

**ТОО «МИКРОКРЕДИТНАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
«АЗИАТСКИЙ КРЕДИТНЫЙ ФОНД»**

«Утверждено»

**Общим собранием Участников
ТОО «МКО «АКФ»**

**ПОЛИТИКА
ПРИЕМА И РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ОТ
КЛИЕНТОВ И РЕАГИРОВАНИЯ НА НИХ**

Содержание

ТОО «МИКРОКРЕДИТНАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ.....	1
«АЗИАТСКИЙ КРЕДИТНЫЙ ФОНД».....	1
Общие положения.....	3
Цели и задачи политики	3
Полномочия и ответственность	3
Формы обращений и их регистрация.....	3
Устная форма обращения.....	3
Письменная форма обращения.....	4
Рассмотрение обращений клиентов и реагирование Компании.....	4
Приложения.....	5

Общие положения

Настоящее Положение определяет порядок приема и рассмотрения обращений от клиентов (заявления, жалобы, предложения и т.п.) в ТОО «МКО «Азиатский Кредитный Фонд» (далее АКФ или Компания) и направлено на обеспечение защиты их прав, доведения предложений, замечаний и комментариев от клиентов до высшего руководства Компании, рассмотрение и принятие соответствующих мер.

Настоящее Положение разработано на основании практических рекомендаций организации SMART Campaign и в соответствии с требованиями законодательства Республики Казахстан.

Данное Положение обязательно для выполнения всеми сотрудниками и структурными подразделениями Компании.

Цели и задачи политики

- Предоставить клиентам инструменты и возможность для защиты своих прав, доведения своих предложений и замечаний о деятельности Компании и работе ее сотрудников путем прямого обращения к высшему руководству Компании;
- Установить процедуры и сроки по приему, рассмотрению и ответу на обращения клиентов Компании;
- Закрепить ответственность и полномочия ответственных сотрудников.

Полномочия и ответственность

Исполнительный Директор несет общую ответственность за внедрение и функционирование процедур обработки и своевременного предоставления ответа на обращения клиентов.

Данная ответственность может быть делегирована на уровне структурных подразделений и филиалов. В этом случае, ответственность за следование процедурам может быть возложена на Заместителя исполнительного директора либо Директора по экономическим вопросам.

Формы обращений и их регистрация

Клиент может обратиться в устной и/или письменной формах.

Во всех филиалах и офисах Компании, на видном месте вывешивается Вывеска (*Приложение 1*) с информацией о телефонных номерах сотрудников Компании (ответственных за работу с обращениями от клиентов) и юридическим и электронным адресами Компании, посредством которых клиент может напрямую довести свое обращение до сведения Руководства Компании.

Все обращения в обязательном порядке регистрируются Офис-менеджером ГО Компании в Журнале входящей корреспонденции с указанием входящего номера и даты получения.

Устная форма обращения

- а. Клиент может в любое время суток позвонить на:
 - Основной номер - корпоративные мобильный и/или стационарный номера офис-менеджера ГО Компании;
 - Дополнительные номера:
 - Номер мобильного телефона Исполнительного Директора;

Политика приема и рассмотрения обращения от клиентов
и реагирования на них, АКФ

- Номер мобильного телефона Начальника Отдела Кредитного Администрирования (Директора по Этике).
- в. Офис-менеджер заполняет со слов клиента Телефонограмму–обращение (*Приложение 2*) в письменном виде, где обязательно указывает содержание обращения, ФИО и контактные данные клиента. После регистрирует Телефонограмму в Журнале регистрации входящей корреспонденции и представляет Исполнительному директору.

Письменная форма обращения

- а. Отправление обращения в виде письма по факсу, номер которого указан в Вывеске.
Клиент может отправить свое обращение по факсу в любом отделении Казпочты или Казахтелекома, расположенных во всех регионах страны.
- б. Отправление обращения в виде письма на юридический адрес Компании через офисы Казпочты.
Во всех филиалах и офисах вывешен Образец письма (*Приложение 3*) с юридическим адресом Компании. Клиенты могут воспользоваться данной Formой, подготовить Заявление и отправить на почтовый адрес Компании обращение из любого офиса Казпочты.
- с. Отправление обращения по электронной почте на адрес: info@acfund.kz.
- д. Обращение, написанное в офисах ГО Компании либо филиала собственноручно клиентом на имя Исполнительного Директора.
- е. Заполнение обращения в Книгу жалоб и предложений «Так говорят наши клиенты».
Во всех филиалах и офисах имеются Книги жалоб и предложений, в которых клиент может написать свое обращение. Уполномоченные сотрудники (кураторы офисов), сотрудники Отдела кредитного администрирования (ОКА) и Руководство Компании в ходе посещения офисов просматривают данные Книги и, в случае наличия обращения, доводят до сведения Исполнительного директора (и Директора по этике в случае жалобы) для рассмотрения и принятия соответствующих мер.

Рассмотрение обращений клиентов и реагирование Компании

В случае поступления обращения от клиентов, данная информация незамедлительно доводится до сведения Руководства Компании: Исполнительного директора и Директора по этике.

Руководство Компании рассматривает обращение, при необходимости, привлекая, в зависимости от характера и содержания обращения, соответствующих сотрудников (юристы, ОКА, бухгалтерия и т.п.):

1. Не позднее 15 дней с момента приема обращения от клиента, если не требуется получения информации от иных субъектов и/или должностных лиц, либо проверки с выездом на место;
2. Не позднее 30 дней с момента приема обращения от клиента, если требуется получение информации от других субъектов и/или должностных лиц, либо выезда на место;
3. В случае если Исполнительный директор принял решение о продлении 30-дневного срока, то поручает офис-менеджеру отправить в течение трех дней письмо клиенту с уведомлением о продлении срока отправления ответа.

В случае необходимости, создается Комиссия и/или Рабочая группа (далее РГ) по расследованию фактов, изложенных в обращении, и разработке предложений и рекомендаций.

Политика приема и рассмотрения обращения от клиентов
и реагирования на них, АКФ

Комиссия/РГ проводит расследование фактов, готовит Заключение с выводами и предложениями. Заключение представляется на рассмотрение Исполнительному директору для утверждения.

По итогам Заключения Комиссии/РГ, готовится и высылается клиенту письмо-ответ в вышеуказанные сроки.

Приложения

1. Приложение 1: Образец Вывески;

Уважаемые клиенты!

В случае возникновения жалоб,

Вы можете выбрать любой из предложенных способов обращений к Руководству Компании:

1. Заполнить бланк заявления, предусмотренный для жалоб и изложить Вашу жалобу;
2. Отправить заявление по факсу: 8 (727) 250 61 90, направить заявление по электронной почте: info@acfund.kz, либо отправить заявление через любое отделение Казпочта/Казахтелеком;
3. Изложить свою жалобу в Книге жалоб и предложений, которая находится в каждом отделении Компании;
4. Позвонить Исполнительному Директору АКФ по номеру: 8 777 225 29 02;
5. Позвонить Начальнику Отдела Кредитного Администрирования (Директору по Этике) по номеру: 8 777 078 93 18;
6. Позвонить офис-менеджеру Компании по номеру: 8 777 384 81 11.

Благодарим Вас за сотрудничество!

2. Приложение 2: Образец Телефонограммы

Исполнительному директору
ТОО «МКО»
«Азиатский Кредитный Фонд»
Жакуповой Ж.Б.

Телефонограмма-Обращение

Время:

Дата:

Передал: тел.:
(ФИО)

Адрес:

Принял: Подпись:
(ФИО)

Вх.№ Дата:

