



УТВЕРЖДЕНО

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

**ПОЛИТИКА ПО ЗАЩИТЕ ПРАВ КЛИЕНТОВ
ТОВАРИЩЕСТВА С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ
«МИКРОФИНАНСОВАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ «SwF»**



г. Алматы 2026 г.

Содержание

1.	Термины и определения.....	4
2.	Общие положения.....	5
3.	Правила предоставления информации клиентам.....	5
4.	Порядок и особенности предоставления услуг лицам с инвалидностью и маломобильным группам населения.....	8
5.	Правила и требования к сотрудникам МФО, взаимодействующие с Клиентами.....	9
6.	Запрещенные практики при кредитовании.....	10
7.	Мошенничество.....	10
8.	Рассмотрение обращений и жалоб Клиентов.....	11
9.	Помощь Клиентам в урегулировании просроченной задолженности.....	12
10.	Конфиденциальность информации.....	13
11.	Контрольные процедуры.....	13
12.	Заключительные положения.....	14

1. Термины и определения

ГЭСВ — это показатель, отражающий полную стоимость микрокредита для, выраженный в годовых процентах. В показатель входит вознаграждение по микрокредиту, комиссии и иные платежи в пользу МФО, сопутствующие расходы, напрямую связанные с получением и обслуживанием микрокредита.

Договор - Договор о предоставлении микрокредита.

Жалоба - требование Клиента об устранении неправомерных действий или бездействий компании и его сотрудников, о восстановлении или защите нарушенных прав, свобод или его законных интересов.

Знай своего клиента - (KYC, know your client) - важный инструмент защиты интересов клиентов, минимизации рисков и повышения прозрачности и безопасности финансовых услуг. Обозначает совокупность процедур и мер, направленных на идентификацию и верификацию личности клиента перед началом предоставления финансовых услуг. Эти процедуры являются обязательным элементом ответственного и безопасного кредитования и используются для защиты как самой микрофинансовой организации, так и клиентов.

Клиент - резидент Республики Казахстан: физическое лицо, индивидуальный предприниматель, заключивший Договор о предоставлении микрокредита с МФО, или обратившийся в МФО с намерением получить микрокредит.

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».

Недобросовестные практики - случаи введения Клиента в заблуждение, ограничение его права на свободный выбор, нарушение принципов прозрачности, добросовестности и уважительного отношения либо создание риска причинения клиенту финансового или репутационного ущерба.

Не причиняй вреда - стратегия, которая определяет подход МФО к предотвращению и смягчению социальных рисков, связанных с использованием её продуктов и услуг, включая возможные негативные последствия для клиентов, нарушения прав человека, а также риски коррупции и взяточничества.

Обращение – направленное Клиентом в МФО индивидуальное, письменное, устное, либо в форме электронного документа предложение, заявление, запрос, жалоба, видеообращение или отклик.

Официальный сайт Компании - сайт Компании, размещенный в информационно-телекоммуникационной сети Интернет (<https://findom.kz/>).

Реклама – информация, распространенная любым способом, в любой форме и с использованием любых средств, адресованная неопределенному кругу лиц и направленная на привлечение внимания к объекту рекламирования, формирование или поддержание интереса к нему и его продвижение на рынке.

Сотрудник - физическое лицо, состоящее в трудовых отношениях, с МФО и непосредственно выполняющее работу по трудовому договору.

Существенные условия Договора - сумма и срок микрокредита, размер ставки вознаграждения (в годовых процентах и ГЭСВ), сумма переплаты по микрокредиту на дату обращения клиента, размеры комиссий и иных расходов, связанных с получением и обслуживанием (погашением) микрокредита, проект графиков погашения микрокредита (методом дифференцированных платежей и аннуитетных платежей, либо иной метод,

определенный Правилами выдачи микрокредитов), информацию об ответственности и возможных рисках клиента в случае невыполнения обязательств по Договору.

2. Общие положения

2.1. Настоящая Политика по защите прав клиентов Товарищества с ограниченной ответственностью «Микрофинансовая организация «SwF» (далее - Политика) определяет общие принципы взаимодействия с клиентами и защиты их прав и интересов, которыми руководствуется Товарищество с ограниченной ответственностью «Микрофинансовая организация «SwF» (далее — МФО) в рамках осуществления своей деятельности.

