УТВЕРЖДЕНО
Приказом Генерального директора
Товарищества с ограниченной ответственностью
«Микрофинансовая организация «SwF»
№78/1-ОД от «21» июля 2026 года
_____ Толғатқызы Назым

ПРОГРАММА ПОВЫШЕНИЯ УРОВНЯ ФИНАНСОВОЙ ГРАМОТНОСТИ ДЕЙСТВУЮЩИХ И ПОТЕНЦИАЛЬНЫХ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ - ФИЗИЧЕСКИХ ЛИЦ ТОВАРИЩЕСТВА С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ «МИКРОФИНАНСОВАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ «SwF»

findom.kz

Республика Казахстан, 2026 год

СОДЕРЖАНИЕ

Глава 1. Общие положения.....3

Глава 2. Цели и задачи Программы 3

Глава 3. Основные направления финансового просвещения 4

Глава 4. Формы и каналы реализации Программы 9

Глава 5. Поведенческие инструменты информирования.....10

Глава 6. Ответственное подразделение и распределение обязанностей.....10

Глава 7. Мониторинг и оценка эффективности Программы 11

Глава 8. Заключительные положения.....12

Приложение № 1 13

Приложение №2 15

Приложение № 3 16

Приложение № 4 18

Приложении №5.....19

Глава 1. Общие положения

1.1. Настоящая Программа повышения финансовой грамотности действующих и потенциальных потребителей финансовых услуг — физических лиц ТОО «Микрофинансовая организация «SwF» (далее — Программа, МФО) разработана в целях формирования у потребителей понимания условий финансовых продуктов, связанных с ними рисков и последствий, а также способности принимать обоснованные и самостоятельные финансовые решения.

1.2. Программа разработана в соответствии с главой 9 Требований к осуществлению микрофинансовой деятельности, утвержденных постановлением Правления Агентства Республики Казахстан по регулированию и развитию финансового рынка от 15 мая 2026 года № 92 Требований, законодательством Республики Казахстан и Правилами предоставления микрокредитов ТОО «МФО «SwF» (далее — Правила МФО).

1.3. Программа распространяется на действующих и потенциальных потребителей финансовых услуг — физических лиц, взаимодействующих с МФО по вопросам получения и обслуживания микрокредитов. При реализации Программы учитываются особенности потребительских микрокредитов, а также микрокредитов, предоставляемых физическим лицам, зарегистрированным в качестве индивидуальных предпринимателей, и самозанятым лицам на цели, связанные с осуществлением предпринимательской деятельности.

1.4. Программа предусматривает постоянное проведение образовательных, информационных и разъяснительных мероприятий на казахском и русском языках с использованием личного взаимодействия, официального интернет-ресурса МФО, мобильного приложения и иных предусмотренных МФО каналов коммуникации.

1.5. При реализации Программы МФО руководствуется принципами достоверности, доступности, понятности, наглядности, своевременности информирования, ответственного микрокредитования и учета потребностей различных категорий потребителей.

Глава 2. Цели и задачи Программы

2.1. Целью Программы является повышение уровня финансовой грамотности потребителей, обеспечение понимания ими условий микрокредитования, формирование навыков оценки финансовых возможностей и предупреждение принятия необоснованных финансовых решений.

2.2. Основными задачами Программы являются:

1. разъяснение условий финансовых продуктов, предлагаемых МФО, включая предельные суммы и сроки микрокредитования, ставки вознаграждения, ГЭСВ и порядок начисления вознаграждения;
2. разъяснение порядка принятия МФО решений по заявлениям на получение микрокредита, сроков рассмотрения заявлений и порядка уведомления о принятом решении;
3. формирование у потребителей навыков оценки доходов, расходов, существующих обязательств и возможности своевременного погашения микрокредита;
4. информирование о правах и обязанностях потребителей, порядке подачи обращений, рассмотрения жалоб и досудебного урегулирования разногласий;
5. предупреждение типичных ошибок при оформлении и обслуживании микрокредита, в том числе связанных с непониманием стоимости микрокредита, сроков исполнения обязательств и последствий просрочки;
6. повышение цифровой финансовой грамотности, информирование о рисках мошенничества и способах защиты персональных данных;
7. обеспечение доступности финансовой информации для потребителей с низким уровнем дохода или финансовых знаний, пожилых людей, лиц с инвалидностью и маломобильных групп населения;
8. проведение ежегодной оценки эффективности мероприятий и корректировка Программы с учетом выявленных проблем и поведенческих рисков.

Глава 3. Основные направления финансового просвещения

3.1. Разъяснение сумм, сроков и ставок вознаграждения по микрокредитам

3.1.1. МФО обеспечивает информирование потребителей об условиях микрокредитования, предусмотренных главой 2 Правил МФО, с использованием понятных формулировок, примеров и наглядных расчетов.

