

УТВЕРЖДЕНО

Протоколом внеочередного общего собрания участников
Товарищества с ограниченной ответственностью
«Микрофинансовая организация «SwF»
№27/03-2026 от «27» марта 2026 г.



ПОЛИТИКА РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ

**ТОВАРИЩЕСТВА С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ
«МИКРОФИНАНСОВАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ «SwF»**



г. Алматы 2026 г.

Содержание

1. Термины и определения	3
2. Общие положения	3
3. Полномочия и ответственность	6
4. Прием и регистрация обращений	6
5. Порядок принятия и рассмотрения обращений от заявителей	7
6. Порядок принятия и рассмотрения обращений	8
7. Сроки и уровни рассмотрения обращений	9
8. Подготовка ответа	10
9. Анализ, мониторинг и контроль за процессом рассмотрения обращений	11
10. Заключительные положения	11
Приложение №1	12
Приложение №2	13
Приложение №3	14
Приложение №4	15

1. Термины 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.

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, либо юридическое лицо, обратившееся в МФО согласно письменному обращению. В МФО заявителями являются заемщики -клиенты МФО сотрудники и третьи лица.

Заемщик -клиент - физическое лицо, вступающее или вступившее в правоотношения с МФО, либо их официальный представитель.

Департамент контроля качества и поддержки клиентов (ДКК) - структурное подразделение МФО, осуществляющее информационно-консультативное и оперативное обслуживание клиентов по обращениям, поступающим через различные каналы связи, включая телефонные звонки, электронные обращения и иные дистанционные способы, обеспечивая их прием, регистрацию, учет, координацию рассмотрения и подготовку ответов, а также анализ уровня удовлетворенности клиентов, оценку работы сотрудников и организацию их обучения и развития с целью повышения качества обслуживания и соблюдения внутренних стандартов МФО.

МФО/Компания - Товарищество с ограниченной ответственностью «Микрофинансовая организация «SwF».

Обращение - направленное в МФО индивидуальное или коллективное, письменное, устное, либо в форме электронного документа предложение, заявление, жалоба, запрос.

Ответственное подразделение – отдел МФО, 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 МФО.

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.

КК - Кредитный Комитет.

Сотрудник - физическое лицо, состоящее в трудовых отношениях, с МФО 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 МФО, вступающие с ней в гражданско-правовые отношения.

2. Общие положения

2.1. Сфера применения политики:

2.1.1. Настоящая Политика рассмотрения обращений в Товарищество с ограниченной ответственностью «Микрофинансовая организация «SwF» (далее - Политика), определяет порядок приёма, регистрации рассмотрения и предоставления ответов на обращения заявителей, поступающих в Товарищество с ограниченной ответственностью «Микрофинансовая организация «SwF» (далее — МФО) в рамках осуществления своей деятельности.

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 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 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. Так же не рассматриваются обращения без конкретного содержания (без сути и предмета), обращения, содержащие нецензурные выражения, угрозы жизни, здоровью или имуществу сотрудников и их семей. Все обращения рассматриваются бесплатно. Компания не может лишать или ограничивать заявителей в праве подать обращение. При подаче письменного обращения клиент получает подтверждение его приёма, либо отдельный документ, либо отметку на копии. Отказ в приёме письменных обращений не допускается, кроме случаев, указанных в данном пункте.

2.1.5. По требованию заявителя, сотрудники МФО обязаны разъяснить последнему установленный настоящей политикой порядок рассмотрения обращений.

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

2.1.7. Руководство и сотрудники МФО, должны избегать ситуаций, которые могут повлечь конфликт интересов при приёме, обработке обращений и при подготовки ответов на обращения.

2.1.8. За нарушение норм и требований, установленных в настоящей политике, виновные сотрудники несут ответственность, установленную трудовым договором, должностными инструкциями МФО 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 директор ДКК.

2.3. Цель политики:

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

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

2.3.3. Закрепление ответственности и полномочий 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 МФО.

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 МФО и их неразглашение третьим лицам.

2.4. Права и обязанности заявителя:

2.4.1. Заявитель вправе обратиться с обращением непосредственно в МФО.