2.2. Политика в МФО разработана в соответствии с Законом Республики Казахстан «О микрофинансовой деятельности» и «Правилами предоставления микрокредитов, раскрытия информации и рассмотрения обращений клиентов микрофинансовых организаций», утвержденными постановлением Правления Агентства от 28 августа 2025 года №51.

2.3. Политика направлена на обеспечение прозрачности, добросовестности и защиты прав и интересов клиентов в рамках осуществления своей микрофинансовой деятельности.

2.4. Политика направлена на формирование у сотрудников МФО принципов на создание объективных условий для снижения частоты совершения недобросовестных действий при осуществлении ими своих непосредственных обязанностей.

2.5. МФО строго придерживается принципов открытости, достоверности и полноты предоставляемой информации о своей деятельности и всех условиях микрокредитования, а также следует всем требованиям законодательства Республики Казахстан.

2.6. Положения Политики применяются в целях:

- обеспечения соблюдения прав и законных интересов Клиентов - получателей финансовых услуг, оказываемых МФО;
- предупреждения недобросовестных практик взаимодействия МФО с Клиентами;
- своевременного и объективного рассмотрения обращений и жалоб Клиентов;
- повышения качества финансовых услуг при взаимодействии МФО с Клиентами;
- повышения уровня финансовой грамотности Клиентов и информированности Клиентов о деятельности МФО;
- формирования и поддержания положительного имиджа МФО на рынке финансовых услуг.

2.7. МФО соблюдает приоритет интересов Клиентов над собственными интересами при осуществлении своей деятельности. МФО не вправе устанавливать приоритет интересов одного Клиента перед интересами другого Клиента (других клиентов).

2.8. Политика является обязательной для применения всеми сотрудниками МФО и уполномоченными агентами при предоставлении микрофинансовых услуг от имени МФО.

2.9. Политика носит открытый характер, публикуется на официальном сайте МФО, а также размещается в офисах Компании.

2.10. МФО заявляет, что:

- МФО в своей работе руководствуется принципами Честности, Открытости, Добросовестности и Уважения. МФО не вправе злоупотреблять своими правами и (или) ущемлять интересы Клиентов;
- МФО соблюдает приоритет интересов Клиентов над собственными интересами при осуществлении своей деятельности;
- МФО не вправе устанавливать приоритет интересов одного Клиента или группы Клиентов перед интересами другого Клиента (других Клиентов).
- Во всем ином, что не предусмотрено настоящей Политикой, МФО руководствуется положениями договора микрокредита и действующего законодательства Республики Казахстан, в частности с положениями Закона РК от 26 ноября 2012 года № 56-V «О микрофинансовой деятельности».

3. Правила предоставления информации клиентам.