3.1.2. В образовательных и разъяснительных материалах отражаются условия, установленные Правилами МФО.

3.1.3. В соответствии с пунктом 6.1.1 Правил МФО предусматривает следующие финансовые продукты:

1. **потребительские микрокредиты физическим лицам** — микрокредиты на цели, не связанные с осуществлением предпринимательской деятельности;
2. **микрокредиты самозанятым и индивидуальным предпринимателям** — микрокредиты на цели, связанные с осуществлением предпринимательской деятельности.

3.1.4. В рамках реализации Программы МФО обеспечивает информирование действующих и потенциальных потребителей о назначении указанных финансовых продуктов, категориях заявителей, основных условиях предоставления микрокредитов, порядке подачи заявок, стоимости микрокредитования, порядке погашения и возможных последствиях неисполнения обязательств.

3.1.5. Образовательные материалы разъясняют различия между потребительскими микрокредитами и микрокредитами для самозанятых и индивидуальных предпринимателей (ИП). Информация помогает потребителю определить соответствие финансового продукта своим потребностям, целям получения денежных средств и возможностям по исполнению обязательств.

Основные различия между указанными видами микрокредитов представлены в таблице.

Параметр	Потребительский микрокредит	Микрокредит для самозанятого	Микрокредит для ИП
Кому предоставляется	Физическому лицу	Физическому лицу, осуществляющему деятельность, приносящую доход, без регистрации в качестве ИП в случаях, предусмотренных законодательством	Физическому лицу, зарегистрированному в качестве индивидуального предпринимателя
Цель получения	Личные и иные цели, не связанные с осуществлением предпринимательской деятельности	Цели, связанные с осуществлением деятельности, приносящей доход	Цели, связанные с осуществлением предпринимательской деятельности
Предельная сумма	Не превышает 45-кратного МРП на соответствующий финансовый год	От 10 000 тенге до 1 100 МРП в пределах условий соответствующего финансового продукта	От 10 000 тенге до 1 100 МРП в пределах условий соответствующего финансового продукта

Методы погашения	Единовременный платеж	Единовременный платеж	Единовременный платеж
Срок микрокредита	До 45 календарных дней	От 5 календарных дней до 36 месяцев в пределах условий соответствующего финансового продукта	От 5 календарных дней до 36 месяцев в пределах условий соответствующего финансового продукта
Ставка вознаграждения и ГЭСВ	Менее 0,3% в день, но не более 179% годовых	Минимальная ставка вознаграждения согласно Правилам — 3,65% годовых; ГЭСВ не превышает 46% годовых	Минимальная ставка вознаграждения согласно Правилам — 3,65% годовых; ГЭСВ не превышает 46% годовых
Обеспечение и комиссии	Без залога, гарантии и поручительства. Комиссии отсутствуют	Без залога, гарантии и поручительства. Комиссии отсутствуют	Без залога, гарантии и поручительства. Комиссии отсутствуют
Срок рассмотрения заявления	В течение 1 часа для необеспеченного потребительского микрокредита	В течение 10 рабочих дней с даты получения полного пакета документов	В течение 10 рабочих дней с даты получения полного пакета документов

Пример: Примеры расчёта содержат исходные данные и параметры. Пример не является универсальным для всех продуктов.

Вы берёте 150 000 тенге на личные и иные цели, не связанные с осуществлением предпринимательской деятельности, на 30 дней. Вознаграждение начисляется на остаток основного долга за фактические дни пользования. Точная сумма переплаты и ГЭСВ указываются в Ключевом информационном документе (КИД) и договоре.

Важно: перед подписанием договора обязательно проверьте ГЭСВ и общую сумму к возврату.

3.1.6. В соответствии с пунктом 6.1.4 Правил наличие финансового продукта в Правилах не означает его фактического предложения клиентам. В образовательных материалах указываются условия только тех финансовых продуктов, которые фактически предлагаются МФО и информация о которых раскрыта на интернет-ресурсе и в мобильном приложении Общества.
3.1.7. При подготовке материалов о конкретном финансовом продукте МФО учитывает условия, установленные Правилами и соответствующими документами МФО, включая категории заемщиков, минимальную и максимальную сумму микрокредита, срок, ставку вознаграждения, годовую эффективную ставку вознаграждения (ГЭСВ), метод и способ погашения, требования к заявителю и иные существенные условия.
3.1.8. Потребителям разъясняется, что приведенные в пункте 3.1.5 показатели являются предельными условиями, предусмотренными Правилами МФО, а конкретные сумма, срок, ставка вознаграждения и ГЭСВ определяются условиями соответствующего финансового продукта и результатами рассмотрения заявления и указываются в договоре, ключевом информационном документе и графике погашения — в случаях, предусмотренных Правилами МФО и применимыми требованиями.

