотреблениях, а также иных нарушениях без указания на нарушение прав конкретного заявителя;
- ✓ обращения средств массовой информации, профессиональных и общественных объединений и иных компаний, не являющихся клиентом по конкретному договору (сделке), за исключением обращений, в интересах конкретного заявителя с прямым указанием на это в обращении;
- ✓ переписка с государственными органами Республики Казахстан по вопросам контроля, надзора и право применения, не содержащая самостоятельных обращений заявителя;
- ✓ обращения, не позволяющие установить их содержание и (или) требования заявителя (нечитаемые тексты, бессвязные сообщения или массовые автоматизированные рассылки)

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

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

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

- ✓ Поблагодарить заявителя за то, что он обратился в АКФ.
- ✓ Внимательно выслушать пояснения заявителя.

- ✓ Понять суть проблемы. Если сотруднику не понятна суть излагаемого вопроса, проблемы, то необходимо задать уточняющие вопросы, необходимые для того, чтобы выяснить их причину. Необходимо дать понять заявителю, что вы его поняли, для этого следует проявить терпение, внимательность, корректность в обращении, выказать своё расположение к заявителю.
- ✓ Сотрудник ни в коем случае не должен проявлять нетерпение, грубость, невнимательность, не показывать свою неприязнь и отсутствие расположения к заявителю.
- ✓ При разрешении сути и предмета вопроса при личной встрече с заявителем, сотрудник должен проверить информацию, если это необходимо, принести извинения от имени АКФ и решить проблему, если решение вопроса находится в его компетенции.
- ✓ Убедиться, что заявитель остался доволен результатом рассмотрения его обращения.
- ✓ В случае если рассмотрение обращения заявителя находится вне его компетенции, то следует принять обращение заявителя со всеми приложенными к нему документами на любых носителях и передать её для решения вопроса по существу, путём передачи компетентному сотруднику АКФ.

6.3. При разрешении обращения заявителя сотрудник не должен:

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

6.4. В случае, если обращение заявителя не может быть разрешено незамедлительно, то сотрудник подразделения АКФ обязан предложить последнему обратиться по любому из указанных данной политике каналов связи для подачи обращения.

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

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

VII. Порядок принятия и рассмотрения обращений в ГО

7.1. Все обращения поступают для регистрации и обработки в ООКПК АКФ.

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

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

7.4. Обращения, не позволяющие идентифицировать заявителя либо определить предмет обращения, рассматриваются с учетом требований законодательства Республики Казахстан и настоящей Политики. При невозможности предоставить ответ вследствие отсутствия необходимых сведений информация об этом фиксируется в системе учета обращений.

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

7.6. При поступлении телефонного обращения оператор ООКПК регистрирует его в базе обращений. При необходимости дополнительные документы или сведения запрашиваются у заявителя.

7.7. После изучения обращения заявителя, оператор ООКПК, после согласования с начальником ООКПК и юристом, назначает обращение в базу обращений ответственному подразделению/сотруднику,

которое наилучшим образом подходит для разрешения обращения и подготовки ответа.

7.8. Ответственные подразделения в случае необходимости (с установлением сроков исполнения) запрашивают полную информацию и пояснения у других подразделений, в том числе филиальной сети АКФ по фактам/вопросам, изложенным в обращении либо выявленным в ходе анализа рассмотрения обращения, с приложением копий подтверждающих документов (при необходимости). Пояснения должны содержать ответы на все поставленные вопросы в обращении и обоснованные доводы, в том числе обоснование на действия/бездействия работника, предложение по решению/урегулированию ситуации с предварительным согласованием с ответственным подразделением. Ответственность за полноту, качество и своевременность предоставления пояснений/информации возлагаются на ответственное лицо или подразделение.

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

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

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

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

7.13. Сотрудник ответственного подразделения, который занимался решением вопроса по обращения и подготовкой ответа, вкладывает письмо в обращение заявителя в базу обращений и вносит краткие данные по принятому решению.

7.14. Сотрудник ООКПК проверяет выполнение задачи и закрывает обращение в базе.

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

VIII. Личный прием и устные обращения

8.1. Уполномоченные лица АКФ проводят личный прием физических лиц и представителей юридических лиц не реже одного раза в месяц согласно графику. Личный прием проводится по месту работы в установленные и доведенные до сведения физических и юридических лиц дни и часы. Контроль за соблюдением графика и фактическим проведением личного приема осуществляется Уполномоченным лицом АКФ. Результаты приема регистрируются оператором ООКПК в журнале личного приема, согласно Приложению 6.