- 3.1. Деятельность МФО основана на приоритетном внимании к Клиентам и предоставлении им качественных, удобных и доступных финансовых услуг с использованием современных технологий.
- 3.2. МФО последовательно придерживается принципов открытости, прозрачности и полноты предоставляемой информации о своей деятельности и условиях микрокредитования, а также строго соблюдает требования законодательства Республики Казахстан.
- 3.3. МФО гарантирует предоставление Клиенту полного, понятного и достоверного объема сведений обо всех условиях микрокредитования и положениях Договора до его подписания. Компания также обязуется своевременно и исчерпывающе отвечать на вопросы Клиентов, обеспечивая их всей необходимой информацией для принятия взвешенного решения.
- 3.4. МФО в срок до 3 (трех) рабочих дней со дня принятия соответствующего решения в порядке, установленном правилами предоставления микрокредитов, информирует клиента о выдаче либо об отказе в выдаче микрокредита с указанием причин отказа, способом, предусмотренным Политикой.
- 3.5. Информация, подлежащая раскрытию МФО доводится до клиентов в соответствии со следующими принципами:
- на равных правах и в равном объеме как для текущих Клиентов, так и для потенциальных;
 - без финансовых затрат для Клиента;
 - актуальности информации на дату предоставления и в соответствии с запросом Клиента;
 - на языке, предпочитаемом Клиентом (казахском или русском языке);
 - с учетом индивидуальных особенностей Клиента, в том числе нарушения зрения, слуха, если МФО заранее уведомлена о таких особенностях;
 - в понятной и доступной форме, обеспечивающей разъяснение специальных терминов (в случае их наличия);
 - достоверную и в полном объеме, с раскрытием полной стоимости микрокредита и других существенных условий Договора до его заключения;
 - своевременно и на всех этапах взаимодействия, как до заключения договора, так и в течение срока его действия;
 - достаточности информации, позволяющей клиенту понять, насколько микрокредит МФО является для него подходящим, исходя из его финансового положения и целей;
 - с обязательным предоставлением Клиенту разъяснений и ответов на все его вопросы, связанных с условиями и порядком предоставления микрокредита;
 - без оказания давления и без применения методов поощрения или стимулирования, побуждающих Клиента к поспешному заключению Договора, предоставляя ему достаточное время для ознакомления с условиями и принятием осознанного решения;
 - с обязательным информированием Клиента еще на этапе первичной консультации о его правах, порядке подачи жалобы и доступных каналах для обращения;
 - через каналы, удобные и доступные Клиенту;
 - в случае предоставления информации на бумажном носителе с использованием удобочитаемых шрифтов и форматов.
- 3.6. Информация, подлежащая раскрытию клиенту при предоставлении микрокредита:
- информация об условиях предоставления микрокредита и перечень необходимых документов для заключения Договора;
 - срок предоставления микрокредита;
 - предельная сумма микрокредита;

- размер ставки вознаграждения в годовых процентах либо в фиксированной сумме, размер ставки вознаграждения в достоверном годовом эффективном сопоставимом исчислении (реальная стоимость), а также сумме переплаты по микрокредиту на дату обращения Клиента;
 - размеры тарифов и иных расходов, связанных с получением и обслуживанием (погашением) микрокредита, в пользу МФО;
 - проект графиков погашения (методом дифференцированных платежей и аннуитетных платежей, либо иной метод, определенный Правилами выдачи микрокредитов);
 - информацию об ответственности и возможных рисках Клиента в случае невыполнения обязательств по Договору;
 - информацию о правах Клиента на обращение в МФО, к микрофинансовому омбудсману или в суд;
 - информацию о праве Клиента на отказ от подписания Договора и любые последствия этого для него;
 - информацию о том, каким образом Клиент может задать вопросы, получить разъяснения и запросить дополнительную информацию;
 - консультации по возникшим у Клиента вопросам;
 - по желанию клиента - проект договора о предоставлении микрокредита.
- 3.7. В период обслуживания договора о предоставлении микрокредита МФО по запросу Клиента (заемщика) (с соблюдением требований к разглашению тайны предоставления микрокредита, предусмотренных Законом) в течение 3 (трех) рабочих дней со дня получения запроса представляет ему в письменной форме или способом, предусмотренным договором о предоставлении микрокредита, сведения о (об):
- 1) сумме денег, выплаченных МФО;
 - 2) размере просроченной задолженности (при наличии);
 - 3) остатке долга;
 - 4) размерах и сроках очередных платежей.
- 3.8. По заявлению Клиента после полного погашения задолженности по микрокредиту МФО безвозмездно в срок не более 3 (трех) рабочих дней со дня получения заявления представляет в письменной форме или способом, предусмотренным договором о предоставлении микрокредита, справку об отсутствии задолженности.
- 3.9. По заявлению Клиента МФО представляет в срок не более 3 (трех) рабочих дней безвозмездно не чаще 1 (одного) раза в месяц информацию в письменной форме или способом, предусмотренным договором о предоставлении микрокредита, о распределении поступающих денег Клиента (заемщика) в счет погашения задолженности по договору о предоставлении микрокредита.
- 3.10. По заявлению Клиента о частичном или полном досрочном возврате МФО, предоставленных по договору о предоставлении микрокредита денег МФО безвозмездно в срок не более 3 (трех) рабочих дней в письменной форме или способом, предусмотренным договором о предоставлении микрокредита, сообщает ему размер причитающейся к возврату суммы.
- 3.11. В случае, если предусмотрено договором о предоставлении микрокредита, МФО на периодичной основе представляет клиенту сведения, предусмотренные пунктом 3.7. Политики, способом, предусмотренным договором о предоставлении микрокредита.
- 3.12. Сведения, предусмотренные в пунктах 3.7, 3.8, 3.9 и 3.10 Политики, предоставляются с указанием суммы основного долга, вознаграждения, неустойки (штрафа, пени), а также других подлежащих уплате сумм.
- 3.13. Информация, подлежащая раскрытию МФО размещается на официальном сайте:
- Лицензия МФО;
 - Правила предоставления микрокредитов, включая настоящую Политику;
 - Договор присоединения о предоставлении микрокредита;