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

2.4.3. Заявитель вправе в любое время отозвать своё обращение.

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

2.4.5. При обращении в МФО, 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 биометрической идентификации посредством использования услуг ЦОИД или посредством устройств МФО и ЭЦП, представленной аккредитованным удостоверяющим центром Республики Казахстан. Принимающая сторона в лице МФО, перепроверяет правовую обоснованность подписи через соответствующий аккредитованный удостоверяющий центр Республики Казахстан.

2.4.6. МФО принимает к рассмотрению обращения на казахском и русском языках. Ответ предоставляется заявителю на том 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 МФО.

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 государственных 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 микрокредитам;

- Жалобы на работу сотрудников. Например, длительные задержки в рассмотрении заявок, некорректное обращение сотрудников с клиентами, навязывание кредитных продуктов или дополнительных услуг;
- 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 офиса 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.

3. Полномочия и ответственность

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

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

3.3. Директор ДКК несёт ответственность за распределение обращений для дальнейшей обработки и ведёт контроль за своевременным предоставлением ответов на обращения заявителей. Данная обязанность может быть делегирована Директором МФО иному сотруднику путём оформления соответствующего приказа МФО.

3.4. Руководители соответствующих отделов/департаментов несут ответственность за своевременную передачу обращений заявителей в ДКК.

4. Прием и регистрация обращений

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

Канал связи	Форма	Контактные данные
	Необходимо заполнить бланк заявления, предусмотренный для заявителей, в офисе МФО и оставить его куратору офиса для дальнейшей передачи в ДКК (Приложение 1-форма для письменных обращений)	Офис МФО
	Заказать обратный звонок на сайте МФО	https://findom.kz/
	Отправить письменное обращение на электронную почту	info@findom.kz
Устное обращение	Бизнес WhatsApp	+7 700 333 4408
	Бесплатная горячая линия (с мобильного)	+7 700 333 44 80

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

4.3. Каналы приёма обращений размещаются в офисе МФО 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 МФО которое является доступным и однозначно идентифицируемым для клиентов.

4.4. Заявитель может обратиться с обращением в устной или письменной формах:

- письменными обращениями, поступившими нарочно, почтовой связью, на электронную почту и объекты информатизации организации;
- устными обращениями, поступившими по телефону и при непосредственном посещении клиентом микрофинансовой организации.

4.5. Все обращения, которые поступают нарочно, должны быть сканированы и высланы на электронную почту МФО (info@findom.kz) в течение суток после получения.

4.6. Днём получения обращения считается день регистрации обращения МФО, если законодательством Республики Казахстан не установлено иное.

5. Порядок принятия и рассмотрения обращений от заявителей

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

5.2. При рассмотрении обращения, сотруднику МФО необходимо соблюдать следующий порядок действий:

- Поблагодарить заявителя за то, что он обратился в МФО.
 - 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 МФО 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 МФО.
- 5.3. При разрешении обращения заявителя сотрудник не должен:
- брать на себя какие-либо обязательства перед заявителем;
 - рассматривать вопросы, находящиеся вне его служебной компетенции;

- связывать МФО обязательствами по принятию каких-либо действий или решений самостоятельно без согласования с уполномоченным органом МФО.
- 5.4. В случае, если обращение заявителя не может быть разрешено незамедлительно, то сотрудник подразделения МФО обязан предложить последнему обратиться по любому из указанных данной политике каналов связи для подачи обращения.
- 5.5. В случае, если заявитель желает изложить обращение в письменной форме в офисе МФО, 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 МФО 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.
- 5.6. Составленное обращение должно быть отсканировано и отправлено на электронный адрес МФО (info@findom.kz) для его регистрации и дальнейшего рассмотрения.