3.1.9. При разъяснении стоимости микрокредита МФО обращает внимание потребителя на необходимость различать:

1. сумму основного долга — сумму предоставленного микрокредита, подлежащую возврату;
2. ставку вознаграждения — размер платы за пользование микрокредитом, определяемый в соответствии с условиями финансового продукта и договора;
3. ГЭСВ — годовую эффективную ставку вознаграждения, позволяющую оценить стоимость микрокредита в годовом сопоставимом исчислении;
4. сумму вознаграждения — сумму платы за фактическое пользование микрокредитом, рассчитанную в соответствии с договором;
5. общую сумму обязательств — сумму, подлежащую исполнению заемщиком в соответствии с договором и графиком погашения.

3.1.10. В соответствии с пунктом 2.4 Правил МФО вознаграждение начисляется на остаток основного долга за фактическое количество дней пользования микрокредитом с применением временной базы, предусмотренной финансовым продуктом и договором, в соответствии с нормативными правовыми актами уполномоченного органа. При досрочном погашении вознаграждение рассчитывается за фактический период пользования микрокредитом.

В связи с этим образовательные материалы должны разъяснять, что сумма вознаграждения зависит от условий конкретного финансового продукта, суммы основного долга и фактического периода пользования микрокредитом.

3.1.11. При подготовке примеров расчета вознаграждения МФО указывает исходные данные, использованную временную базу, срок пользования и иные параметры, необходимые для понимания расчета. Пример должен соответствовать применимым условиям финансового продукта и не должен представляться как универсальный расчет для всех микрокредитов.

3.1.12. Потребителям разъясняется необходимость до заключения договора ознакомиться с конкретной суммой микрокредита, сроком, ставкой вознаграждения, ГЭСВ, графиком платежей и общей суммой обязательств.

3.2. Разъяснение порядка погашения микрокредита

3.2.1. МФО информирует потребителей о предусмотренных главой 6 Правил МФО методах погашения микрокредита и особенностях применяемого финансового продукта.

3.2.2. В частности, Правила МФО предусматривают аннуитетный, дифференцированный и иной метод погашения в виде единовременного платежа. Согласно пункту 6.8.2 Правил МФО по действующим финансовым продуктам применяется иной метод — единовременный платеж, при котором основной долг и начисленное вознаграждение погашаются единовременно в конце срока микрокредита, если договором не предусмотрено иное.

3.2.3. Образовательные материалы должны ясно объяснять потребителю:

1. какой метод погашения предусмотрен конкретным финансовым продуктом и договором;
2. когда наступает срок исполнения обязательства;
3. какую сумму необходимо внести и из каких составляющих она формируется;
4. как проверить сумму задолженности и предстоящего платежа;
5. какие последствия может повлечь несвоевременное исполнение обязательств;
6. каким образом рассчитывается вознаграждение при досрочном погашении в соответствии с условиями договора.

3.2.4. МФО не допускает использования общих примеров аннуитетных или ежемесячных платежей таким образом, который может создать у потребителя ошибочное впечатление о применяемом к нему методе погашения. Иллюстрации должны соответствовать

конкретным условиям финансового продукта либо сопровождаться пояснением об их условном характере.

3.3. Разъяснение сроков принятия решения по заявлению

3.3.1. МФО информирует потребителей о сроках принятия решения о предоставлении либо об отказе в предоставлении микрокредита, установленных главой 3 Правил МФО.

3.3.2. В информационных материалах указываются следующие сроки:

1. по заявлению физического лица на заключение договора о предоставлении потребительского микрокредита, не обеспеченного залогом имущества, решение принимается в течение **1 (одного) часа** с момента поступления заявления;
2. по заявлению самозанятого или индивидуального предпринимателя на предоставление микрокредита на цели, связанные с осуществлением предпринимательской деятельности, решение принимается в срок не более **10 (десяти) рабочих дней** со дня получения МФО заявления и полного комплекта документов и сведений, необходимых для принятия решения.

3.3.3. При разъяснении срока рассмотрения заявления самозанятого или индивидуального предпринимателя МФО информирует, что в соответствии с пунктом 3.2 Правил МФО в указанный срок не включается период, в течение которого заявитель устраняет недостатки заявления, предоставляет запрошенные МФО документы или сведения либо повторно проходит идентификацию по причинам, не зависящим от МФО.

3.3.4. Потребителям разъясняется, что решение о предоставлении микрокредита может быть как положительным, так и отрицательным, а соблюдение срока рассмотрения заявления не означает гарантированного одобрения микрокредита.

3.3.5. В соответствии с пунктом 3.3 Правил МФО о принятом решении заявитель уведомляется через личный кабинет, мобильное приложение и (или) иным способом, предусмотренным договором или внутренними документами МФО.