- Форма заявления на получение микрокредита;
- Согласие на сбор и обработку персональных данных;
- Положение об обработке персональных данных Клиентов;
- Политика рассмотрения обращений;
- Условия и порядок урегулирования задолженности заемщика.

Информация на сайте Компании доступна круглосуточно на казахском и русском языках.

3.14. МФО не допускает предоставления Клиенту какой-либо информации, которая может вводить его в заблуждение относительно предмета заключаемого Договора или создавать возможность неоднозначного толкования условий микрокредитования. Строго запрещается использование мелких шрифтов, скрытых формулировок либо любых иных приемов, способных затруднить понимание условий или исказить восприятие информации Клиентом.

3.15. Предоставление информации рекламного характера.

- Распространение рекламы о микрофинансовых услугах осуществляется в соответствии с требованиями Закона Республики Казахстан «О рекламе», с обязательным соблюдением требований, в частности о указании номера и органа, выдавшего лицензию на осуществление микрофинансовой деятельности, указания ГЭСВ, при размещении рекламы, содержащий величину ставки вознаграждения, обеспечением сообщением об ответственности клиента в случае невыполнения обязательств по договору о предоставлении кредитов (за исключением рекламы на радио и телевидении).

- Основными принципами предоставления информации рекламного характера являются добросовестность, полнота и достоверность сообщаемых сведений.

- Информация рекламного характера оформляется таким образом, чтобы не злоупотреблять доверием получателя микрофинансовой услуги.

3.16. Для удобства получения клиентом необходимой информации МФО предоставляет следующие бесплатные каналы для коммуникации:

- Офис Компании
- Горячая линия +7 700 333 44 80
- WhatsApp +7 700 333 4408
- Электронная почта info@findom.kz

4. Порядок и особенности предоставления услуг лицам с инвалидностью и маломобильным группам населения

4.1. МФО обеспечивает предоставление финансовых услуг лицам с инвалидностью и маломобильным группам населения (далее — ЛИ и МГН) в соответствии с требованиями законодательства Республики Казахстан, нормативных правовых актов Агентства Республики Казахстан по регулированию и развитию финансового рынка, а также национального стандарта по обеспечению доступности отделений финансовых организаций для предоставления услуг ЛИ и МГН.

4.2. Предоставление услуг ЛИ и МГН осуществляется на принципах недискриминации, равного доступа, доступности информации и учета индивидуальных потребностей клиентов.

4.3. МФО принимает меры по обеспечению доступности обслуживания ЛИ и МГН, включая:

- организацию беспрепятственного доступа в помещения МФО либо альтернативных способов обслуживания в случае отсутствия физической доступности;
- предоставление информации об условиях и порядке оказания услуг в понятной и доступной форме;
- приоритетное обслуживание ЛИ и МГН при обращении в отделения МФО при необходимости.

4.4. Сотрудники МФО при обслуживании ЛИ и МГН обязаны:

корректно и доброжелательно взаимодействовать с клиентами;
предоставлять полные и достоверные разъяснения по условиям предоставления микрофинансовых услуг;
соблюдать требования законодательства о защите прав потребителей микрофинансовых услуг и о защите персональных данных.