8.2. Если вопрос не может быть разрешен во время личного приема, заявителю разъясняются порядок подачи письменного обращения и сроки его рассмотрения.

8.3. Обращения, поступившие в АКФ в устной форме (по телефону либо при личном посещении), рассматриваются в момент обращения. Если устное обращение не может быть разрешено в момент обращения, заявителю разъясняется порядок подачи письменного обращения и сроки его рассмотрения.

8.4. Устные обращения по телефону подлежат обязательной регистрации, запись разговоров производится с уведомлением заявителя об этом в начале разговора.

IX. Сроки и уровни рассмотрения обращений

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

- ✓ Обращения, поступившие в устной форме (по телефону или при личном посещении клиентом) рассматриваются незамедлительно, и если есть такая возможность, то ответ на устное обращение клиента предоставляется сразу. В случае, если устное обращение не может быть разрешено незамедлительно, оно излагается клиентом в письменной форме, и с ним ведется работе как с письменным обращением. Клиент информируется о необходимых процедурах и о сроках рассмотрения таких обращений.
- ✓ Обращение, для рассмотрения которого не требуется получение информации от иных субъектов, должностных лиц либо проверка с выездом на место, рассматривается в течение 15 (пятнадцати) рабочих дней со дня поступления обращения;
- ✓ В случае необходимости установления фактических обстоятельств, имеющих значение для правильного рассмотрения обращения, срок рассмотрения обращения продлевается на 15 (пятнадцать) рабочих дней по письменному решению СКК либо уполномоченного органа согласна решению СКК на принятие подобного рода решений. Клиент извещается о продлении срока в течение 3 (трех) рабочих дней со дня продления срока рассмотрения обращения.
- ✓ Микрофинансовая организация при рассмотрении обращения в случае недостаточности представленной информации запрашивает дополнительные документы и сведения у клиента.

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

X. Подготовка ответа

10.1. На любое обращение, должен быть подготовлен ответ. Микрофинансовая организация обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений физических и юридических лиц, информирует клиентов о результатах рассмотрения их обращений и принятых мерах.

10.2. Ответ на устное обращение может быть предоставлен устно. По результатам рассмотрения письменного обращения заявителю предоставляется письменный ответ одним из способов, предусмотренных пунктом 10.5 настоящей Политики».

10.3. Письменный ответ на обращение предоставляется на языке, на котором было подано обращение, и должен быть составлен простым и понятным для заявителя языком. Ответ обязан содержать:

- обоснованные и мотивированные доводы по каждому изложенному заявителем вопросу;
- ссылки на нормы законодательства Республики Казахстан, внутренние документы микрофинансовой организации, а также на положения договоров, относящихся к рассматриваемому вопросу;
- описание установленных фактических обстоятельств
- разъяснение права заявителя на обжалование принятого решения (в случае отказа и (или) частичного удовлетворения требования заявителя).

10.4. В случае обоснованности обращения АКФ принимает решение об его удовлетворении (полном или частичном), об устранении выявленного нарушения и восстановлении прав и законных интересов клиента.

10.5. Передача клиенту ответа на письменное обращение производится способом, предусмотренным договором о предоставлении микрокредита.

Ответ считается доставленным, если он направлен клиенту:

1) заказным письмом по адресу, указанному в договоре либо обращении заявителя;
2) на адрес электронной почты, указанный в договоре либо обращении заявителя;
3) путем направления SMS-сообщения или push- уведомления с текстом ответа либо ссылкой на интернет- ресурс с полным текстом ответа;
4) с использованием иных средств связи, предусмотренных договором, обеспечивающих фиксацию получения ответа.
5) При личной явке заявителя в компанию ответ вручается под роспись лично в руки (или его уполномоченного представителя, за исключением ответа, доставленного способами, предусмотренным настоящим пунктом.
6) В случае возврата ответа с отметкой о невозможности его вручения либо отказе заявителя от его принятия ответ считается переданным надлежащим образом.

10.6. Ответ на письменное обращение подписывается уполномоченным лицом организации. Допускается использование средств факсимильного копирования подписи либо иного способа, предусмотренного внутренними документами организации.
Подписание ответа не требуется в случае его направления способами, предусмотренными подпунктами 2), 3) и 4) пункта 10.5 Требований.

