Приложение № 1-7 к Перечню документов

****

**ПАМЯТКА**

**Уважаемый клиент АО «КазАгроФинанс»!**

АО «КазАгроФинанс» (далее - Общество) ценит лояльность существующих и новых клиентов. Ценность Клиента является одной из стратегических целей Общества.

Памятка создана в целях обеспечения сохранения благоприятных партнерских отношений между Клиентом и Обществом и своевременному реагированию на обращения клиентов.

Памятка предназначена для Клиента, у которого возникла необходимость обращения в Общество с целью подачи жалобы, направления рекомендации и предложений.

**ПРИ ВОЗНИКНОВЕНИИ НЕОБХОДИМОСТИ ОБРАЩЕНИЯ В ОБЩЕСТВО, ПРОСИМ ВАС СЛЕДОВАТЬ СЛЕДУЮЩИМ РЕКОМЕНДАЦИЯМ**

**КТО МОЖЕТ НАПРАВИТЬ ОБРАЩЕНИЕ?**

Любой Клиент Общества, как на стадии рассмотрения заявки на финансирование, так и на стадии финансирования, и во время сопровождения проекта клиента.

**КОГДА ОБРАЩАТЬСЯ В ОБЩЕСТВО?**

Вы можете обратиться в Общество, если Вы считаете, что действия или бездействия работников, или должностных лиц Общества нарушают Ваши законные права и интересы.

**ПРЕДМЕТ ОБРАЩЕНИЯ**

О восстановлении или защите Ваших нарушенных прав, законных интересов, об устранении неправомерных действий или бездействия лиц Общества, послуживших основанием Вашему обращению.

**КАК НАПРАВИТЬ ОБРАЩЕНИЕ?**

* Вы можете направить обращение в равной степени на казахском или русском языках.
* Вы можете направить обращение сами или используя для этой цели уполномоченного представителя.
* Укажите свое имя, фамилию и контактную информацию или имя, фамилию и контактную информацию уполномоченного представителя, а также подтверждение того, что данное лицо уполномочено представлять Вас.
* Если Вы хотите, чтобы Ваше обращение рассматривалось в конфиденциальном порядке, следует четко указать это в обращении и обосновать такую просьбу.
* Укажите название и приведите описание ситуации, являющиеся предметом Вашего обращения.
* Если это возможно, укажите какой нормативный документ, по Вашему мнению, не соблюдался Обществом.

**КАК И КОМУ АДРЕСОВАТЬ ВАШЕ ОБРАЩЕНИЕ?**

Направляйте Ваше обращение, адресуя его вышестоящему должностному лицу или уполномоченному органу Общества.

Так, к примеру, в случае если Ваше обращение является жалобой, то такое обращение необходимо направлять следующим адресатам:

* Если у Вас имеются жалобы на работников территориальных филиалов Общества – то жалобу необходимо адресовать на директора соответствующего территориального филиала Общества.
* Если у Вас имеются жалобы на работника Центрального аппарата Общества – то жалобу необходимо направлять в адрес курирующего руководителя, являющимся членом Правления Общества.
* Если у Вас имеются жалобы на директора территориального филиала Общества – то жалобу необходимо направлять в адрес Председателя Правления Общества.
* Если у Вас имеются жалобы на руководство Общества - то жалобу необходимо направлять в адрес Председателя Совета директоров Общества либо в адрес АО «Национальный управляющий холдинг «КазАгро».

**КАКИЕ ОБРАЩЕНИЯ НЕ РАССМАТРИВАЮТСЯ?**

* Обращения, которые не обоснованы или поданы в противоправных или злонамеренных целях.
* Обращения, которые поданы с целью получения конкурентного преимущества.
* Обращения, которые не относятся к Обществу в целом.
* Обращения, в которых не изложены суть и предмет жалобы.
* Анонимные обращения.