3.3.6. Потребителям также разъясняется, что согласно пункту 3.4 Правил МФО положительное решение о предоставлении микрокредита действует в течение **3 (трех) календарных дней** со дня его принятия.

Если в течение указанного срока заявитель не заключил договор и (или) не оформил согласия, обязательные в соответствии с законодательством, это признается отказом заявителя от заключения договора и получения микрокредита. Для последующего получения микрокредита необходимо подать новое заявление в соответствии с пунктом 3.5 Правил МФО.

3.3.7. Разъяснения о сроках рассмотрения заявления должны быть размещены на интернет-ресурсе МФО в разделе по финансовой грамотности и предоставляться потребителям при консультировании.

3.4. Ответственное принятие решения о получении микрокредита

3.4.1. МФО разъясняет потребителям необходимость оценить собственное финансовое положение до подачи заявления на получение микрокредита.

3.4.2. Образовательные материалы должны помогать потребителю определить:

1. размер регулярных и нерегулярных доходов;
2. размер обязательных расходов;
3. наличие других кредитов и финансовых обязательств;
4. возможность исполнить обязательства по конкретному микрокредиту в установленный срок;
5. возможные последствия снижения доходов или возникновения непредвиденных расходов.

3.4.3. При информировании о принципах ответственного микрокредитования учитываются положения главы 8 Правил МФО, предусматривающие необходимость предотвращать предоставление микрокредитов, не соответствующих потребностям и финансовым

возможностям потребителя либо способных привести к существенным финансовым затруднениям.
3.4.4. Потребителям разъясняется, что получение положительного решения не освобождает их от обязанности оценить собственную способность исполнять договор, а одобрение заявки не является гарантией отсутствия финансовых рисков.
3.4.5. При разъяснении процедуры рассмотрения заявки МФО учитывает положения главы 6 Правил МФО, включая проверку сведений, оценку кредитоспособности и пригодности финансового продукта в случаях, когда такая оценка предусмотрена применимыми требованиями.
3.4.6. В соответствии с пунктом 2.2 Правил МФО при предоставлении микрокредита на цели, связанные с осуществлением предпринимательской деятельности, предоставление ключевого информационного документа и оценка пригодности микрокредита для потребителя финансовых услуг по данному финансовому продукту не проводятся. В образовательных материалах это различие отражается корректно, без распространения указанного исключения на потребительские микрокредиты физических лиц.

3.5. Права и обязанности потребителей финансовых услуг

3.5.1. МФО обеспечивает информирование потребителей об их правах, предусмотренных законодательством Республики Казахстан и Правилами МФО, включая право:

1. получать полную и достоверную информацию об условиях финансового продукта;
2. знакомиться с договором и предусмотренными документами до его заключения;
3. получать разъяснения по условиям микрокредитования, начислению вознаграждения, погашению и задолженности;
4. обращаться в МФО с заявлениями, запросами и жалобами;
5. получать информацию о порядке и сроках рассмотрения обращений;
6. обращаться по вопросам изменения условий договора и урегулирования просроченной задолженности;
7. использовать предусмотренные законодательством способы защиты своих прав, включая обращение к микрофинансовому омбудсману в установленных случаях и порядке.

3.5.2. Потребителям разъясняются обязанности предоставлять достоверные сведения при оформлении микрокредита, внимательно знакомиться с договором и графиком погашения, соблюдать сроки и порядок исполнения обязательств и принимать меры для защиты персональных данных.
3.5.3. Материалы по защите прав потребителей должны содержать информацию о способах подачи обращения в МФО, порядке его рассмотрения и последующих действиях при наличии неурегулированного разногласия.
3.5.4. Актуальные сведения о порядке обращения к микрофинансовому омбудсману, контактные данные, перечень документов и порядок обращения размещаются в соответствии с Правилами МФО и применимыми требованиями законодательства.

3.6. Цифровая финансовая грамотность и защита от мошенничества

3.6.1. МФО информирует потребителей о безопасном использовании официального интернет-ресурса и мобильного приложения, защите личного кабинета и персональных данных.
3.6.2. Образовательные материалы должны содержать предупреждения о недопустимости передачи третьим лицам паролей, кодов подтверждения и иных конфиденциальных сведений, а также рекомендации по распознаванию подозрительных ссылок, звонков и сообщений.
3.6.3. Потребителям разъясняется порядок действий при утрате доступа к личному кабинету, подозрении на утечку данных, несанкционированный доступ или мошеннические действия. Рекомендуется незамедлительно сообщить о ситуации через официальные

каналы МФО, принять меры по защите доступа и при наличии признаков правонарушения обратиться в компетентные органы.