XI. Учет, анализ, мониторинг и контроль за процессом рассмотрения обращений

11.1. **АКФ осуществляет ведение классификатора поступивших обращений, обеспечивающего:**
- ✓ регистрацию всех письменных обращений;
- ✓ регистрацию основной информации по обращению;
- ✓ классификацию обращений в соответствии с требованиями внутреннего порядка рассмотрения обращений заявителей, поступивших в процессе предоставления микрокредитов;
- ✓ хранение информации не менее 5 (пяти) лет.

11.2. Основная информация по обращению включает:
- ✓ регистрационный номер и дату обращения;
- ✓ индивидуальный идентификационный номер или бизнес-идентификационный номер заявителя (его представителя) и контактные данные в случае их указания в обращении;
- ✓ демографические данные (пол, возраст, регион) в случае их указания в обращении;
- ✓ канал поступления обращения;
- ✓ тип кредитного продукта;
- ✓ классификатор вопроса;
- ✓ предмет и описание обращения;
- ✓ сведения об ответственных работниках;
- ✓ принятое по обращению решение.

11.3. ООКПК обеспечивает полноту и достоверность данных по обращениям. Еженедельно начальник ООКПК формирует отчет о рассмотрении обращений из базы обращений, при необходимости дорабатывает его в части выявленных отклонений, в том числе превышения сроков рассмотрения, отсутствия решений по обращениям и иных случаев несоблюдения установленного порядка, и предоставляет отчет на рассмотрение СКК.

11.4. АКФ осуществляет постоянный анализ данных по обработке обращений в целях выявления и устранения повторяющихся и системных проблем, нарушений прав и интересов клиентов, а также связанных с ними потенциальных юридических, операционных и иных рисков.

11.5. Функции независимого анализа обращений осуществляет Главный контролер поведенческого надзора как ответственное должностное лицо, независимое от деятельности структурных подразделений АКФ, участвующих в предоставлении финансовых услуг и рассмотрении конкретных обращений.

11.6. Главный контролер поведенческого надзора осуществляет:
- ✓ систематический анализ и обобщение информации по поступившим обращениям;
- ✓ выявление причин и факторов, послуживших основанием для обращений;
- ✓ выявление повторяющихся и системных проблем, нарушений прав и интересов клиентов, а также связанных с ними операционных, юридических и иных рисков;
- ✓ подготовку рекомендаций по совершенствованию процессов рассмотрения обращений и качества обслуживания клиентов;
- ✓ внесение руководству АКФ предложений о применении корректирующих и превентивных мер, направленных на устранение выявленных нарушений, причин и системных проблем и предотвращение их повторного возникновения;
- ✓ мониторинг реализации утвержденных корректирующих и превентивных мер в пределах своей компетенции;
- ✓ подготовку информации и предложений для включения в управленческую отчетность по обращениям.

11.7. При проведении анализа Главный контролер поведенческого надзора вправе запрашивать у структурных подразделений АКФ необходимые сведения, документы и пояснения, а также инициировать рассмотрение выявленных системных проблем на Правлении АКФ.
- ✓ анализ и обобщение обращений для выявления причин их возникновения;
- ✓ разработку рекомендаций по совершенствованию работ с обращениями;

11.8. На основании данных, предоставленных ООКПК, Главный контролер поведенческого надзора проводит независимый анализ обращений и подготавливает управленческую отчетность.

11.9. Управленческая отчетность по обращениям включает информацию о:
- ✓ количестве и классификации обращений в разрезе финансовых продуктов;
- ✓ соблюдении сроков рассмотрения обращений и принятия по ним решений;
- ✓ результатах оценки удовлетворенности потребителей финансовых услуг;
- ✓ выявленных системных проблемах и принятых мерах;
- ✓ принятых корректирующих и превентивных мерах и статусе их исполнения.

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

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

11.12. При необходимости Главный контролер поведенческого надзора вносит руководству АКФ предложения о принятии корректирующих и превентивных мер, направленных на устранение выявленных проблем и предотвращение их повторного возникновения.

Приложение 1
к Политике рассмотрения обращений
в ТОО «МФО «Азиатский Кредитный Фонд»

ФОРМА ДЛЯ ПИСЬМЕННЫХ ОБРАЩЕНИЙ

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

по адресу: 050008
Республика Казахстан, г.Алматы
ул. Ауэзова дом 60, 4 этаж офис 10
тел./факс: 8 (727) 250 61 90
электронный адрес: info@acfund.kz

От_____
Адрес: _____
Тел. _____
e-mail_____

Обращение

Суть обращения
Способ, которым заявитель желает получить ответ от Компании
Документы, если таковые имеются, прилагаются к обращению.