4.5. Предоставление услуг ЛИ и МГН с участием доверенного лица допускается при наличии документов, подтверждающих полномочия доверенного лица, оформленных в соответствии с требованиями законодательства Республики Казахстан и внутренними документами МФО.

4.6. При предоставлении услуг с участием доверенного лица МФО обеспечивает:
проверку полномочий доверенного лица;
идентификацию клиента и доверенного лица в установленном порядке;
соблюдение требований по конфиденциальности и защите персональных данных;
фиксацию факта обслуживания с участием доверенного лица в соответствии с внутренними процедурами МФО.

5. Правила и требования к сотрудникам МФО, взаимодействующие с Клиентами

5.1. МФО придерживается прозрачного и упорядоченного подхода во взаимодействии с Клиентами, основанного на требованиях законодательства Республики Казахстан, внутренних политик и правил, а также принципах этичности, уважения и ответственности.

5.2. МФО в обязательном порядке осуществляет надлежащую проверку и идентификацию Клиента (его представителя) и бенефициарного собственника до установления с ним деловых отношений. Проверка осуществляется в соответствии с требованиями применимого законодательства Республики Казахстан и внутренних нормативных документов МФО, в частности в соответствии с Законом Республики Казахстан «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма», Законом Республики Казахстан «О микрофинансовой деятельности», «Правилами внутреннего контроля в целях противодействия легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, финансированию терроризма и финансированию распространения оружия массового уничтожения Товарищества с ограниченной ответственностью «Микрофинансовая организация «SwF» и прочими политиками и регламентами.

5.3. МФО заботится о своих Клиентах и прикладывает усилия для того, чтобы обезопасить Клиентов от риска возникновения случаев мошенничества. МФО расследует все случаи мошенничества, с которыми столкнулись наши Клиенты и о которых стало известно. В случае, если по итогам расследования становится известно, что на Клиента был оформлен микрокредит без его ведома/согласия и была применена мошенническая схема, то МФО полностью списывает весь долг Клиента, вносит соответствующие корректировки в Кредитные бюро, и самостоятельно обращается в правоохранительные органы.

5.4. МФО осознает свою ответственность в части проверки финансовых возможностей Клиента на получение микрокредита во избежание закредитованности и создания серьезных финансовых трудностей для Клиента.

5.5. МФО уделяет особое внимание проверке финансовых возможностей Клиента (включая расчет коэффициента долговой нагрузки). Данная проверка осуществляется строго в соответствии с требованиями Правил расчета и предельного значения коэффициента долговой нагрузки заемщика организации, осуществляющей микрофинансовую деятельность, утвержденных постановлением Правления Национального Банка Республики Казахстана от 28.11.2019 года №215. Также МФО производит расчет коэффициента долга к доходу заемщика согласно постановлению Правления Национального Банка Республики Казахстан от 14 ноября 2019 года № 192 «Об утверждении пруденциальных нормативов и иных обязательных к соблюдению

организацией, осуществляющей микрофинансовую деятельность, норм и лимитов, методики их расчетов.

5.6. МФО вправе осуществлять аудио- и/или видеозапись взаимодействия с Клиентом с целью контроля качества обслуживания.

5.7. МФО для предоставления Клиенту информации обязана использовать согласованные в Договоре с Клиентом способы взаимодействия.

5.8. Сотрудники, взаимодействующие с клиентами, должны владеть информацией, необходимой для выполнения их должностных обязанностей, предусмотренных трудовым договором и внутренними документами МФО.

5.9. Обязательным является знание сотрудниками правил раскрытия информации, стандартов этического поведения и процедур идентификации недобросовестных практик.

5.10. Кредитные специалисты должны владеть методиками оценки платежеспособности заемщиков, руководствоваться в своей работе правилом “знай своего клиента” (know your client) и стратегией “не причиняй вреда” (do no harm).

5.11. МФО проводит регулярное обучение сотрудников, осуществляющих взаимодействие с клиентами, в том числе по повышению уровня обслуживания клиентов, по этическим вопросам, недопущению недобросовестных практик и принимает иные меры, которые способствуют обеспечению высокого профессионального уровня сотрудников.

