Микрофинансовая организация «Кредит Каз Лайн»

УТВЕРЖДЕНО

решением единственного учредителя Вырупаева В.В.
микрофинансовая организация «Кредит Каз Лайн»
Решение № 12/1 от «17» августа 2026 г.

ПОЛОЖЕНИЕ

о порядке работы с клиентами, в том числе о порядке предоставления услуг лицам с инвалидностью и маломобильным группам населения

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о порядке работы с клиентами (далее – Положение) определяет единые требования микрофинансовая организация «Кредит Каз Лайн» (далее – МФО, МФО) к взаимодействию с потребителями финансовых услуг, включая порядок предоставления услуг лицам с инвалидностью и маломобильным группам населения (далее – ЛСИ и МГН), а также особенности обслуживания с участием доверенного лица.

1.2. Положение разработано с учетом требований Закона Республики Казахстан «О микрофинансовой деятельности», действующих Требований к осуществлению микрофинансовой деятельности, утвержденных постановлением Правления Агентства РК по регулированию и развитию финансового рынка от 15 мая 2026 года № 92, а также письма Агентства РК по регулированию и развитию финансового рынка от 22.07.2026 № 06-0-14/43909-И.

1.3. Положение является внутренним нормативным документом Организации и обязательно для работников, участвующих в обслуживании клиентов, предоставлении микрофинансовых услуг, рассмотрении обращений, работе с цифровыми каналами, обеспечении доступности помещений и информационных ресурсов.

1.4. Целями Положения являются обеспечение равного, добросовестного, прозрачного и справедливого отношения к клиентам, недопущение дискриминации, обеспечение доступности финансовых услуг и информации, а также создание понятного порядка взаимодействия с ЛСИ и МГН.

1.5. Положение применяется на всех этапах взаимодействия с клиентом: до заключения договора, при заключении и исполнении договора, при изменении условий микрокредита, при погашении задолженности, рассмотрении обращений и урегулировании разногласий.

2. Термины и определения

- клиент (потребитель финансовых услуг) – физическое или юридическое лицо, обращающееся в Организацию либо пользующееся ее финансовыми услугами;
- ЛСИ – лицо с инвалидностью;
- МГН – маломобильные группы населения, включая лиц, которым в силу состояния здоровья, возраста, временных или иных обстоятельств требуется дополнительная помощь при перемещении, получении информации или обслуживании.

- доверенное лицо – лицо, участвующее в получении клиентом услуг в случаях и порядке, предусмотренных законодательством Республики Казахстан, при наличии необходимых полномочий и прохождении установленных процедур идентификации;
- доступная форма информации – форма представления информации, позволяющая клиенту с учетом его индивидуальных потребностей ознакомиться с ее содержанием;
- доступная услуга – услуга, получение которой не создает необоснованных физических, информационных или цифровых барьеров для клиента.

3. Основные принципы работы с клиентами

- равный доступ клиентов к информации и финансовым продуктам независимо от наличия инвалидности или ограниченной мобильности;
- добросовестность, прозрачность и понятность условий предоставления финансовых услуг;
- уважительное и корректное обращение без унижения достоинства клиента;
- недопущение дискриминации и необоснованного отказа в обслуживании;
- соблюдение конфиденциальности, тайны предоставления микрокредита и требований законодательства о персональных данных;
- выявление, предотвращение и урегулирование конфликта интересов;
- предоставление дополнительных услуг исключительно на добровольной основе без ухудшения условий получения основного финансового продукта, если иное не предусмотрено законодательством;
- ответственность Организации за соблюдение настоящих принципов на всех этапах взаимодействия с клиентом.

4. Общий порядок обслуживания клиентов

4.1. При обращении клиента работник Организации устанавливает цель обращения, предоставляет необходимую информацию в понятной форме и определяет предпочтительный для клиента способ коммуникации.

4.2. Клиенту предоставляется информация о существенных условиях финансового продукта, стоимости услуги, ставках, комиссиях и иных платежах, рисках, порядке исполнения обязательств, способах погашения и порядке обращения в Организацию.

4.3. Информация должна быть четкой, однозначной, читаемой и не содержать сведений, способных ввести клиента в заблуждение.

4.4. По запросу клиента информация и документы предоставляются в доступном для него формате, в том числе на бумажном носителе, в электронном виде либо через доступный цифровой канал, если такой формат предусмотрен техническими возможностями Организации и законодательством.

4.5. Работнику запрещается требовать от клиента раскрытия сведений об инвалидности сверх объема, необходимого для предоставления услуги и обеспечения доступности обслуживания.