**КУДА ОБРАЩАТЬСЯ?**

Для вашего удобства, Вы можете обратиться:

* по телефонам: +7 (7172) 556533 (вн.1600), +7 (7172) 557-338 вн. 4602.
* по электронной почте на адрес [**maillbox@kaf.kz**](mailto:maillbox@kaf.kz)
* Непосредственно по адресам и телефонам Центрального аппарата Общества или филиалов Общества, указанных в ПАМЯТКЕ

Ознакомлен с содержанием ПАМЯТКИ и получил экземпляр ПАМЯТКИ для Клиента.

#### Ф.И.О. Клиента

#### \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Ф.И.О. подпись

|  |  |
| --- | --- |
| **Центральный аппарат**  **г.Нур-Султан, ул. Кенесары 51, ВП-4.**  **Тел: +7 (7172) 58 04 37, 58 04 38**  **Факс: +7 (7172) 58 04 46**  **e-mail:** [**maillbox@kaf.kz**](mailto:maillbox@kaf.kz)  [**www.kaf.kz**](http://www.kaf.kz)  **Call-center: +7 (7172) 55 77 55** | |
| **Филиал по Акмолинской области**  **г.Кокшетау, ул.Абая 96.**  **Тел: +7 (7162) 91 00 31, 91 00 32**  **e-mail: akm5@kaf.kz** | **Филиал по Западно-Казахстанской области**  **г.Уральск, Сырым Датова 28.**  **Тел: +7 (7112) 96 00 30, 96 00 31**  **e-mail: zko@kaf.kz** |
| **Филиал по г.Алматы**  **г.Алматы, ул.Богенбай батыра 142**  **Бизнес центр «Кайсар».**  **Тел: +7 (7272) 95 93 50, 95 93 51**  **e-mail: credit\_alm2@kaf.kz** | **Филиал по Алматинской области г.Талдыкорган, 7 мкр-н, здание 10, Бизнес центр «Коктем Грант», 7 этаж. Тел: +7 (7282) 55 86 80, 55 86 81**  **e-mail: almaty@kaf.kz** |
| **Филиал по Карагандинской области г.Караганда, ул.Бухар жырау 53/1. Тел: +7 (7212) 92 24 07, 92 24 08**  **e-mail: krg@kaf.kz** | **Филиал по Костанайской области г.Костанай, пр.Аль-Фараби 65**  **Тел: +7(7142) 99 97 71, 99 97 72**  **e-mail: kst3@kaf.kz** |
| **Филиал по Актюбинской области**  **г.Актобе, ул.Абылхайыр хана 51/1.**  **Тел: +7 (7132) 92 11 80, 92 11 81**  **e-mail: akt3@kaf.kz** | **Филиал по Кызылординской области г.Кызылорда, ул.Конаева 33, 2 этаж. Тел: +7 (7242) 55 13 00, 55 13 02**  **e-mail: kzl@kaf.kz** |
| **Филиал по Атырауской области г.Атырау, ул.Сатпаева 13А.**  **Тел: +7 (712) 93 00 31, 93 00 32**  **e-mail: atr@kaf.kz** | **Филиал по Восточно-Казахстанской области**  **г.Усть-Каменогорск, пр.Сатпаева 62**  **Тел: +7 (7232) 49 24 77, 49 24 76**  **e-mail: vko@kaf.kz** |
| **Филиал по Павлодарской области г.Павлодар, ул.Луговая 16.**  **Тел: +7 (7182) 77 00 66, 77 00 68**  **e-mail: pvl@kaf.kz** | **Филиал по Северо-Казахстанской области**  **г.Петропавловск, ул.Букетова 31А.**  **Тел: +7 (7152) 63 10 30, 63 10 31**  **e-mail: sko@kaf.kz** |
| **Филиал по Жамбылской области**  **г.Тараз, ул.Сулейменова 17**  **Тел: +7 (7262) 99 92 20, 99 92 23**  **e-mail: tar@kaf.kz** | **Филиал по Туркестанской области**  **г.Шымкент, пр.Д.Кунаева 3/3, 3 этаж.**  **Тел: +7 (7252) 98 40 10, 98 40 11**  **e-mail: uko@kaf.kz** |