5.12. Ответственность за целенаправленное и планомерное осуществление политики МФО в области обучения работников, в том числе осуществляющих непосредственное взаимодействие с Клиентами, возлагается на руководителей подразделений.

5.13. Структура, задачи, функции и полномочия должностных лиц и структурных подразделений МФО, участвующих в процессе рассмотрения обращений и возмещения ущерба клиентам, определены Положениями о департаментах и должностными инструкциями работников МФО.

6. Запрещенные практики при кредитовании

6.1. Сотрудникам МФО запрещается:

- Использовать агрессивные продажи и навязывание услуг. Решение о получении микрокредита должно быть исключительно добровольным волеизъявлением клиента;
- Использовать свое положение в МФО для продвижения личных интересов, включая интересы друзей и родственников, в ущерб интересам МФО и клиента, а также допускать, чтобы личные интересы влияли на объективность и беспристрастность суждений и противоречили интересам клиента и МФО.
- Применять сексуальное или моральное преследование, оскорбления, унижение, запугивание, крики, принуждение, лишение возможности получать доход; ограничение физической свободы, применение физической силы, нарушение неприкосновенности частной жизни клиентов; входить в дома/место бизнеса/работы клиента без его согласия;
- Распространять любую информацию о клиентах (финансовую, семейное положение и др). Вся информация о клиенте является конфиденциальной и используется строго в рамках деловых целей МФО и полномочий сотрудника.
- Принимать подарки от клиентов (в наличной или безналичной форме) для себя, своей семьи, родственников; равно как дарить подарки/предоставлять ссуды с целью получения выгоды.

6.2. Нарушение норм настоящего раздела влечет дисциплинарную ответственность в соответствии с Трудовым кодексом РК и внутренними документами МФО, вплоть до увольнения.

7. Мошенничество

7.1. МФО регулярно уведомляет всех сотрудников о недопустимости любого мошенничества при работе с Клиентами.

7.2. Сотрудникам МФО запрещено:

- Любые действия, связанные с обманом, злоупотреблением доверием, подделкой документов/подписей, искажением данных о клиентах (залоге, платежеспособности и т.п.)
- Разглашение клиентской или служебной информации третьим лицам (включая других сотрудников, не уполномоченных на доступ).

- Получение вознаграждения в любой форме от Клиента в обмен на получение микрокредита или любого другого преимущества;

7.3. В случае возникновения подозрений о мошенничестве/коррупции/разглашении конфиденциальной информации, сотрудник МФО обязан безотлагательно уведомить непосредственного руководителя.

7.4. В случае возникновения подозрений о мошенничестве со стороны сотрудника, МФО обязуется провести расследование и по его итогам к сотруднику могут быть применены дисциплинарные меры вплоть до увольнения и передачи дела в правоохранительные органы.

8. Рассмотрение обращений и жалоб Клиентов

8.1. МФО обеспечивает своевременное, всестороннее и объективное рассмотрение обращений и жалоб клиентов, направленных с целью защиты их прав и законных интересов.

8.2. Рассмотрение обращений осуществляется на основе принципов законности, честности, прозрачности, справедливости, своевременности, уважения и равенства прав заявителей, а также с обеспечением конфиденциальности информации, содержащейся в обращении.

8.3. Прием, регистрация, обработка и учет обращений осуществляются в соответствии с Политикой рассмотрения обращений Товарищества с ограниченной ответственностью «Микрофинансовая организация «SwF», размещенной на официальном сайте МФО и в каждом филиале на информационном стенде.

8.4. Оставление обращения без рассмотрения допускается только в случаях, когда:

- Обращение является анонимным, за исключением случаев, когда в таком обращении содержатся сведения о готовящихся или совершенных уголовных преступлениях, либо угрозы государственной или общественной безопасности. Такое обращение подлежит немедленному перенаправлению в государственные органы в соответствии с их компетенцией;
- Обращение, в котором не изложены суть и предмет обращения;
- Обращение содержит нецензурную лексику, угрозы жизни, здоровью или имуществу сотрудников и третьих лиц;
- Обращение содержит недостоверные или недостаточные идентификационные данные, не позволяющие установить личность заявителя и/или его связь с МФО;
- Обращение ошибочно направлено в МФО и относится к деятельности иной организации.