3.6.4. Материалы по цифровой безопасности, включая основные правила защиты персональных данных и денежных средств, распространенные схемы мошенничества и рекомендации по действиям при возникновении подозрительных ситуаций, размещаются на интернет-ресурсе МФО и, с учетом технических возможностей, в мобильном приложении и иных цифровых интерфейсах, используемых при подаче заявления, ознакомлении с условиями договора и обслуживании микрокредита. Соответствующие рекомендации приведены в **Приложении 3 к настоящей Программе**. Потребители могут ознакомиться с указанными материалами самостоятельно. При возникновении вопросов или необходимости получения дополнительных разъяснений потребители вправе обратиться в МФО через официальные каналы связи, где сотрудники МФО предоставят соответствующие консультации в пределах своей компетенции.

3.7. Специальные меры для уязвимых групп населения

3.7.1. МФО обеспечивает доступность финансовой информации для потребителей с низким уровнем дохода или финансовых знаний, пожилых людей, лиц с инвалидностью и маломобильных групп населения.

3.7.2. В зависимости от потребностей потребителя применяются простые формулировки, индивидуальные разъяснения, примеры расчетов, таблицы, схемы и пошаговые инструкции.

3.7.3. При предоставлении информации учитываются требования применимого национального стандарта по доступности отделений финансовых организаций для лиц с инвалидностью и других маломобильных групп населения, а также положения Правил МФО о порядке взаимодействия с такими лицами.

Глава 4. Формы и каналы реализации Программы

4.1. Программа реализуется посредством:

1. личного консультирования потребителей в помещении МФО;
2. устных разъяснений при взаимодействии с потребителями по вопросам предоставления и обслуживания микрокредитов;
3. печатных материалов, памяток и информационных листов;
4. размещения и актуализации материалов на официальном интернет-ресурсе МФО, включая существующий раздел по финансовой грамотности;
5. размещения обучающих и разъясняющих материалов в мобильном приложении МФО с учетом его функциональных возможностей;
6. использования иных предусмотренных МФО каналов информирования.

4.2. Информация предоставляется на казахском и русском языках. Содержание материалов на обоих языках должно быть согласованным по смыслу, достоверным и соответствовать действующим Правилам МФО и условиям финансовых продуктов.

4.3. Раздел финансовой грамотности на интернет-ресурсе МФО должен содержать как минимум:

1. ответы на часто задаваемые вопросы о микрокредитовании;
2. разъяснение предельных сумм и сроков микрокредитования, ставок вознаграждения и ГЭСВ;
3. разъяснение порядка начисления вознаграждения и особенностей погашения микрокредита;
4. информацию о сроках принятия решения по заявлениям, сроке действия положительного решения и порядке уведомления заявителя;
5. примеры расчетов и наглядные материалы по условиям микрокредитования;
6. информацию о правах и обязанностях потребителей;

7. порядок подачи обращений и информацию о досудебном урегулировании разногласий;
8. материалы о цифровой безопасности, защите персональных данных и противодействии мошенничеству;
9. рекомендации по действиям при возникновении финансовых затруднений и просроченной задолженности.

4.4. Ответственное подразделение организует регулярную проверку актуальности раздела финансовой грамотности. При изменении Правил МФО, условий финансовых продуктов, сроков, ставок или иных существенных условий соответствующие материалы подлежат своевременному обновлению.

4.5. Информационные материалы должны быть доступны потребителям при предоставлении финансовых услуг, включая личное взаимодействие и использование цифровых объектов МФО, и сопровождаться примерами, расчетами, таблицами или другими наглядными материалами.

Глава 5. Поведенческие инструменты информирования

5.1. В целях предупреждения типичных ошибок МФО использует понятные предупреждения и визуальные акценты на существенных финансовых условиях и рисках.

5.2. В частности, при информировании потребителей применяются:

1. предупреждения о необходимости проверить сумму микрокредита, срок, ставку вознаграждения, ГЭСВ и общую сумму обязательств до заключения договора;
2. разъяснения о последствиях несоблюдения сроков погашения;
3. предупреждения о недопустимости передачи паролей, кодов подтверждения и иных конфиденциальных данных;
4. напоминания о необходимости проверять срок действия положительного решения и завершить необходимые действия в установленный срок;
5. визуальное выделение ключевых условий и рисков в информационных материалах;
6. практические примеры, демонстрирующие влияние срока пользования микрокредитом и суммы основного долга на размер вознаграждения в соответствии с условиями конкретного продукта;
7. рекомендации о необходимости своевременно обращаться в МФО при возникновении финансовых затруднений.

5.3. Предупреждения должны быть понятными, достоверными, соразмерными соответствующему риску и не создавать у потребителя ошибочного представления об условиях финансового продукта.