5. Порядок обслуживания ЛСИ и МГН

5.1. МФО предоставляет микрофинансовые услуги исключительно при личном физическом присутствии клиента в офисе Организации. Выдача микрокредита, заключение договора

микрокредита, идентификация клиента и совершение иных юридически значимых действий, связанных с предоставлением микрокредита, дистанционно не осуществляются.

5.2. Работник при обращении ЛСИ или МГН обязан:

- предложить помощь, не навязывая ее клиенту;
- уточнить удобный для клиента способ получения информации и помощи;
- при необходимости обеспечить сопровождение клиента до места обслуживания;
- обеспечить спокойное, уважительное и понятное общение;
- предоставить документы и сведения в доступной форме;
- не совершать юридически значимых действий от имени клиента без соответствующих полномочий.

5.3. Информация для ЛСИ и МГН предоставляется непосредственно в офисах Организации в доступной для клиента форме. Клиенту разъясняются порядок получения услуг при личном посещении, режим работы офиса, доступные форматы документов и сведений, а также возможность получения необходимой помощи при посещении офиса.

5.5. Отказ в обслуживании не может быть основан исключительно на наличии инвалидности или ограниченной мобильности.

6. Обеспечение физической доступности отделений

6.1. Отделения микрофинансовая организация «Кредит Каз Лайн» (бренд «Кредит Каз Лайн») преимущественно расположены в торговых центрах и иных объектах, имеющих организованный доступ для посетителей, включая лиц с инвалидностью и маломобильные группы населения.

6.2. Доступ к отделениям осуществляется через входные группы и общую инфраструктуру соответствующих торговых центров и объектов, в которых расположены отделения. При наличии в таких объектах предусмотренных элементов доступности (пандусы, лифты, входы без порогов, поручни и иные элементы) клиент может пользоваться ими для доступа к месту обслуживания.

6.3. При выборе и эксплуатации помещений МФО учитывает необходимость обеспечения удобного и безопасного доступа клиентов к месту обслуживания, а также возможность беспрепятственного обращения к работнику Организации.

6.4. Отделения Организации располагаются преимущественно в доступных и проходимых местах. При обращении ЛСИ или МГН работник оказывает необходимую помощь в пределах своих полномочий.

6.5. В целях обеспечения доступности финансовых услуг отделения Организации преимущественно располагаются в торговых центрах и иных объектах, оборудованных необходимой инфраструктурой для доступа лиц с инвалидностью и маломобильных групп населения. Клиенты МГН имеют возможность использовать предусмотренные объектом элементы доступности для беспрепятственного доступа к отделению Организации.

6.6. При непосредственном обращении клиента МГН работники Организации обеспечивают корректное и уважительное обслуживание, предоставляют необходимую информацию в понятной форме и, при необходимости, оказывают организационную помощь в процессе обслуживания.

6.7. Элементы физической доступности здания и территории, являющиеся частью инфраструктуры торгового центра или иного объекта размещения, обеспечиваются собственником либо управляющей организацией соответствующего объекта.

6.8. Поскольку микрофинансовые услуги Организации предоставляются исключительно при личном физическом присутствии клиента, обеспечение доступности места обслуживания является одним из основных элементов доступности финансовых услуг.

6.9. При необходимости МФО осуществляет периодическую оценку фактической доступности используемых помещений и информирует руководство о выявленных ограничениях и необходимых организационных мерах.

7. Цифровая и дистанционная доступность

7.1. МФО не осуществляет выдачу микрокредитов и заключение договоров микрокредита посредством дистанционных или полностью цифровых каналов. Предоставление микрофинансовых услуг осуществляется при личном физическом присутствии клиента в офисе.

7.2. Телефонные, электронные и иные каналы связи, если они используются Организацией, имеют информационный и справочный характер и не заменяют обязательного личного присутствия клиента при получении микрофинансовой услуги.

7.3. Основные требования доступности применяются к физическому месту обслуживания, печатным документам, непосредственному взаимодействию работника с клиентом и организационным мерам помощи.

7.4. Если в процессе очного обслуживания законодательством или нормативными требованиями предусмотрено использование платформы «Smart Bridge», идентификация клиента посредством данной платформы осуществляется непосредственно в офисе Организации в установленном порядке. Использование «Smart Bridge» не означает предоставление микрофинансовой услуги дистанционно.

7.5. Обращение клиента по телефону или иным доступным способом связи не является обращением за дистанционной выдачей микрокредита. При необходимости совершения действий, требующих личного присутствия, клиенту разъясняется необходимость посещения офиса.