Во всех иных случаях оставление обращения без рассмотрения не допускается.

8.5. МФО осуществляет работу как с письменными обращениями, поступившими нарочно, почтовой связью, на электронную почту, так и устными обращениями, поступившими по телефону и при непосредственном посещении клиентом компании.

8.6. МФО принимает обращения на языке удобном для клиента, казахском или русском.

8.7. МФО принимает обращения через различные каналы, большинство из которых, являются бесплатными:

Каналы для письменного обращения:

- Бланк заявления в офисе Компании
- Электронная почта info@findom.kz
- Форма “Чат” на сайте <https://findom.kz/>

Каналы для устного обращения:

- Горячая линия +7 700 333 44 80
- WhatsApp +7 700 333 4408

8.8. Каждое обращение (письменное или устное) регистрируется ДКК МФО с присвоением входящего номера.

8.9. Обращение от Клиента, поступившее в устной форме (по телефону или в офисе) рассматриваются сотрудниками незамедлительно, и если есть такая возможность, то ответ на устное обращение клиента представляется 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 для получения ответа и о сроках рассмотрения таких обращений.

8.10. Обращения Клиентов, поступающие через объекты информатизации МФО, включая интернет-ресурсы, подлежат регистрации в порядке, установленном внутренними документами МФО. Для этих целей в указанных объектах информатизации предусмотрен легко узнаваемый и доступный для клиента функционал, обеспечивающий возможность подачи обращения. При рассмотрении обращения/жалобы МФО может запросить дополнительные сведения и документы у клиента в случае недостаточной для рассмотрения представленной информации.

8.11. Срок рассмотрения обращения клиента составляет не более 15 (пятнадцати) рабочих дней со дня поступления обращения в МФО. В случае необходимости установления фактических обстоятельств, имеющих значение для правильного рассмотрения обращения, срок рассмотрения обращения продлевается на 15 (пятнадцать) рабочих дней и клиент извещается о продлении срока в течение 3 (трех) рабочих дней со дня продления срока рассмотрения обращения.

8.12. Письменный ответ клиенту, с подписью уполномоченного лица, о результатах рассмотрения обращения предоставляется на языке обращения и содержит обоснованные и мотивированные доводы на изложенные клиентом жалобы.

9. Помощь Клиентам в урегулировании просроченной задолженности

9.1. МФО заботится о финансовом благополучии своих Клиентов, поэтому регулярно проводит процедуры по урегулированию просроченной задолженности в индивидуальном порядке при возникновении ситуаций, затрудняющих исполнение обязательств по Договору у наших Клиентов.

9.2. МФО рассматривает все обращения по вопросам урегулирования задолженности, поступающие на адрес электронной почты info@findom.kz или направленные через Сайт Компании (форма обращения на <https://findom.kz/>).

9.3. МФО вправе предоставить Клиенту в зависимости от возникших обстоятельств и в индивидуальном порядке следующие варианты по урегулированию просроченной задолженности:

- изменение в сторону уменьшения ставки вознаграждения либо значения вознаграждения по договору;
- отсрочка платежа по основному долгу и/или вознаграждению;
- изменение метода погашения задолженности или очередности погашения
- задолженности в том числе с погашением основного долга в приоритетном порядке;
- изменение срока микрокредита;
- прощение просроченного основного долга и/или вознаграждения, отмена неустойки (штрафа, пени) по микрокредиту.

9.4. Все процедуры, связанные с уведомлением Клиента о наличии просроченной задолженности, взаимодействием с Клиентом при наличии просрочки, а также порядком уведомления об уступке прав (требований) по договору микрокредита, регулируются отдельным внутренним документом МФО — «Порядок урегулирования задолженности по микрокредитам». Указанный документ разработан в соответствии с Правилами предоставления микрокредитов, раскрытия информации и рассмотрения обращений

Клиентов микрофинансовых организаций, утвержденных Агентством Республики Казахстан по регулированию и развитию финансового рынка.

