

ПОЛОЖЕНИЕ

о разработке и реализации мероприятий, направленных на повышение уровня финансовой грамотности клиентов

1. Общие положения

1. Настоящее Положение определяет порядок разработки и реализации мероприятий, направленных на повышение уровня финансовой грамотности клиентов организации, осуществляющей микрофинансовую деятельность (далее – Организация).
2. Положение разработано в соответствии с Законом Республики Казахстан «О микрофинансовой деятельности», Требованиями к осуществлению микрофинансовой деятельности и внутренними документами Организации.
3. Целью настоящего Положения является обеспечение клиентов полной, понятной и своевременной информацией о микрофинансовых продуктах, их стоимости, правах и обязанностях сторон, а также формирование ответственного финансового поведения.

2. Основные задачи

Основными задачами являются:

- повышение уровня финансовой грамотности клиентов;
- обеспечение понимания клиентами условий предоставления микрокредитов;
- предупреждение чрезмерной долговой нагрузки;
- формирование ответственного отношения к принятию кредитных обязательств;
- информирование клиентов об их правах и обязанностях;
- снижение количества обращений и жалоб, связанных с непониманием условий договора.

3. Основные принципы

Организация осуществляет мероприятия по повышению финансовой грамотности на основе следующих принципов:

- доступность информации;
- достоверность информации;
- понятность изложения;
- открытость;
- добровольность участия клиентов;
- равный доступ всех клиентов к информационным материалам, включая лиц с инвалидностью и маломобильные группы населения.

4. Формы реализации мероприятий

Организация реализует мероприятия посредством:

- размещения информационных материалов в офисах обслуживания;
- публикации материалов на официальном интернет-ресурсе Организации;
- размещения информации в мобильном приложении (при наличии);
- предоставления консультаций клиентам;
- выдачи памяток и информационных буклетов;
- размещения ответов на часто задаваемые вопросы (FAQ);
- проведения информационных кампаний и обучающих мероприятий;
- направления информационных сообщений посредством SMS, электронной почты или иных каналов связи.

5. Тематика информационных материалов

Информационные материалы должны содержать сведения о:

- порядке получения микрокредита;
- правах и обязанностях заемщика;
- полной стоимости микрокредита;
- размере вознаграждения и сумме переплаты;
- последствиях нарушения условий договора;
- порядке досрочного погашения;
- порядке изменения условий договора;
- действиях при возникновении финансовых трудностей;
- порядке подачи обращений и жалоб;
- способах защиты от мошенничества;
- правилах безопасного использования цифровых финансовых сервисов;
- ответственном заимствовании и оценке собственных финансовых возможностей.

6. Информирование клиента

До заключения договора клиенту предоставляется возможность ознакомиться с:

- условиями предоставления микрокредита;
- ключевым информационным документом;
- правилами предоставления микрокредитов;
- размером вознаграждения;
- графиком платежей;
- полной стоимостью микрокредита;
- возможными рисками при нарушении обязательств.

По запросу клиента сотрудники Организации предоставляют необходимые разъяснения.

7. Ответственные подразделения

За реализацию настоящего Положения отвечают:

- подразделение по работе с клиентами;
- подразделение комплаенс (при наличии);
- юридическое подразделение;
- подразделение маркетинга (при наличии);
- иные подразделения в пределах своей компетенции.

8. Контроль

Контроль исполнения настоящего Положения осуществляется руководителем Организации либо уполномоченным им должностным лицом.

Не реже одного раза в год проводится оценка эффективности мероприятий по повышению финансовой грамотности с учетом:

- количества проведенных мероприятий;
- обращений клиентов;
- результатов внутреннего контроля;
- предложений по совершенствованию информационной работы.

9. Заключительные положения

1. Настоящее Положение утверждается руководителем Организации.
2. Изменения и дополнения в настоящее Положение вносятся в порядке, установленном внутренними документами Организации.
3. Настоящее Положение вступает в силу с даты его утверждения.



Бспяева Г.А.

Приложение № 1
План мероприятий по повышению уровня финансовой грамотности клиентов ТОО
“МФО “Кредит Каз Лайн» на 01.07.2026 год

1. Цель

Повышение уровня финансовой грамотности клиентов ТОО «МФО «Кредит Каз Лайн», обеспечение принятия ими осознанных финансовых решений при получении микрокредитов, предупреждение чрезмерной долговой нагрузки и повышение информированности о правах и обязанностях потребителей микрофинансовых услуг.

2. Основные мероприятия

№	Мероприятие	Срок исполнения	Ответственное лицо (подразделение)	Подтверждение исполнения
1	Размещение на официальном сайте актуальной информации о микрофинансовых продуктах, правах и обязанностях заемщиков	Постоянно	Директор	Информация размещена на сайте
2	Размещение в местах обслуживания клиентов информационных материалов (памяток, буклетов, стендов)	Постоянно	Директор филиалов в городе Тараз/ Директор филиалов в городе Павлодар	Фото стендов, экземпляры материалов
3	Предоставление клиентам консультаций до заключения договора микрокредита	Постоянно	Кредитные менеджеры	Отметка в кредитном досье
4	Ознакомление клиентов с Ключевым информационным документом до подписания договора	При каждом обращении	Кредитные менеджеры	Подтверждение ознакомления
5	Размещение информационных материалов по вопросам ответственного кредитования и финансового планирования	Ежеквартально	Директор	Публикации
6	Информирование клиентов о последствиях нарушения условий договора, начислении вознаграждения, неустойки и возможностях	Постоянно	Кредитные менеджеры	Консультации, памятки

	урегулирования задолженности			
7	Размещение материалов по профилактике финансового мошенничества и защите персональных данных	Не реже одного раза в квартал	Ответственный по ПОД/ФТ	Публикации
8	Информирование клиентов о порядке подачи обращений, рассмотрения жалоб и урегулирования разногласий	Постоянно	Кредитные менеджеры	Информационные материалы
9	Проведение обучения работников ТОО «МФО «Кредит Каз Лайн» по вопросам консультирования клиентов и финансовой грамотности	Не реже одного раза в год	Директор	Программа обучения, лист регистрации
10	Анализ обращений клиентов, связанных с непониманием условий микрокредитования, и подготовка предложений по улучшению информирования	Ежеквартально	Директор	Аналитическая справка
11	Проверка актуальности информационных материалов на соответствие требованиям законодательства Республики Казахстан	Не реже одного раза в год	Директор/ Ответственный по ПОД/ФТ	Акт проверки
12	Подготовка ежегодного отчета о выполнении настоящего Плана	До 31 декабря	Директор	Отчет

3. Ожидаемые результаты

В результате реализации настоящего Плана ТОО «МФО «Кредит Каз Лайн» обеспечивает:

- повышение уровня информированности клиентов о микрофинансовых продуктах;
- повышение качества консультирования клиентов;
- формирование ответственного отношения клиентов к исполнению кредитных обязательств;
- снижение количества обращений, связанных с непониманием условий договоров;
- соблюдение требований законодательства Республики Казахстан в части повышения финансовой грамотности клиентов.

Контроль исполнения

Контроль за исполнением настоящего Плана возлагается на руководителя организаций ТОО «МФО «Кредит Каз Лайн».

Настоящий План подлежит пересмотру не реже одного раза в год либо при изменении требований законодательства Республики Казахстан.