8. Обслуживание с участием доверенного лица

8.1. Клиент вправе получать финансовые услуги с участием доверенного лица в случаях и порядке, предусмотренных законодательством Республики Казахстан.

8.2. До совершения юридически значимых действий МФО устанавливает личность клиента и доверенного лица и проверяет наличие и объем полномочий доверенного лица.

8.3. Если для конкретного действия законодательством предусмотрена нотариальная или иная форма подтверждения полномочий, такая форма является обязательной.

8.4. Доверенному лицу предоставляется только тот объем информации и возможностей, который необходим для совершения действий в пределах подтвержденных полномочий.

8.5. Участие доверенного лица не освобождает Организацию от обязанности соблюдать требования по защите персональных данных, тайне предоставления микрокредита и идентификации.

8.6. При возникновении сомнений в действительности полномочий, личности участника либо законности запрашиваемого действия работник приостанавливает операцию и передает вопрос ответственному сотруднику/руководителю.

9. Информирование и доступность документов

9.1. До заключения договора клиенту предоставляется необходимая информация о продукте и его существенных условиях в форме, позволяющей осознанно принять решение.

9.2. Для ЛСИ и МГН информация предоставляется непосредственно в офисе Организации с учетом индивидуальных потребностей клиента, в доступной форме и с предоставлением необходимой помощи при ознакомлении с документами и условиями услуги.

9.3. При необходимости работник использует простой и понятный язык, поясняет термины и отвечает на вопросы клиента.

9.4. По возможности используются таблицы, примеры, расчеты и иные наглядные материалы.

9.5. Клиенту разъясняется, что он вправе обратиться в Организацию с обращением/жалобой и получить информацию о порядке ее рассмотрения.

9.6. При обращении клиента с инвалидностью по зрению, в том числе клиента, прибывшего без сопровождающего лица, МФО обеспечивает возможность ознакомления клиента с условиями предоставляемой финансовой услуги в доступной для него форме.

9.7. По согласованию с клиентом работник МФО направляет на указанный клиентом номер телефона посредством WhatsApp либо на указанную клиентом электронную почту договор, необходимые согласия, заявления, соглашения и иные документы, с которыми клиент должен ознакомиться до совершения соответствующих действий.

9.8. Направленные документы могут быть ознакомлены клиентом с использованием имеющегося у него на мобильном устройстве программного обеспечения или функции голосового сопровождения (экранного диктора), позволяющих преобразовывать текст в речь.

9.9. Если у клиента отсутствует техническая возможность самостоятельно прослушать содержание направленных документов либо отсутствует соответствующее программное обеспечение, работник МФО по просьбе клиента зачитывает вслух договор, необходимые согласия, заявления, соглашения и иные документы, относящиеся к получаемой финансовой услуге.

9.10. При зачитывании документов работник МФО обеспечивает полное и последовательное ознакомление клиента с их содержанием, включая существенные условия финансовой услуги, права и обязанности сторон, размер и порядок платежей, последствия неисполнения обязательств, а также иные сведения, которые подлежат доведению до клиента в соответствии с законодательством и внутренними документами МФО.

9.11. После ознакомления с документами работник МФО предоставляет клиенту возможность задать вопросы и получить необходимые разъяснения. До совершения юридически значимых действий работник убеждается, что клиенту предоставлена возможность ознакомиться с условиями финансовой услуги и получить необходимые разъяснения.

9.12. Предоставление документов посредством WhatsApp или электронной почты и их зачитывание работником имеют целью обеспечить доступность информации и ознакомление клиента с условиями услуги и не заменяют установленный законодательством порядок идентификации, подписания документов и оформления микрокредита при личном присутствии клиента.

10. Обращения и жалобы

10.1. МФО принимает обращения клиентов лично, письменно, через предусмотренные цифровые каналы и иными способами, установленными внутренними документами.

10.2. Обращение ЛСИ или МГН принимается в доступной форме, а при необходимости – с участием доверенного лица в пределах его полномочий.

10.3. Работники не вправе отказывать в регистрации обращения исключительно по причине инвалидности или ограниченной мобильности клиента.

10.4. Рассмотрение обращений осуществляется в сроки и порядке, установленных законодательством Республики Казахстан и внутренними документами Организации.

10.5. Результат рассмотрения предоставляется клиенту в доступной форме.

11. Порядок действий работников при очном обслуживании ЛСИ и МГН

11.1. При посещении офиса клиентом, которому требуется помощь, работник приветствует клиента, уточняет удобный способ взаимодействия и при необходимости предлагает помощь.

