

Solva МҚҰ-да мүгедектігі бар адамдар мен халықтың жүріп-тұруы шектеулі топтарына микрокредит беру және оларға қызмет көрсету тәртібі жөніндегі жадынама

Құрметті клиенттер! Қаржылық қызметтеріміздің әрбір адам үшін қолжетімді, қауіпсіз әрі ыңғайлы болуын үнемі қадағалаймыз. Осы жадынамада мүгедектігі бар адамдар мен жүріп-тұруы шектеулі азаматтарға қызмет көрсетудің қолжетімді форматтары, қызметтерді алу тәсілдері, сондай-ақ қосымша қолдау мүмкіндіктері туралы ақпарат берілген.

Егер микрокредит алу кезінде сізге арнайы қызмет көрсету шарттары немесе қосымша көмек қажет болса, сіз кеңес алу және сүйемелдеу үшін ұйым қызметкерлеріне жүгіне аласыз.

1. Кеңселер мен өзіне-өзі қызмет көрсету құрылғыларының қолжетімділігі

Клиенттердің ыңғайлылығы үшін мүгедектігі бар адамдар мен халықтың жүріп-тұруы шектеулі топтарына бейімделген кеңселер мен өзіне-өзі қызмет көрсету құрылғылары туралы ақпарат ашық жарияланған.

Бас кеңсе мекенжайы: Алматы қ., Алмалы ауданы, Сейфуллин даңғылы 502, «Тұрар» БО, 1 қабат (ғимараттың бүйір жағындағы кіреберіс).

Жұмыс жасау тәртібі: дүйсенбі-жұма 10:00 бастап 19:00 дейін (түскі үзіліс 14:00 бастап 15:00 дейін).

Solva МҚҰ кеңселерінде көрсетілетін қызметтер тізімі:

- микрокредит беру және оған қызмет көрсету мәселелері бойынша кеңес беру;
- микрокредит алуға өтініштерді қабылдау және қарау;
- микрокредит беру туралы шарттарды ресімдеу және қол қою;
- қолданыстағы микрокредит шарттары бойынша ақпарат ұсыну;
- клиенттердің өтініштері, арыздары мен шағымдары бойынша кеңес беру;
- Solva МҚҰ-ның ішкі құжаттарында қарастырылған өзге де қызметтерді көрсету.

Қолжетімді орта және техникалық жабдықталу:

Кедергісіз кіру: Орталық кеңсенің кіреберісі тротуар деңгейімен бірдей жасалған. Кіреберіс жерінде баспалдақтар, табалдырықтар және басқа да кедергілер жоқ, бұл мүгедектігі бар адамдарға, оның ішінде кресло-арбаны пайдаланатын клиенттерге, сондай-ақ халықтың жүріп-тұруы шектеулі басқа да топтарына кеңсеге қолайлы кіруге мүмкіндік береді.

Ішкі кеңістік: Фронт-офистің ішкі кеңістігі бір деңгейде жасалған, биіктік жағынан ауытқулар жоқ. Бұл клиенттердің кеңсе ішінде еркін қозғалуына және қажетті қызметтерді жайлы жағдайда алуына мүмкіндік береді.

Жеке көмек көрсету: Егер кеңсеге келген клиентке көмек қажет болса (мысалы, кіреберіс есікті ашу, кеңсе ішінде сүйемелдеп жүру немесе жабдықты пайдалану кезінде көмек көрсету), компания қызметкерлері қажетті қолдау көрсетуге дайын.

Көмек алу үшін кеңсеге келер алдында немесе келген кезде бізге мына телефон арқылы хабарласа аласыз: +7 (701) 006-35-35. Сіздің өтінішіңіз бойынша қызметкер сізді қарсы алып, сүйемелдеп жүруге және қажетті көмек көрсетуге шығады.

Өзіне-өзі қызмет көрсету құрылғылары (терминалдар): Өзіне-өзі қызмет көрсету құрылғылары кеңсенің қолжетімді аймақтарында орналасқан. Терминалдарды пайдалану немесе операцияларды жүргізу барысында қиындықтар туындаған жағдайда операциялық зал қызметкерлері қажетті кеңес беріп, көмек көрсетеді.