6. Порядок принятия и рассмотрения обращений

- 6.1. Все обращения поступают для регистрации и обработки в ДКК МФО.
- 6.2. ДКК принимает как письменные жалобы, поступающие со всех каналов приёма обращений, так и устные, поступившие по телефону.
- 6.3. В случае, если обращение от заявителя получено офис-менеджером головного офиса или любым другим сотрудником, его необходимо переадресовать в ДКК.
- 6.4. Анонимные обращения не принимаются и не обрабатываются, за исключением; указанных в п. 2.1.4.
- 6.5. Все обращения в обязательном порядке регистрируются ДКК в электронном журнале входящей корреспонденции с указанием входящего номера, даты получения обращения и ФИО заявителя.
- 6.6. По мере поступления обращений, ДКК вносит обращения в базу обращений и прикрепляет к созданной задаче сканированное обращение. В случае принятия телефонного звонка от заявителя оператор ДКК просит заявителя написать заявление и выслать его на бизнес WhatsApp МФО.
- 6.7. После изучения обращения заявителя, оператор ДКК, после согласования с начальником ДКК и юристом, назначает обращение в базу обращений ответственному подразделению/сотруднику, которое наилучшим образом подходит для разрешения обращения и подготовки ответа.
- 6.8. Ответственные подразделения в случае необходимости (с установлением сроков исполнения) запрашивают полную информацию и пояснения у других подразделений, в том числе филиальной сети МФО 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.
- 6.9. 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.
- 6.10. 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 передает документы на проверку юристу МФО.

6.11. Юрист МФО проводит экспертизу официального ответа и передает свое экспертное заключение ответственному лицу. Ответственное лицо для подписания выбирается в зависимости от предмета и важности обращения. Наиболее важные обращения подписываются Директором МФО, наименее важные директорами департаментов.

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

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

6.14. Сотрудник ДКК проверяет выполнение задачи и закрывает обращение в базе osTicket.

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

7. Сроки и уровни рассмотрения обращений

7.1. Независимо от уровня серьезности обращения, МФО 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 МФО 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 работа 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 органа микрофинансовой организации, уполномоченного 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.
- В тех случаях, когда решение вопросов, изложенных в обращении, требует длительного срока рассмотрения, то обращение ставится на дополнительный

контроль вплоть до окончательного его исполнения, о чем сообщается заявителю в течение трёх календарных дней со дня принятия решения.

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

8. Подготовка ответа

8.1. 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.

8.2. Результат рассмотрения обращения доводится до заявителя одним из возможных способов информирования, в зависимости от предпочтений и запроса заявителя: устный ответ по телефону либо при личной встрече в офисе МФО, или письменный ответ отправляется на электронный адрес/WhatsApp, предоставленный заявителем или посредством отправки письма через АО «Казпочта»/иную курьерскую почтовую службу.

8.3. 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 из вопросов, просьб, требований, ходатайств или рекомендаций заявителя;
- ссылки на нормы законодательства Республики Казахстан, внутренние документы микрофинансовой организации, а также на положения договоров, относящихся к рассматриваемому вопросу;
- изложение фактических обстоятельств по обращению;
- разъяснение права клиента на обжалование принятого решения.

8.4 В случае обоснованности и правомерности обращения клиента МФО принимает решение об устранении нарушения и восстановлении прав и законных интересов клиента.

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

Ответ считается доставленным, если он направлен клиенту:

- По месту жительства, указанному в договоре о предоставлении микрокредита либо в обращении клиента заказным письмом с уведомлением о его вручении, в том числе получено одним из совершеннолетних членов семьи заемщика, проживающим по указанному адресу;
- На адрес электронной почты, указанный в договоре о предоставлении микрокредита либо в обращении клиента;
- С использованием иных средств связи, предусмотренных договором о предоставлении микрокредита, обеспечивающих фиксирование получения ответа клиентом.
- При явке клиента (его уполномоченного представителя) в МФО ответ вручается под роспись лично в руки, о чем делается отметка в журнале регистрации письменных обращений, за исключением ответа, доставленного способами, предусмотренными настоящим пунктом.
- В случае возврата ответа с отметкой о невозможности его вручения адресату, получателю, либо в связи с отказом в его принятии, ответ считается переданным надлежащим образом.

8.6. Ответ на письменное обращение подписывается уполномоченным лицом МФО. Допускается использование средств факсимильного копирования подписи или иного способа, предусмотренного внутренними нормативными документами МФО. Не требуется подписание уполномоченным лицом МФО ответа на письменное обращение,

направляемого способами, предусмотренными абзацами третьим и четвертым частями пункта 8.5.

