«Fulcrum Foundation» азаматтық бастамаларды қолдау» ҚҚ

Қазақстан Республикасы
Индекс 120008
Қызылорда қаласы,
Көктөбе көшесі №88/14
Тел: 87242
e-mail: fulcrumf@bk.ru

FULCRUM

ОФ «Поддержка инициатив гражданского общества «FulcrumFoundation»

Республика Казахстан
Индекс 120008
город Кызылорда, улица
Коктобе, 88/14.
Тел: 87242700123
e-mail: fulcrumf@bk.ru

№02/019

16 қыркүйек 2019 жыл

«Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы комерциялық емес акционерлік қоғамының Қызылорда облысы бойынша филиалына

«Fulcrum Foundation» азаматтық бастамаларды қолдау» ҚҚ Қызылорда облыстық ішкі саясат басқармасының тапсырысымен «Тұтынушылардың құқықтарын қорғау» әлеуметтік жобасын жүзеге асыру барысында «Құпия тұтынушы» шарасын жүзеге асыруда.

Аталған рейд барысында қор қызметкерлері корпорацияның «Зейнетақы төлеу жөніндегі мемлекеттік орталық» Қызылорда облысы бойынша департаментінің Қызылорда қаласындағы операциялық бөлімінің қызметін алды.

Қызмет алу барысында:

1. Келушілердің көп еместігіне қарамастан, талон бойынша күту уақыты 32 минутты құрады. Зейнетке шыққан егде адам үшін бұл уақыттың аз еместігі белгілі;

2. Операциялық залда операторлар толығымен қызмет көрсетіп отырмағандығы белгілі болды, бір біріне «талон бассаңдаршы» деп отырған операторлар әріптестері ертіп келген қызмет алушыларды талонсыз, яғни кезексіз қабылдап отырды, қордың «Құпия тұтынушысына» қызмет көрсетуші оператор осындай әрекет арқылы жұмыс орнында 2 қызмет алушыны қатар қабылдап отырғанын фотосуреттен көре аласыз, зейнет алушының банктік деректерін жаңалауға байланысты қызмет көрсетіліп жатқандықтан, оператор

Аталған мәселелер келушілердің, яғни банк қызметін алушы тұтынушылардың наразалығын тудырғандықтан, жоғарыда аталған мәселелерді ҚР «Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы» және «Қазақстан Республикасындағы банктер және банк қызметі туралы» Заңдарын басшылыққа ала отырып жоюға жұмыс жасауыңызды және жасалған жұмыс немесе көрілген шара туралы ақпаратты қордың fulcrum@bk.ru электронды поштасына жолдауыңызды сұраймыз.

Қордың атқарушы директоры **Ұ.Сәрсенбай**

Орындаған: + 7 708 134 60 17

«Fulcrum Foundation» азаматтық бастамаларды қолдау» ҚҚ

Қазақстан Республикасы
Индекс 120008
Қызылорда қаласы,
Көктөбе көшесі №88/14
Тел: 87242
e-mail: fulcrumf@bk.ru

FULCRUM

ОФ «Поддержка инициатив гражданского общества «FulcrumFoundation»

Республика Казахстан
Индекс 120008
город Кызылорда, улица
Коктобе, 88/14.
Тел: 87242700123
e-mail: fulcrumf@bk.ru

№02/019 16 қыркүйек 2019 жыл

«Kaspi bank» АҚ Қызылорда облыстық филиал директорына

«Fulcrum Foundation» азаматтық бастамаларды қолдау» ҚҚ Қызылорда облыстық ішкі саясат басқармасының тапсырысымен «Тұтынушылардың құқықтарын қорғау» әлеуметтік жобасын жүзеге асыру барысында «Құпия тұтынушы» шарасын жүзеге асыруда.

Аталған рейд барысында қор қызметкерлері **«Kaspi bank» АҚ**-ның Қызылорда қаласындағы А.Тоқмағанбетов көшесі, 25 мекен-жайы бойынша орналасқан филиалында болып, тұтынушылардың наразылығын тудырған төмендегі мәселелерге куә болды:

1. «Құпия тұтынушы» банк бөлімшесіне жергілікті уақытпен 12:39-да кіріп, жеке счет аштыруға талон алған, алайда, түскі үзілістің уақыты басталмағанына қарамастан барлық бөлімшеде 1 менеджер ғана жұмыс жасап отырды;

2. Жалғыз менеджер келушілердің барлығын таблодағы кезекпен қабылдады, ереже бойынша әр мәселе бойынша жеке менеджер отыруы тиіс;

3. Бір ғана менеджер әр келушіні кемінде 30 минуттан қабылдағандықтан келушілердің кезегі жылжымады, бұл жағдайда банктің ішкі тәртіп ережесіне сәйкес әр клиентті қабылдайтын шекті уақыт бекітілуі тиіс;

4. Келушінің кезегі 16:01-де, яғни талон алғаннан кейін 3,5 сағаттан кейін келді. Бұл уақыт аралығында бөлімшеде қызмет көрсетуші менеджерлер көбейген жоқ.

алдындағы қызмет алушы деректерінің құпиялылығын сақтауда бұл кемшіліктің үлкен екені мәлім;

5. Ғимараттың бірінші қабатындағы лифт мекеме қызметкерлерінің пайдалануынан аталған уақыт аралығында босамағандығына куә болдық. Басқа кісінің көмегіне жүгініп келген егде кісілер лифт қызметін пайдалан алмады. Лифтті күтіп тұрған кісілерге мекеменің техникалық қызметкері лифттің 3 және 4 қабат ортасында зат тасып жүргенін, жақын уақыт аралығында босамайтынын айтты.

Аталған мәселелер келушілердің, яғни корпорация қызметін алушы тұтынушылардың наразалығын тудырғандықтан, жоғарыда аталған мәселелерді ҚР «Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер туралы» Заңын басшылыққа ала отырып жоюға жұмыс жасауыңызды және жасалған жұмыс немесе көрілген шара туралы ақпаратты қордың fulcrum@bk.ru электронды поштасына жолдауыңызды сұраймыз.

Қордың атқарушы директоры **Ұ.Сәрсенбай**

Орындаған: + 7 708 134 60 17