11.2. Работник не должен самостоятельно перемещать клиента, его технические средства реабилитации или иные личные вещи без согласия клиента, за исключением действий, необходимых для предотвращения непосредственной опасности.

11.3. При необходимости работник помогает клиенту пройти к месту обслуживания, получить документы, ознакомиться с информацией и совершить предусмотренные процедуры.

11.4. Все юридически значимые действия, включая идентификацию, подписание документов и получение микрокредита, осуществляются в установленном порядке с участием самого клиента либо его надлежащим образом уполномоченного доверенного лица.

11.5. Если клиенту требуется участие доверенного лица, работник действует в соответствии с разделом 8 настоящего Положения.

11.6. При возникновении ситуации, которую работник не может решить самостоятельно, он обращается к руководителю отделения или ответственному лицу.

11.7. При обслуживании ЛСИ и МГН работник обеспечивает конфиденциальность сведений и не допускает обсуждения персональных или финансовых данных клиента в присутствии посторонних лиц без законных оснований.

12. Требования к работникам

11.1. Работники, непосредственно обслуживающие клиентов, проходят инструктаж/обучение по настоящему Положению.

11.2. Обучение включает:

- правила корректного общения с ЛСИ и МГН;
- порядок предложения и предоставления помощи;
- особенности обслуживания с участием доверенного лица;
- требования к защите персональных данных и тайне предоставления микрокредита;
- порядок приема обращений и жалоб;
- порядок действий при возникновении конфликтных или нестандартных ситуаций.

11.3. Руководители подразделений несут ответственность за ознакомление работников с Положением и контроль его исполнения.

13. Ответственные лица и контроль

12.1. Ответственным за организацию исполнения настоящего Положения назначается руководитель/работник, определенный приказом руководителя Организации.

12.2. Ответственное лицо обеспечивает:

- актуализацию Положения при изменении законодательства;
- контроль наличия и доступности информации для ЛСИ и МГН;
- организацию обучения работников;
- рассмотрение выявленных нарушений и подготовку корректирующих мероприятий;
- ведение внутреннего учета обращений, связанных с доступностью обслуживания;
- подготовку информации для руководства и, при необходимости, для уполномоченного органа.

12.3. Не реже одного раза в год проводится внутренний анализ соблюдения требований доступности и обслуживания ЛСИ и МГН, а также при изменении законодательства или по поручению руководства.

14. Ответственность

13.1. Работники Организации несут ответственность за нарушение требований настоящего Положения в соответствии с законодательством Республики Казахстан и внутренними документами Организации.

13.2. Выявленные нарушения подлежат регистрации и устранению в разумный срок с учетом характера нарушения и требований законодательства.

13.3. Систематические нарушения рассматриваются руководством Организации с определением причин и корректирующих мероприятий.

15. Заключительные положения

14.1. Настоящее Положение вступает в силу с даты его утверждения уполномоченным коллегиальным органом Организации, если иное не установлено решением об утверждении.

14.2. Изменения и дополнения в Положение утверждаются в том же порядке, что и настоящее Положение.

14.3. Положение подлежит пересмотру при изменении законодательства, регулирующего деятельность микрофинансовых организаций, требования доступности, порядок идентификации клиентов или обслуживание ЛСИ и МГН.

14.4. В случае противоречия отдельных положений настоящего документа законодательству Республики Казахстан применяются нормы законодательства, а соответствующее положение подлежит приведению в соответствие.

Приложение 1. Форма фиксации потребности в доступном обслуживании

Заполняется только в объеме, необходимом для МФО обслуживания. Сведения используются с соблюдением требований о защите персональных данных.

Показатель	Сведения
Дата обращения	_____
Клиент	_____
Предпочтительный способ коммуникации	_____
Необходимая форма документов/информации	_____
Необходимая организационная помощь	_____
Участие доверенного лица (при наличии)	_____
Ответственный работник	_____
Отметка об оказанной помощи	_____

Приложение 2. Чек-лист доступного обслуживания

- Клиенту предложена помощь и уточнен удобный способ обслуживания.
- Клиенту предоставлена информация о доступных способах получения услуги.
- Документы предоставлены в доступной для клиента форме.
- При участии доверенного лица проверены личность и полномочия.
- Соблюдены требования конфиденциальности и защиты персональных данных.
- Обращение/жалоба клиента принята и зарегистрирована при необходимости.
- При выявлении барьера организован альтернативный способ обслуживания.