9. Анализ, мониторинг и контроль за процессом рассмотрения обращений

9.1. МФО обязуется постоянно анализировать данные по обработке обращений, чтобы они определяли и устраняли любые повторяющиеся или систематические проблемы, а также потенциальные юридические и операционные риски.

9.2. Еженедельно директор ДКК формирует отчёты о рассмотрении обращений из базы обращений, дорабатывает их в случае недостающей информации (например, превышение сроков рассмотрения, отсутствие решений по обращению и т.п.) и предоставляет на заседание КК.

9.3. КК при необходимости констатирует необходимость улучшений и принимает решение о создании рабочей группы, для разработки плана мероприятий, включая задачи, сроки их выполнения и ответственных лиц по исполнению плана мероприятий.

9.4. При наличии системных проблем, для решения которых требуется внесение изменений в процедуры и продукты МФО, вопрос выносится на КК. Решение КК направляется в подразделения, ответственные за их исполнение. Мониторинг их исполнения осуществляется уполномоченными сотрудниками МФО.

10. Заключительные положения

12.1. Настоящая Политика доводится до сведения всех работников МФО, в том числе задействованных во взаимодействии с Клиентами.

12.2. МФО вправе в одностороннем порядке вносить изменения в настоящую Политику путём размещения её обновлённой редакции на официальном сайте МФО. Указанные изменения вступают в силу со дня их опубликования, если иной срок не предусмотрен изменённой редакцией Политики.

12.3. Настоящая Политика утверждается и вводится в действие Протоколом внеочередного общего собрания участников МФО.

Приложение №1
к Политике рассмотрения обращений
Товарищества с ограниченной ответственностью
«Микрофинансовая организация «SwF»