Заявитель _____ «__» _____ 20___г
(подпись, имя, фамилия)

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

Желаемый способ получения ответа:

☐ на электронную почту: _____
☐ посредством SMS/WhatsApp на номер: _____
☐ лично по адресу: _____
☐ иным способом: _____

Прошу направить ответ по выбранному мной выше способу.

Приложение 2
к Политике рассмотрения обращений
в ТОО «МФО «Азиатский Кредитный Фонд»

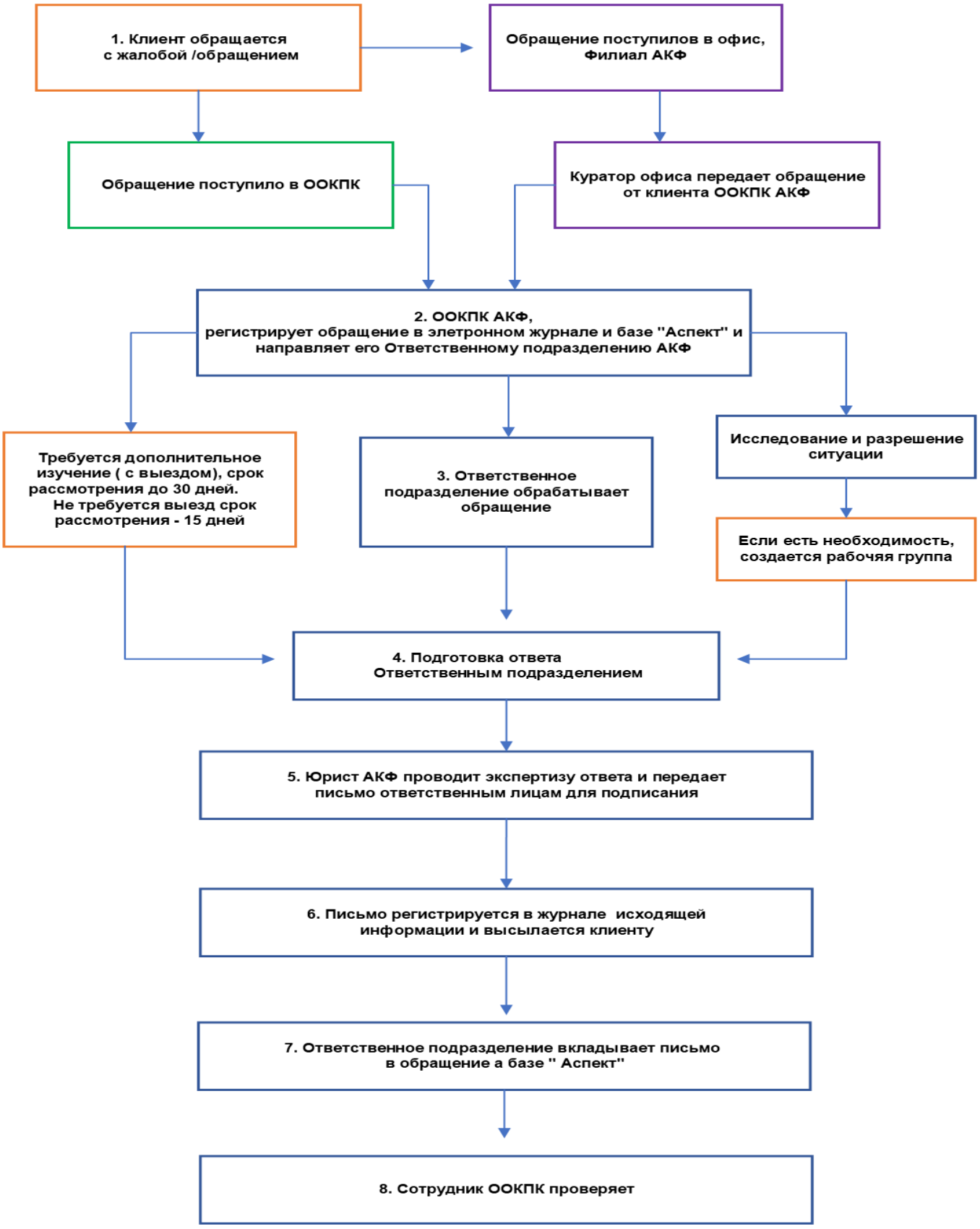
ОБЪЯВЛЕНИЕ

Канал связи	**Форма**	**Контактные данные**
Письменное обращение	Необходимо заполнить бланк заявления предусмотренный для заявителей, в офисах АКФ и отправить его через АО Казпочта (Приложение 1- форма для письменных обращений).	Адрес: 050008 Республика Казахстан, г.Алматы, ул. Ауэзова, дом 60, 4 этаж офис 10 Товарищество с ограниченной ответственностью «Микрофинансовая организация «Азиатский Кредитный Фонд» -
	Необходимо заполнить бланк заявления, предусмотренный для заявителей, либо подать обращение в свободной форме, в офисах АКФ и оставить его куратору офиса для	Офисы АКФ.

	дальнейшей передачи в ООКПК (Приложение 1- форма для письменных обращений). Отсутствие бланка или отдельных документов не должно являться основанием для отказа в приеме обращения.	
	оставить своё обращение в книге «Жалоб и предложений» для дальнейшей передачи жалобы в ООКПК.	Офисы АКФ.
	Заказать обратный звонок на сайте АКФ.	www.asiancreditfund.com
	Отправить письменное обращение на электронную почту согласно п. 1.4. настоящего положения.	info@acfund.kz
	Бесплатная горячая линия (с мобильного)	**5061**
Устное обращение	Бизнес WhatsApp	+7 771 765 3982
Обращения информационного характера	через наведение на QR-код	**QR код**

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

СХЕМА «ПОРЯДОК ПРИНЯТИЯ И РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ»


1. Клиент обращается с жалобой /обращением
Обращение поступилов в офис, Филиал АКФ
Обращение поступило в ООКПК
Куратор офиса передает обращение от клиента ООКПК АКФ
2. ООКПК АКФ, регистрирует обращение в элетронном журнале и базе "Аспект" и направляет его Ответственному подразделению АКФ