5.4. При разработке и актуализации поведенческих инструментов учитываются вопросы, поступающие от потребителей, результаты анализа обращений, выявленные ошибки при понимании условий микрокредитования и сведения о рисках цифровой безопасности.

Глава 6. Ответственное подразделение и распределение обязанностей

6.1. Ответственным структурным подразделением за реализацию настоящей Программы является **Департамент по защите прав и интересов клиентов МФО** (далее — Ответственное подразделение).

6.2. Ответственное подразделение выполняет следующие функции:

1. разрабатывает и актуализирует внутренние подходы и процедуры по повышению финансовой грамотности;
2. организует подготовку и реализацию ежегодного плана мероприятий;
3. определяет целевые аудитории и подходящие формы информирования;
4. организует разработку, проверку и обновление образовательных материалов;
5. координирует размещение и актуализацию материалов на интернет-ресурсе МФО;
6. взаимодействует с подразделениями, участвующими в предоставлении и обслуживании микрокредитов;

7. осуществляет мониторинг выполнения мероприятий;
8. анализирует повторяющиеся вопросы потребителей, выявленные затруднения и поведенческие риски;
9. ежегодно оценивает эффективность Программы и готовит отчет с предложениями по ее совершенствованию.

6.3. Юридический департамент в пределах своей компетенции участвует в проверке соответствия образовательных материалов законодательству Республики Казахстан, Правилам МФО и действующим условиям финансовых продуктов, а также в актуализации материалов при изменении нормативных правовых актов и внутренних документов.

6.4. Подразделения, участвующие в предоставлении и обслуживании микрокредитов, обеспечивают предоставление потребителям достоверных разъяснений, информируют Ответственное подразделение о повторяющихся вопросах и выявленных проблемах и участвуют в реализации мероприятий в соответствии с распределением обязанностей.

6.5. Подразделение, ответственное за интернет-ресурс и цифровые системы МФО, обеспечивает техническое размещение и обновление утвержденных материалов, а также участвует в интеграции обучающих и разъясняющих материалов в цифровые интерфейсы с учетом технических возможностей.

Глава 7. Мониторинг и оценка эффективности Программы

7.1. МФО ежегодно оценивает эффективность мероприятий по повышению финансовой грамотности и корректирует Программу с учетом результатов оценки и выявленных поведенческих рисков.

7.2. Оценка эффективности проводится Ответственным подразделением на основании следующих показателей:

1. выполнение мероприятий годового плана;
2. наличие актуальных материалов на казахском и русском языках;
3. актуальность раздела по финансовой грамотности на интернет-ресурсе МФО;
4. наличие разъяснений по условиям микрокредитования, включая положения глав 2–3 Правил МФО;
5. количество и характер повторяющихся вопросов потребителей о сумме, сроке, ставке вознаграждения, ГЭСВ, начислении вознаграждения и порядке погашения;
6. количество и характер вопросов о сроках рассмотрения заявлений, уведомлении о решении и сроке действия положительного решения;
7. наличие и актуальность материалов по правам потребителей, подаче обращений и досудебному урегулированию споров;
8. наличие материалов по цифровой безопасности и доступность информации для уязвимых групп населения;
9. выявленные затруднения при понимании условий финансовых продуктов и типичные поведенческие риски.

7.3. При оценке учитываются не только количество размещенных материалов и проведенных мероприятий, но и их актуальность, доступность, понятность и практическая полезность для потребителей.

7.4. По итогам календарного года Ответственное подразделение подготавливает отчет, включающий сведения о выполненных мероприятиях, оценку достижения запланированных показателей, выявленные проблемы и предложения по корректировке Программы.

7.5. При выявлении повторяющихся вопросов или ошибок в понимании условий микрокредитования Ответственное подразделение инициирует обновление соответствующих материалов, включая дополнительные примеры, пояснения и предупреждения.

Глава 8. Заключительные положения

8.1. Настоящая Программа утверждается приказом Директора МФО.

8.2. Программа реализуется в течение календарного года, на который она утверждена. План мероприятий является приложением к Программе.

8.3. Ответственное подразделение организует ежегодный пересмотр Программы с учетом результатов оценки эффективности, изменений условий финансовых продуктов, обновления Правил МФО, требований законодательства и выявленных поведенческих рисков.

8.4. При необходимости внесения существенных изменений в Программу Ответственное подразделение готовит соответствующий проект для утверждения в порядке, установленном внутренними документами МФО.

8.5. Работники МФО, участвующие в реализации Программы, несут ответственность за исполнение возложенных на них обязанностей в соответствии с законодательством Республики Казахстан, внутренними документами МФО и должностными обязанностями.