Форма для письменных обращений

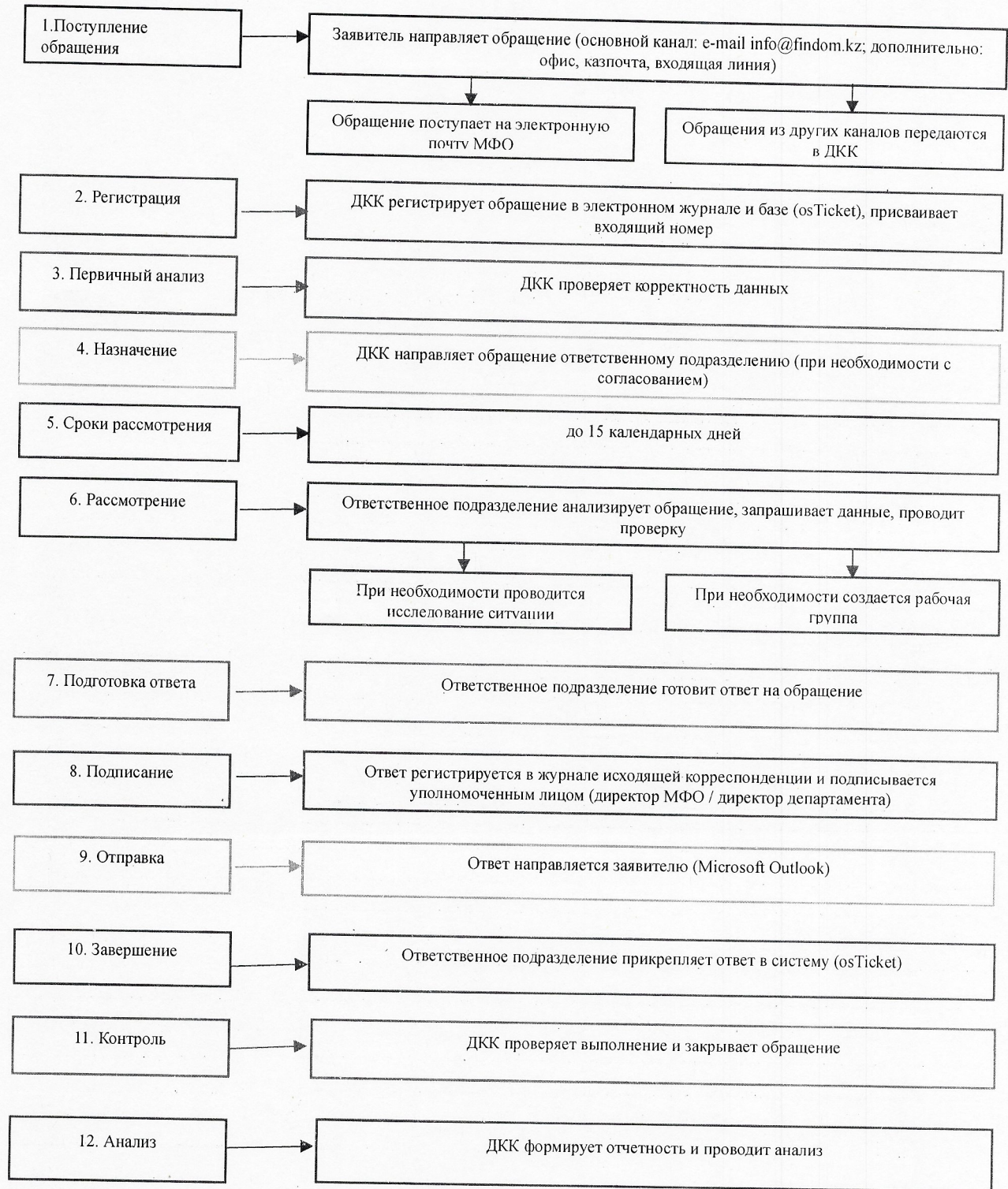
	<p>Генеральному директору Товарищества с ограниченной ответственностью «Микрофинансовая организация «SwF» Талгатқызы Н.</p> <p>От: _____ ИИН: _____ Адрес: _____ Тел.: _____</p>
<p>Обращение</p> <p>Суть обращения</p> <p>Способ, которым заявитель желает получить ответ от Компании</p> <p>Документы, если таковые имеются, прилагаются к обращению.</p>	
<p>Заявитель _____ «__» __20__ г (подпись, ФИО)</p> <p><i>После заполнения отдайте обращение куратору офиса или самостоятельно отправьте обращение по адресу МФО (через отделение АО «Казпочта», Казахтелекома или по электронную почту МФО: info@findom.kz.</i></p>	

Приложение №2
к Политике рассмотрения обращений
Товарищества с ограниченной ответственностью
«Микрофинансовая организация «SwF»»

Канал связи	Форма	Контактные данные
	Необходимо заполнить бланк заявления, предусмотренный для заявителей, в офисе МФО и оставить его куратору офиса для дальнейшей передачи в ДКК (Приложение 1- форма для письменных обращений)	Офис МФО
	Заказать обратный звонок на сайте МФО	https://findom.kz/
	Отправить письменное обращение на электронную почту	info@findom.kz
Устное обращение	Бизнес WhatsApp	+7 700 333 4408
	Бесплатная горячая линия (с мобильного)	+7 700 333 4480

Приложение №3
к Политике рассмотрения обращений
Товарищества с ограниченной ответственностью
«Микрофинансовая организация «SwF»»

Схема порядок принятия и рассмотрения обращений



Приложение №4
к Политике рассмотрения обращений
Товарищества с ограниченной ответственностью
«Микрофинансовая организация «SwF»

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 МФО, привести к юридическим последствиям или нанести финансовый ущерб МФО или клиентам	Департамент контроля качества, служба безопасности, юридический отдел	Генеральный директор
● Средняя	Обращения, которые не несут критических финансовых, юридических или репутационных рисков, но могут повлиять на клиентский опыт, доверие к компании и операционную деятельность	Департамент контроля качества, руководители подразделений, директора департаментов, юридический отдел	Операционный директор
● Низкая	Обращения, не несущие значительных последствий для МФО или клиентов	Департамент контроля качества, Управление урегулирования обращений, Управление контроля качества	Руководители отделов, директора департаментов