Требуется дополнительное изучение (с выездом), срок рассмотрения до 30 дней. Не требуется выезд срок рассмотрения - 15 дней
3. Ответственное подразделение обрабатывает обращение
Исследование и разрешение ситуации
Если есть необходимость, создается рабочяя группа
4. Подготовка ответа Ответственным подразделением
5. Юрист АКФ проводит экспертизу ответа и передает письмо ответственным лицам для подписания
6. Письмо регистрируется в журнале исходящей информации и высылается клиенту
7. Ответственное подразделение вкладывает письмо в обращение а базе " Аспект"
8. Сотрудник ООКПК проверяет

Приложение 4
к Политике рассмотрения обращений
в ТОО «МФО «Азиатский Кредитный Фонд»

ПИСЬМО-БЛАГОДАРНОСТЬ КЛИЕНТУ АКФ

ТОО «Микрофинансовая организация «Азиатский Кредитный Фонд»

Благодарность

Уважаемая (ый)_____!

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

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

Председатель Правления Жакупова Ж.Б.

Приложение 5
к Политике рассмотрения обращений
в ТОО «МФО «Азиатский Кредитный Фонд»

Матрица сроков рассмотрения обращений по степени важности

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

Приложение 5
к Политике рассмотрения обращений
в ТОО «МФО «Азиатский Кредитный Фонд

УЧЕТ ЗАПИСЕЙ И РЕЗУЛЬТАТОВ ЛИЧНОГО ПРИЕМА

№	Дата заявки	Способ записи	Ф.И.О клиента	Контактный номер	Филиал	Тема приема	Дата и время приема	Ответственное лицо	Статус	Результат / принятое решение	Оформлено письменное обращение	Регистрационный № обращения	Примечание	Отчет Директора филиала
1														
2														
3														
4														

Информация о документе:

Название документа	Политика Рассмотрения Обращений ТОО «Микрофинансовая организация «Азиатский Кредитный Фонд»
Версия документа	1.0
Дата документа	12.01.2021
Имя файла	Политика Рассмотрения Обращений.doc.x
Автор документа	Жакупова Ж.Б.

История изменений:

Редакция	Краткое описание редакции документа	Дата утверждения
4.1	Документ изменялся в связи с введением - Матрицы сроков рассмотрения обращений по степени важности	25.04.2025
4.2	Документ изменялся по требованию АРРФР СУР.	19.12.2025
4.3	Документ изменялся по требованию Постановления № 92	09.10. 2026