Бөлімшелердің мекенжайлары мен жұмыс жасау тәртібі:

Өңірлік бөлімшелердің соңғы тізімі, олардың мекенжайлары мен жұмыс кестесі компания сайтындағы **«Бөлімшелер картасы»** бөлімінде орналастырылған: <https://solva.kz/map/>

2. Құжаттар мен ақпарат алу форматтары

Клиенттің сұрауы бойынша микрокредитті алу және оған қызмет көрсетуге қатысты құжаттар мен ақпарат келесі форматтарда ұсынылуы мүмкін:

Электрондық форматта

- құжаттарды клиенттің электрондық пошта мекенжайына жіберу;
- компанияның цифрлық сервистері арқылы құжаттарды алу (мұндай мүмкіндік болған жағдайда);
- электрондық құжаттарды экраннан оқуға арналған бағдарламалармен және басқа да көмекші технологиялармен бірге пайдалануға болады.

Қағаз түрінде

- құжаттарды қағаз түрінде ұсыну;
- клиенттің сұрауы бойынша құжаттарды үлкейтілген (ірі) әріппен ұсынуға болады.

Басқа қолжетімді форматтар

- техникалық мүмкіндік болған жағдайда және клиенттің алдын ала сұрауы бойынша ұйым клиенттің жеке қажеттіліктерін ескере отырып, ақпаратты өзге де қолжетімді форматтарда ұсына алады.

Кеңсеге немесе қолдау қызметіне жүгінген кезде құжаттарды өзіңізге қажетті форматта алу үшін компания қызметкеріне қажеттілігіңіз туралы алдын ала хабарлағаныңыз жөн.

3. Қашықтан көрсетілетін қызметтер және алаяқтықтан қорғану

Сіз қауіпсіздік мақсатында қызметтерді алу тәсілдерінің жекелеген түрлерін шектей аласыз немесе белгілі бір операцияларды жүргізуге тыйым сала аласыз:

- Онлайн қызметтерден бас тарту. Сіздің өтінішіңіз бойынша біз интернет арқылы микрокредит ресімдеу мүмкіндігін толықтай бұғаттап, қызмет көрсетуді тек компанияның кеңсесінде ғана қолжетімді ете аламыз.

4. Сенім білдірілген тұлға арқылы қызмет көрсету

Егер клиенттің компания кеңсесіне келуге немесе цифрлық сервистерді өз бетінше пайдалануға мүмкіндігі болмаса, ол Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес өз мүддесін білдіру үшін басқа тұлғаға өкілеттік бере алады.

Төмендегі құжаттарды ұсыну арқылы өкілге қызмет көрсетіледі:

- өкілдің жеке басын куәландыратын құжат;
- клиенттің мүддесін білдіруге және оның атынан тиісті әрекеттерді жасауға өкілеттік берілген, нотариалды куәландырған сенімхат (немесе оның нотариалды куәландырған көшірмесі).

Өкілге берілетін өкілеттіктердің тізімі сенімхаттың мазмұнымен айқындалады және мыналарды қамтуы мүмкін:

- құжаттар мен анықтамаларды алу;
- өтініштер беру;
- құжаттарға қол қою;
- микрокредит шарты бойынша ақпарат алу;
- сенімхатта және Қазақстан Республикасының заңнамасында қарастырылған өзге де әрекеттерді орындау.

- **Тексеру мен ресімдеу мерзімі:**

- Solva қызметкерлері нотариалды куәландырған сенімхаттың түпнұсқалығын өтініш берілген күні мемлекеттік тізілімі арқылы тексереді;
- Сенімхат бойынша операциялар барлық қажетті құжаттар ұсынылған сәттен бастап 1 жұмыс күнінен аспайтын мерзімде ресімделеді.

- **Қосымша қауіпсіздік шаралары**

- Клиенттің мүдделерін қорғау мақсатында ұйым өкілдің өкілеттіктерін тексерудің қосымша шараларын қолдануы мүмкін.
- Қажет болған жағдайда, егер бұл Қазақстан Республикасының заңнамасына қайшы келмесе, компания қызметкерлері жекелеген операцияларды орындамас бұрын клиенттің ерік білдіруін растау үшін онымен қолда бар байланыс деректері арқылы хабарласа алады.

5. Сенім білдірілген тұлғалар үшін операцияларды қосымша растау сервистері

Егер клиенттің тиісті түрде ресімделген сенімхат негізінде әрекет ететін сенім білдірілген тұлғасы болса, операциялар мен қызмет көрсету Қазақстан Республикасының заңнамасында және Solva МҚҰ-ның ішкі құжаттарында белгіленген тәртіпке сәйкес сенім білдірілген тұлғаның қатысуымен жүзеге асырылуы мүмкін.