Приложение № 1

План мероприятий по повышению финансовой грамотности на 2026 год

№	Мероприятие	Срок / периодичность	Ответственный
1	Проверка и актуализация материалов о предельных суммах, сроках, ставках вознаграждения и ГЭСВ по главе 2 Правил МФО	При утверждении Программы и при каждом изменении соответствующих условий	Департамент по защите прав и интересов клиентов совместно с Юридическим департаментом
2	Подготовка или актуализация примеров начисления вознаграждения за фактический период пользования микрокредитом и пояснений о досрочном погашении	Не реже одного раза в год и при изменении условий финансовых продуктов	Ответственное подразделение совместно с профильными подразделениями
3	Размещение и актуализация информации о сроках принятия решений, порядке уведомления заявителя и сроке действия положительного решения по главе 3 Правил МФО	Постоянно; проверка при изменении Правил МФО	Ответственное подразделение
4	Проверка и обновление раздела финансовой грамотности на сайте МФО	Не реже одного раза в квартал и при изменении существенной информации	Ответственное подразделение совместно с ответственным за интернет-ресурс
5	Подготовка и размещение памяток о правах и обязанностях потребителей, подаче обращений и досудебном урегулировании разногласий	Постоянно; актуализация при изменении порядка обращения	Ответственное подразделение и Юридический департамент
6	Подготовка и актуализация материалов о цифровой безопасности, защите персональных данных и мошенничестве	Не реже одного раза в год и при выявлении новых рисков	Ответственное подразделение совместно с ответственным за цифровые системы
7	Разъяснение условий микрокредитования и порядка погашения при личном взаимодействии с потребителями	Постоянно	Работники, взаимодействующие с потребителями

8	Обеспечение доступности материалов для лиц с инвалидностью, маломобильных групп населения и потребителей с низким уровнем финансовых знаний	Постоянно	Ответственное подразделение
9	Анализ повторяющихся вопросов, обращений и выявленных поведенческих рисков	Ежегодно, по итогам календарного года	Ответственное подразделение
10	Подготовка отчета об эффективности Программы и предложений по ее совершенствованию	Ежегодно, по итогам календарного года	Ответственное подразделение
11	Подготовка проекта Программы на следующий календарный год	Ежегодно	Ответственное подразделение

Приложение №2

Примеры предупреждений и разъяснений для потребителей

Перед оформлением микрокредита

Перед принятием решения проверьте сумму микрокредита, срок, ставку вознаграждения, ГЭСВ и общую сумму обязательств. Оцените, сможете ли вы исполнить обязательства с учетом доходов, обязательных расходов и других финансовых обязательств.

О сроках рассмотрения заявления

По заявлению физического лица на потребительский микрокредит, не обеспеченный залогом имущества, решение принимается в течение одного часа с момента поступления заявления. Для микрокредита на предпринимательские цели, предоставляемого самозанятому или индивидуальному предпринимателю, применяется срок не более десяти рабочих дней с даты получения заявления и полного комплекта необходимых документов и сведений, с учетом положений Правил МФО о периодах, не включаемых в этот срок.

О сроке действия положительного решения

Положительное решение о предоставлении микрокредита действует в течение трех календарных дней со дня его принятия. Если договор не заключен и обязательные согласия не оформлены в течение этого срока, для последующего получения микрокредита необходимо подать новое заявление в соответствии с Правилами МФО.

О начислении вознаграждения

Вознаграждение начисляется на остаток основного долга за фактическое количество дней пользования микрокредитом в соответствии с условиями финансового продукта и договора. При досрочном погашении вознаграждение рассчитывается за фактический период пользования микрокредитом.

О погашении микрокредита

Проверьте, какой метод погашения предусмотрен вашим договором. По действующим финансовым продуктам МФО применяется единовременный платеж в конце срока микрокредита, если договором не предусмотрено иное. Не ориентируйтесь на график или пример, который относится к другому финансовому продукту.

О цифровой безопасности

Не передавайте третьим лицам пароли, коды подтверждения и другие конфиденциальные данные. При подозрении на мошенничество или несанкционированный доступ незамедлительно используйте официальные каналы связи МФО и примите меры по защите доступа.

Приложение № 3

ПАМЯТКА

Основные правила цифровой безопасности и защиты от мошенничества

1. Основные правила цифровой безопасности

Для защиты персональных данных, учетных записей и денежных средств потребителям рекомендуется соблюдать следующие правила:

- **Не сообщайте третьим лицам конфиденциальные данные**: пароли, PIN-коды, коды из SMS-сообщений и CVV/CVC-коды банковских карт, даже если звонящий представляется сотрудником МФО, банка или правоохранительных органов.
- **Проверяйте адрес интернет-ресурса** перед вводом персональных данных, авторизацией в личном кабинете или совершением финансовых операций.
- **Не переходите по подозрительным ссылкам**, полученным посредством SMS-сообщений, мессенджеров или электронной почты. Для доступа к интернет-ресурсу вводите его адрес самостоятельно.
- **Завершайте сеанс работы в личном** кабинете после окончания использования, особенно при входе с чужого или общего устройства.
- **Не сохраняйте данные авторизации** на чужих устройствах и не предоставляйте третьим лицам удаленный доступ к своему устройству.