9.5. При рассмотрении обращения Клиента о внесении изменений в условия Договора микрокредитования МФО при оценке платёжеспособности руководствуется требованиями «Правил расчета и предельного значения коэффициента долговой нагрузки заемщика организации, осуществляющей микрофинансовую деятельность», утверждённых постановлением Правления Национального Банка Республики Казахстан от 28.11.2019 года № 215.

9.6. Ответ Клиенту предоставляется на том языке, на котором было получено обращение или запрос.

9.7. Непредоставление Клиентом запрашиваемых документов, подтверждающих наступление обстоятельств, затрудняющих исполнение обязательств по Договору, является основанием для приостановления рассмотрения его обращения до момента предоставления необходимых документов.

9.8. МФО является членом Объединения юридических лиц «Ассоциация микрофинансовых организаций Казахстана» (далее — АМФОК) и взаимодействует с ней по вопросам защиты прав клиентов и урегулирования споров. Клиент вправе направить обращение (жалобу), касающееся взаимодействия с МФО, напрямую в АМФОК, микрофинансовому омбудсману который рассматривает обращение (жалобу) в соответствии с установленным Порядком.

10. Конфиденциальность информации

10.1. Информационная безопасность и защита персональных данных Клиентов являются одними из ключевых приоритетов МФО. Осознавая важность и необходимость постоянного развития, МФО системно совершенствует меры и инструменты обеспечения информационной безопасности.

10.2. МФО строго соблюдает законодательство Республики Казахстан в сфере информационной безопасности и конфиденциальности данных, включая требования по защите и обработке персональных данных Клиентов.

10.3. В МФО действуют ряд внутренних политик и процедур, направленных на обеспечение высокого уровня информационной безопасности, а также другие внутренние документы.

10.4. МФО принимает необходимые технические и организационные меры для защиты персональных данных Клиентов. Эти меры направлены на предотвращение неправомерного или случайного доступа к информации, её уничтожения, изменения, копирования, распространения и иных противоправных действий со стороны злоумышленников.

10.5. Клиент имеет право требовать от МФО предоставления доступа к своим персональным данным, переданным МФО, а также их исправления, корректировки, блокирования или ограничения обработки — в порядке, установленном законодательством Республики Казахстан.

11. Контрольные процедуры

11.1. Контроль за исполнением настоящей Политики осуществляет Департамент контроля качества и поддержки клиентов. В рамках контроля, при необходимости, могут проводиться контрольные закупки в соответствии с Правилами о контрольных закупках с целью оценки соблюдения установленных стандартов обслуживания и требований настоящей Политики.

11.2. Анализ и оценку качества взаимодействия с Клиентами на регулярной основе проводит Департамент контроля качества и поддержки клиентов, включая проведение контрольных закупок для объективной проверки качества обслуживания клиентов, оценка компетенций сотрудников и выполнения сотрудниками внутренних процедур.

11.3. Департамент контроля качества и поддержки клиентов на регулярной основе проводит анализ и оценку качества взаимодействия с Клиентами, включая проведение контрольных

закупок, оценку компетенций сотрудников и соблюдение внутренних процедур. В целях повышения качества обслуживания сотрудников МФО организуется обязательное обучение, а также тестирование не реже одного раза в квартал с обязательной фиксацией результатов. Сотрудники, не прошедшие тестирование или показавшие неудовлетворительные результаты, подлежат повторному обучению и последующей переоценке знаний.

11.4. Департамент контроля качества и поддержки клиентов представляет результаты проведенного анализа (оценки), включая результаты мероприятий, проведенных в соответствии с Правилами о контрольных закупках Генеральному директору МФО.

11.5. В случае выявления нарушений внутренних правил и процедур, допущенных при работе с Клиентами или предоставлении микрокредитования, включая работу с обращениями (жалобами), к соответствующим сотрудникам и/или руководителям подразделений применяются меры воздействия, предусмотренные Трудовым кодексом Республики Казахстан и внутренними документами Компании (должностными инструкциями и др.).

12. 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.