6. Құжаттарға қол қоюдың қолжетімді тәсілдері

Егер клиент денсаулығына байланысты (мысалы, көру қабілетінің немесе қол қимылының бұзылуына байланысты) шартқа немесе өтінішке өз қолымен қол қоя алмаса, Solva МҚҰ-да келесі заңды баламалы тәсілдер қарастырылған:

- **Электрондық цифрлық қолтаңбаны (ЭЦҚ / SMS-код) пайдалану:** Қызметтерді қашықтан ресімдеу кезінде немесе мобильді қосымшада клиенттің ерік білдіруі бір реттік SMS-кодты (динамикалық сәйкестендіргішті) енгізу арқылы расталады. Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес қол қоюдың мұндай тәсілі өз қолымен қойылған қолтаңбаның баламасы болып танылады.
- **Қол қоюшыны (рукоприкладчикті) тарту (кеңседе мәміле жасалған кезде):** Егер клиент құжатқа өздігінен қол қоя алмаса және ЭЦҚ пайдаланбаса, оның өтініші бойынша және өзінің қатысуымен құжатқа басқа тұлға – **қол қоюшы** қол қоя алады.
- **Маңызды заң талабы:** Қазақстан Республикасы Азаматтық кодексінің 152-бабына сәйкес қаржылық шарттағы қол қоюшының қолын міндетті түрде нотариус немесе осындай нотариалдық әрекеттерді жасауға құқығы бар лауазымды тұлға куәландыруы тиіс. Бұл ретте клиенттің құжатқа өз қолымен қол қоя алмау себептері көрсетілуі қажет.

Егер сізге құжаттарға қол қоюдың ерекше тәртібі немесе қаржылық қызметтерді ресімдеу кезінде қосымша көмек қажет болса, компания қызметкерлері сізге кеңес беріп, Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасы аясында өзара әрекеттесудің қолжетімді тәсілін таңдауға дайын.

7. Қызметкерден кеңес алу тәртібі және баламалы байланыс арналары

Егер сізде микрокредитті ресімдеуге, оған қызмет көрсетуге немесе оны өтеуге қатысты сұрақтар туындаса, компания қызметкерінен өзіңізге ыңғайлы тәсілмен кеңес ала аласыз.

Біз әрбір клиент өзіне қолайлы байланыс тәсілін таңдау үшін дауыстық және мәтіндік байланыс арналарының бірнеше түрін ұсынамыз:

Жедел желінің телефоны арқылы кеңес алу: Сіз бізге **+7 701 006 35 35** нөмірі бойынша хабарласа аласыз. Біздің жүйеде негізгі сұрақтарға өз бетінше жауап алуға мүмкіндік беретін толық дауыстық мәзір (IVR) жұмыс істейді. Қызметкермен байланысу үшін мәзірден өтінішіңіздің тақырыбын (мысалы, қолданыстағы микрокредит, ресімдеу немесе төлем мәселелері) таңдауыңыз қажет. Осыдан кейін жүйе қоңырауыңызды операторға бағыттайды.

- **Баламалы байланыс арналары (жедел байланыс үшін ұсынылады):** Егер қарбалас уақытта телефон желісінде күту уақыты ұзарып кетсе немесе сізге дауыстық мәзірді пайдалану ыңғайсыз болса, автожауап бергіштен өтпей-ақ, компания қызметкерімен мәтіндік форматта бірден байланыса аласыз:
- **WhatsApp арқылы кеңес алу:** Бізге +7 701 493 84 85 нөміріне жазыңыз. Кез келген мәтіндік өтініш кезекші менеджер тарапынан нақты уақыт режимінде жедел қаралады.
- **Электрондық пошта:** Сұрағыңызды support@solva.kz электрондық мекенжайына жолдаңыз. Компания қызметкерінің ресми жауабы сізге оқуға ыңғайлы мәтіндік форматта жіберіледі.
- **«Қосымшадағы немесе сайттың Web нұсқасындағы чат» қызметі:** Компанияның ресми сайтында <https://solva.kz> кері қоңырауға тапсырыс бере аласыз. Ол үшін экранның төменгі оң жақ бұрышындағы хабарлама белгішесін басып, телефон нөміріңізді қалдырыңыз. Компания маманы сізбен [10–15] минут ішінде хабарласады.