2. Распространенные схемы мошенничества

Схема мошенничества	Как действует мошенник	Рекомендуемые действия потребителя
«Сотрудник службы безопасности»	Звонящий представляется сотрудником службы безопасности МФО, банка или правоохранительных органов и просит сообщить код из SMS якобы для отмены подозрительной операции или защиты денежных средств.	Прекратить разговор и самостоятельно связаться с организацией по официальному номеру телефона. Не сообщать коды и пароли.
Фишинговый сайт	Потребителю направляют ссылку на поддельный сайт, внешне похожий на официальный интернет-ресурс МФО, банка или другой организации, чтобы получить персональные данные и данные доступа.	Не вводить данные по полученной ссылке. Самостоятельно проверить адрес интернет-ресурса и использовать только официальные каналы.
«Выигрыш» или «льготный микрокредит»	Мошенник сообщает о выигрыше, специальном предложении или возможности получить микрокредит на выгодных условиях и требует предварительно оплатить комиссию либо сообщить данные банковской карты.	Не переводить деньги для получения выигрыша или микрокредита и не сообщать данные карты. Проверять информацию через официальные источники.

«Перевод на безопасный счет»	Потребителя убеждают перевести деньги на якобы безопасный счет для защиты средств от мошенников или проведения проверки.	Не совершать перевод по указанию неизвестных лиц. Самостоятельно связаться со своим банком или соответствующей организацией по официальным контактам.

3. Действия при утрате доступа, утечке данных или подозрении на мошенничество

При утрате доступа к личному кабинету, подозрении на утечку персональных данных, несанкционированный доступ или совершение несанкционированной операции потребителю рекомендуется:

1. Незамедлительно обратиться в МФО через официальные каналы связи и, при наличии такой возможности, запросить блокирование доступа к учетной записи.
2. Изменить пароль и принять иные доступные меры для защиты учетной записи.
3. Сохранить SMS-сообщения, уведомления, электронные письма, сведения об операциях и иные материалы, которые могут иметь значение для выяснения обстоятельств произошедшего.
4. Направить обращение в МФО через предусмотренные официальные каналы.
5. При наличии признаков правонарушения обратиться в компетентные органы, в том числе в правоохранительные органы.

Данные материалы и примеры размещены на официальном сайте и интегрируется в мобильном приложении МФО в качестве источника информации о цифровой безопасности. Потребители могут ознакомиться с материалами по ссылке, а также при взаимодействии с сотрудниками МФО: https://findom.kz/

Приложение № 4

Часто задаваемые вопросы (FAQ)

В. Можно ли погасить микрокредит досрочно?

О. Да, полностью или частично. Вознаграждение пересчитывается за фактические дни пользования. Комиссия за досрочное погашение не взимается.

В. Что делать, если не могу платить вовремя?

О. В течение 30 календарных дней с момента возникновения просрочки подайте письменное заявление (личный кабинет / e-mail). Приложите подтверждающие документы. МФО обязана рассмотреть заявление в течение 15 календарных дней.

В. Сотрудник просит код из SMS — это нормально?

О. Нет. Никогда. Сразу прекратите разговор и перезвоните на официальный номер МФО.

В. Сколько действует положительное решение?

О. 3 календарных дня. Если за это время договор не заключён — нужно подавать новое заявление.

В. Где посмотреть полную стоимость кредита?

О. В Ключевом информационном документе (КИД) и в договоре до их подписания.

Приложении №5

Форма ежегодного отчета об эффективности Программы

Отчетный год: _____

Ответственное подразделение: Департамент по защите прав и интересов клиентов

Показатель	**Результат / комментарий**
Выполнение плана мероприятий	
Актуальность материалов на казахском и русском языках	
Актуальность раздела финансовой грамотности на сайте МФО	
Наличие разъяснений по главе 2 Правил МФО	
Наличие разъяснений по главе 3 Правил МФО	
Повторяющиеся вопросы о сумме, сроке, ставке вознаграждения и ГЭСВ	
Повторяющиеся вопросы о начислении вознаграждения и погашении	
Повторяющиеся вопросы о сроках принятия решений и сроке действия положительного решения	
Вопросы и обращения по правам потребителей и досудебному урегулированию	
Выявленные риски цифрового мошенничества и защиты персональных данных	
Выявленные проблемы доступности и понимания материалов	
Предложения по корректировке Программы	

Основные выявленные проблемы и поведенческие риски: