

УТВЕРЖДЕНЫ
Решением Единственного участника №35
ТОО «МФО «Инкар & S»
от «12» сентября 2025 года



ПОЛИТИКА И ПРОЦЕДУРЫ
соблюдения прав и интересов клиентов «Товарищества с ограниченной
ответственностью «Микрофинансовая организация «Инкар & S»

г. Караганда 2025 г.

Настоящая Политика и Процедуры соблюдения прав и интересов клиентов Товарищества с ограниченной ответственностью «Микрофинансовая организация «Инкар & S» (далее - Политика) разработана в соответствии с законодательством Республики Казахстан, регулирующим микрофинансовую деятельность, в целях соблюдения работниками норм законодательства при обслуживании клиентов микрофинансовой организации, а также предотвращения недобросовестной практики при предоставлении микрокредитов.

Все сотрудники микрофинансовой организации должны придерживаться данной Политики при исполнении своих должностных обязанностей.

1. Общие положения

В Политике используются термины и понятия:

1) микрофинансовая организация (далее – МФО) – Товарищество с ограниченной ответственностью «Инкар & S», осуществляющее свою деятельность по предоставлению микрокредитов физическим и (или) юридическим лицам с обеспечением либо без обеспечения в размере, не превышающем двадцатитысячекратного размера месячного расчетного показателя, установленного на соответствующий финансовый год законом о республиканском бюджете, а также дополнительных видов деятельности, разрешенных Законом;

2) Заемщик/должник – физическое или юридическое лицо, заключившее с МФО Договор о предоставлении микрокредита;

3) микрокредит - деньги, предоставляемые МФО заемщику в национальной валюте Республики Казахстан в размере и порядке, определенных Законом и Правилами предоставления микрокредитов, на условиях платности, срочности и возвратности;

4) задолженность - сумма долга по микрокредиту, включая суммы остатка основного долга, начисленное, но не уплаченное вознаграждение, неустойку (штрафы, пени), предусмотренные Договором о предоставлении микрокредита;

5) условия микрокредита - условия, в соответствии с которыми был предоставлен микрокредит, включая условия о размере вознаграждения, обеспечении исполнения обязательств заемщиком, сроки погашения микрокредита, а также особые условия, направленные на снижение риска по каждому отдельному микрокредиту;

6) договор о предоставлении микрокредита (далее – Договор) – договор, согласно которому МФО передает Заемщику деньги, а Заемщик обязуется своевременно возвратить МФО сумму основного долга и уплатить вознаграждение по нему на условиях платности, срочности, возвратности и целевого использования (при предоставлении целевого микрокредита);

7) реструктуризация микрокредита - изменение условий действующего Договора и порядка погашения микрокредита;

8) уполномоченное лицо - работник МФО, осуществляющий прием и регистрацию заявлений клиентов на получение микрокредита и об изменении условий кредитования;

9) ответственное должностное лицо - лицо, обладающее полномочиями по осуществлению мониторинга соблюдения работниками политики и процедур соблюдения прав и интересов клиентов микрофинансовой организации.

2. Нормы поведения работников микрофинансовой организации при предоставлении микрокредитов

2.1. Общение кредитного менеджера с заявителем, подавшим кредитную заявку на получение микрокредита, может осуществляться по телефону, либо в офисе МФО при личном присутствии клиента.

При контакте с заявителем по телефону кредитный менеджер должен сообщить наименование МФО, место нахождения МФО, фамилию, имя, отчество и должность лица, осуществляющего взаимодействие с заявителем. Необходимо также уточнить у заявителя, как к нему обращаться (по имени и отчеству или по имени).

Общение с клиентом должно осуществляться на языке обращения с применением следующих критериев: вежливость, профессионализм, грамотно поставленная речь и проявление уважения к лицу, с которым менеджер взаимодействует.

При общении с клиентом ему необходимо сообщать только корректную и полную информацию об оказываемых услугах. Необходимо быть позитивным и энергичным в общении, следить за интонацией голоса. Даже если клиент говорит в грубом тоне, необходимо сохранять профессионализм. Необходимо быть вежливым и доброжелательным, оставаясь терпеливым.

Ответ на вопросы клиента должен быть четким и лаконичным, при этом не должен использоваться сугубо коммерческий язык.

При посещении клиентом офиса, клиенту необходимо создать комфортные условия, позволяющие вести беседу без постороннего вмешательства. Во время консультирования клиента кредитный менеджер не должен отвлекаться, разговаривая по телефону, или с кем-либо из сотрудников офиса.

3. Требования к квалификации работников микрофинансовой организации, непосредственно взаимодействующих с клиентами

3.1. Работниками МФО, непосредственно взаимодействующими с клиентами, являются кредитные менеджеры.

На должность кредитного менеджера МФО назначается лицо, имеющее:

- 1) Высшее экономическое или юридическое образование;
- 2) Опыт работы в финансовых учреждениях не менее одного года;
- 3) Обладающее навыками профессионального общения с клиентами.

Кредитный менеджер должен:

- 1) Знать законодательство Республики Казахстан, регулирующее микрофинансовую деятельность и эффективно применять его на практике;
- 2) Знать Устав МФО, стратегию МФО и внутренние документы, регламентирующие деятельность МФО по кредитованию субъектов малого и среднего бизнеса и физических лиц;
- 3) Знать требования по обеспечению сохранности тайны микрокредитования и другой конфиденциальной информации;
- 4) Иметь навыки делового общения и коммуникаций;
- 5) Обладать умением урегулирования конфликта интересов;
- 6) Иметь навыки обеспечения документооборота и организации ведения деловой переписки;
- 7) Иметь навыки работы на персональном компьютере с использованием программного обеспечения в объеме, необходимом для выполнения функциональных обязанностей.

4. Процедуры идентификации и предотвращения недобросовестных практик при предоставлении микрокредитов

4.1. МФО принимает меры по надлежащей проверке своих клиентов (их представителей) в соответствии с Правилами внутреннего контроля (далее - Правила).

Идентификация клиента (его представителя) заключается в проведении МФО мероприятий по фиксированию и проверке достоверности сведений о клиенте (его представителе), и фиксированию сведений о нем, установлению и фиксированию предполагаемой цели деловых отношений или разовой операции (сделки), а также получению

и фиксированию иных предусмотренных Правилами сведений о клиенте (его представителе) и бенефициарном собственнике, путем заполнения заявления и анкеты при оформлении заявки на получение микрокредита.

МФО при идентификации физического лица устанавливает и фиксирует следующие данные:

- 1) фамилию, имя, отчество (при наличии), гражданство, дату и место рождения, юридический адрес, реквизиты документа, удостоверяющего личность;
- 2) индивидуальный идентификационный номер (ИИН).

При идентификации клиента-юридического лица устанавливает и фиксирует следующие данные:

- 1) наименование;
- 2) регистрационный номер и дату государственной регистрации юридического лица, наименование регистрирующего органа, место нахождения и регистрации, БИН, данные о руководителе (ином лице, уполномоченном в соответствии с учредительными документами действовать от имени клиента-юридического лица), лице, имеющем право подписи на финансовых документах.

Полученные сведения о клиенте (его представителе) фиксируются в МФО, в том числе, в виде Анкеты (Заявления), и вносятся в досье клиента, которое хранится МФО на протяжении всего периода деловых отношений с клиентом и не менее пяти лет со дня прекращения деловых отношений с клиентом, либо совершения разовой операции.

Проверка достоверности сведений о клиенте (его представителе) осуществляется путем сверки с данными оригиналов или нотариально засвидетельствованных копий соответствующих документов либо путем сверки с данными из доступных источников, проверки сведений другими способами, позволяющими установить и удостоверить личность клиента (его представителя). В рамках проверки достоверности сведений, необходимых для идентификации личности, также проводится визуальное сличение фотографии, размещенной на документе, удостоверяющем личность, с клиентом (представителем клиента).

При проведении проверки достоверности сведений путем сверки с данными из доступных источников копиями подтверждающих документов, в том числе являются информация, выписки из баз данных, содержащих сведения из доступных источников.

В отношении представителя клиента дополнительно проверяются полномочия такого лица действовать от имени и (или) в интересах клиента (наличие доверенности).

При проведении надлежащей проверки клиентов, МФО осуществляет проверку представленных клиентом сведений в случае возникновения сомнений в их достоверности, а также получает при необходимости дополнительную информацию способами, не противоречащими законодательству Республики Казахстан, такими как:

- 1) при идентификации физических лиц, в том числе индивидуальных предпринимателей:
 - контакт с клиентом по телефону, письменно, в том числе посредством электронной почты;
 - сверка соответствия представленных идентификационных данных индивидуального предпринимателя с данными, присвоенными государственными органами;
- 2) при идентификации юридических лиц:
 - контакт с должностными лицами клиента по телефону, письменно, в том числе посредством электронной почты;
 - сверка соответствия представленных идентификационных данных организации с данными, присвоенными государственными органами;
 - проверка сведений о руководителе, главном бухгалтере, иных должностных лицах, которым в установленном порядке предоставлено право действовать от имени организации, а также об учредителях организации;
 - сверка предоставленных сведений с информацией (данными) способами, доступными из открытых источников и позволяющих судить об их достаточной степени достоверности (официальные интернет-сайты регистрирующих, надзорных налоговых и

правоохранительных органов, регуляторов рынка ценных бумаг, самих клиентов; официальные сообщения в средствах массовой информации и т.п.)

Источниками информации, получаемой по заявителям и клиентам МФО являются: сервис adata.kz (по юридическим лицам и индивидуальным предпринимателям), информация из публичных источников, содержащаяся в персональных отчетах клиента, полученных из данных кредитных бюро, самостоятельная проверка клиента о его наличии, либо отсутствии в списке лиц, связанных с финансированием терроризма и экстремизма а также в перечне организаций и лиц, связанных с финансированием распространения оружия массового уничтожения на сайте websfm.kz.

5. Процедуры предоставления микрокредитов и перечень информации, подлежащей раскрытию на всех этапах взаимодействия

5.1. Кредитный менеджер предоставляет клиенту:

информацию об условиях предоставления микрокредита и перечень необходимых документов для заключения договора о предоставлении микрокредита;

предельный срок предоставления микрокредита;

предельную сумму 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;

информацию об ответственности и возможных рисках клиента в случае невыполнения обязательств по договору о предоставлении микрокредита;

информацию об ответственности залогодателя, гаранта, поручителя и иного лица, являющегося стороной договора об обеспечении микрокредита;

консультации по возникшим у клиента вопросам;

по желанию клиента предоставляет проект договора о предоставлении микрокредита;

предоставляет информацию о сроке рассмотрения кредитной заявки, установленным Правилами предоставления микрокредитов;

до заключения договора о предоставлении микрокредита предоставляет клиенту срок, определенный Правилами предоставления микрокредитов, для ознакомления с его условиями;

информирует его о праве обращения при возникновении спорных ситуаций по получаемой микрофинансовой услуге в МФО, к микрофинансовому омбудсману или в суд. В этих целях клиенту представляется информация о месте нахождения, почтовом, электронном адресах и интернет-ресурсах (при наличии) МФО, микрофинансового омбудсмана.

5.2. В период обслуживания договора о предоставлении микрокредита МФО по запросу клиента (заемщика) или залогодателя (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 микрофинансовой организации;

2) размере просроченной задолженности (при наличии);

3) остатке долга;

4) размерах и сроках очередных платежей.

5.3. 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.

5.4. 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.

5.5. По заявлению клиента о частичном или полном досрочном возврате микрофинансовой организации 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.

5.6. В случае, если предусмотрено договором о предоставлении микрокредита, МФО на периодической основе представляет клиенту сведения, предусмотренные пунктом 4.2 способом, предусмотренным договором о предоставлении микрокредита.

5.7. Сведения, предусмотренные в пунктах 4.2., 4.4., 4.5 представляются МФО с указанием суммы основного долга, вознаграждения, неустойки (штрафа, пени), а также других подлежащих уплате сумм.

6. Структура, задачи, функции и полномочия должностных лиц, подразделений и работников МФО, участвующих в процессе принятия решения по обращениям и возмещения ущерба клиентам

6.1. Органом МФО, уполномоченным принимать решения по обращениям и возмещению ущерба клиентам является Кредитный Комитет.

6.2. Основной задачей Кредитного комитета является рассмотрение заявлений заемщиков и принятие по ним решений по вопросам, связанным с выдачей микрокредита и изменением условий Договоров о предоставлении микрокредита (реструктуризации микрокредита), в том числе связанных с:

- изменением в сторону уменьшения ставки вознаграждения, либо значения вознаграждения по Договору;
- предоставлением отсрочки платежа по основному долгу и (или) вознаграждению;
- изменением метода погашения или очередности погашения задолженности, в том числе с погашением основного долга в приоритетном порядке;
- изменением срока микрокредита;
- прощения просроченного основного долга и (или) вознаграждения, отмены неустойки (штрафа, пени) по микрокредиту;
- предоставления разрешения на самостоятельную реализацию залогодателем недвижимого имущества, являющегося предметом залога;
- принятию от заемщика/залогодателя отступного взамен исполнения обязательства по договору о предоставлении микрокредита путем передачи МФО заложенного имущества;
- реализацией недвижимого имущества, являющегося предметом ипотеки, с передачей обязательства по договору о предоставлении микрокредита покупателю.

6.3. Состав Кредитного комитета формируется из числа должностных лиц и работников МФО и назначается приказом директора МФО. Кредитный Комитет состоит из Председателя и членов Кредитного Комитета.

6.4. В целях проведения организационных мероприятий для подготовки заседаний Кредитного комитета и ведению протоколов заседаний, председателем Кредитного комитета определен секретарь Кредитного комитета.

Секретарь Кредитного комитета не является членом Кредитного комитета.

6.5. В целях обеспечения бесперебойного функционирования Кредитного комитета, отдельным приказом директора МФО назначаются лица, имеющие право замещать членов

Кредитного комитета в случае их отсутствия на работе по уважительной причине (по причине болезни, нахождении в очередном трудовом отпуске, в командировке и пр.).

6.6. На заседаниях Кредитного комитета могут присутствовать приглашенные работники МФО, в частности, кредитные менеджеры, которые не участвуют в принятии решений, но могут быть докладчиками по рассматриваемым вопросам.

6.7. Кредитный комитет рассматривает все вопросы, вынесенные на его рассмотрение и принимает по ним решения, в том числе о выдаче, или отказе в выдаче микрокредита, о предоставлении клиенту реструктуризации микрокредита при наличии у заемщика обоснованных обстоятельств, приведших к ухудшению его финансового состояния, по списанию основного долга и вознаграждения по заемщикам-физическим лицам, оказавшимся в тяжелой жизненной ситуации и по возмещению ущерба заемщикам в случае выдачи микрокредита путем мошеннических действий третьих лиц и при наличии фактов несоблюдения работниками норм законодательства при выдаче микрокредита.

6.8. Решения Кредитного Комитета, принятые в рамках его полномочий, обязательны для исполнения всеми должностными лицами и работниками МФО.

7. Процедуры рассмотрения и принятия решений по обращениям

7.1. Микрофинансовая организация осуществляет работу со следующими обращениями клиентов:

- 1) письменными обращениями, поступившими нарочно, почтовой связью, на электронную почту и объекты информатизации МФО;
- 2) устными обращениями, поступившими по телефону и при непосредственном посещении клиентом МФО.

7.2. Письменные обращения клиентов регистрируются Кредитным менеджером в журнале регистрации корреспонденции.

7.3. Клиенту выдается документ, подтверждающий прием его письменного обращения на бумажном носителе, поступившем нарочно, либо делается соответствующая отметка на копии обращения. Отказ в приеме обращений не допускается.

7.4. Обращения клиентов, поступающие через мессенджер WhatsApp, также регистрируются в журнале входящей корреспонденции.

7.5. Обращения, поступившие в МФО в устной форме (по телефону или при личном посещении клиентом МФО), рассматриваются Кредитным менеджером незамедлительно, и если есть такая возможность, то ответ на устное обращение клиента предоставляется 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 Кредитным менеджером о необходимых процедурах для получения ответа и о сроках рассмотрения таких обращений.

7.6. Кредитный менеджер при рассмотрении обращения в случае недостаточности представленной информации запрашивает дополнительные документы и сведения у клиента.

7.7. 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 по письменному решению Кредитного Комитета. Кредитный менеджер извещает Клиента извещается о продлении срока в течение 3 (трех) рабочих дней со дня продления срока рассмотрения обращения.

7.8. МФО обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений физических и юридических лиц, информирует клиентов о результатах рассмотрения их обращений и принятых мерах.

Письменный ответ клиенту о результатах рассмотрения обращения дается на языке обращения и содержит обоснованные и мотивированные доводы на каждые изложенные

клиентом просьбу, требование, ходатайство, рекомендацию и иной вопрос со ссылкой на соответствующие нормы законодательства Республики Казахстан, внутренних документов микрофинансовой организации, договоров, имеющих отношение к рассматриваемому вопросу, а также на фактические обстоятельства рассматриваемого вопроса с разъяснением права клиента на обжалование принятого решения.

7.9. В случае обоснованности и правомерности обращения клиента руководитель МФО принимает решение об устранении нарушения и восстановлении прав и законных интересов клиента.

7.10. Ответ на письменное обращение подписывается директором или заместителем директора МФО.

7.11. Передача клиенту ответа на письменное обращение производится способом, предусмотренным договором о предоставлении микрокредита.

Ответ считается доставленным, если он направлен клиенту:

по месту жительства, указанному в договоре о предоставлении микрокредита либо обращении клиента, заказным письмом с уведомлением о его вручении, в том числе получено одним из совершеннолетних членов семьи заемщика, проживающим по указанному адресу;

на адрес электронной почты, указанный в договоре о предоставлении микрокредита либо обращении клиента;

путем отправки текстового SMS-сообщения с ответом либо со ссылкой на интернет-ресурс, содержащий полный текст ответа клиенту;

с использованием иных средств связи, предусмотренных договором о предоставлении микрокредита, обеспечивающих фиксирование получения ответа клиентом.

При явке клиента (его уполномоченного представителя) в микрофинансовую организацию ответ вручается под роспись лично в руки, о чем делается отметка в журнале регистрации письменных обращений, за исключением ответа, доставленного способами, предусмотренными настоящим пунктом.

В случае возврата ответа с отметкой о невозможности его вручения адресату, получателю, либо в связи с отказом в его принятии, ответ считается переданным надлежащим образом.

8. Работа с неплатежеспособными клиентами

8.1. МФО автоматически отслеживает сроки своевременного исполнения заемщиками обязательств по Договорам.

8.2. В течение 10 (десяти) календарных дня с даты возникновения просрочки исполнения обязательств по Договору МФО направляет Должнику уведомление о неисполнении обязательства.

Уведомление МФО содержит информацию о:

- возникновении просрочки по исполнению обязательства по договору о предоставлении микрокредита и необходимости внесения платежей с указанием размера просроченной задолженности на дату, указанную в уведомлении;
- праве заемщика - физического лица по договору о предоставлении микрокредита обратиться в микрофинансовую организацию;
- последствиях невыполнения заемщиком своих обязательств по договору о предоставлении микрокредита.

8.3. Уведомление направляется Заемщику с использованием средств связи, указанных в Договоре, либо вручается нарочно.

8.4. При наступлении просрочки исполнения обязательств по Договору в течение 30 (тридцати) календарных дней Заемщик вправе посетить МФО и (или) представить в письменной форме либо способом, предусмотренным Договором, заявление, содержащее сведения о причинах возникновения просрочки исполнения обязательства с приложением

документов, подтверждающих факты снижения, либо отсутствия доходов, позволяющих исполнять обязательства по Договору.

К таким обстоятельствам относятся:

- потеря работы;
- уход в отпуск по уходу за ребенком;
- временная утрата трудоспособности (более 3-х месяцев), связанная с болезнью;
- изменение социального статуса заемщика, а именно отнесения его к социально уязвимым слоям населения (СУСН), а равно получение статуса СУСН совместно проживающего близкого родственника, супруга (супруги) заемщика, повлиявшие на снижение среднемесячного дохода после заключения Договора;
- призыв заемщика на срочную военную службу;
- семейные обстоятельства, связанные с болезнью (из числа социально значимых заболеваний) близких родственников, супруга (супруги) заемщика либо смертью;
- обстоятельства, нанесшие заемщику материальный ущерб (кража, пожар и прочее).

Данный перечень не является исчерпывающим и может быть дополнен в зависимости от ситуации, повлиявшей на возможность исполнения обязательств по Договору на действующих условиях.

8.5. Ответственный работник осуществляет регистрацию поступившего заявления в журнале входящей корреспонденции МФО с присвоением входящего номера.

8.6. При представлении Заемщиком неполных сведений и документов МФО запрашивает их.

8.7. Заемщик предоставляет запрашиваемые документы в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента получения запроса. Непредставление запрашиваемых документов в указанный срок является основанием для оставления заявления Заемщика без рассмотрения, о чем Заемщику направляется соответствующее уведомление.

9. Способы и Порядок взаимодействия с заемщиками и/или третьими лицами в целях досудебного урегулирования и взыскания просроченной задолженности

9.1. При взаимодействии с заемщиками и третьими лицами, связанными и не связанными с МФО обязательствами по Договору, применяются следующие способы: телефонные переговоры с рабочих номеров телефонов, личные встречи, письменные (почтовые) уведомления, а также уведомления через объекты информатизации, текстовые, голосовые и иные сообщения по сотовой связи или посредством сети Интернет).

9.2. При каждом контакте с заемщиком работник МФО должен сообщать:

- наименование МФО;
- место нахождения МФО;
- фамилию, имя, отчество (при наличии), должность лица, осуществляющего

взаимодействие с заемщиком.

9.3. Взаимодействие с заемщиком посредством осуществления звонков по телефону может осуществляться не более трех раз в период с 8:00 до 21:00 в будние дни по времени места жительства, либо места нахождения, либо места регистрации заемщика.

Взаимодействие посредством личных встреч с заемщиком при личном контакте, осуществляемое по инициативе МФО, производится в помещении МФО по месту его нахождения, либо по месту жительства или месту нахождения, или месту регистрации заемщика (по согласованию с заемщиком), не более трех раз в неделю и не более одного раза в будний день в период с 8:00 до 21:00 в будние дни, если иное время, периодичность и день (выходной и (или) праздничный) не согласованы с заемщиком.

9.4. Взаимодействие с третьим лицом, не связанным обязательствами по Договору, осуществляется только в целях установления места нахождения и (или) контактных данных заемщика для урегулирования и (или) погашения просроченной задолженности.

9.5. При взаимодействии с заемщиком, или третьим лицом, не допускается совершать следующие недобросовестные действия:

- вводить лицо (связанное обязательствами по Договору), с которым осуществляется взаимодействие, в заблуждение относительно размера, характера и оснований возникновения задолженности;
- сообщать недостоверную фамилию, имя, отчество (при наличии), а также сведения о месте работы и (или) должности работника МФО, не соответствующих действительности;
- осуществлять взаимодействие способами и в период, не предусмотренный Порядком;
- распространять сведения, порочащие честь, достоинство и деловую репутацию лица, с которым осуществляется взаимодействие, либо разглашать сведения, которые могут причинить имущественный вред интересам данного лица;
- оказывать давление путем угрозы, нанесения оскорблений, шантажа, принуждающее должника к выполнению обязательств по Договору.

10. Порядок рассмотрения заявления о внесении изменений в условия Договора (реструктуризация микрокредита)

10.1. Заемщик, выразивший намерение урегулировать задолженность, либо произвести реструктуризацию микрокредита, по собственному желанию выбирает способ внесения изменений в действующие условия Договора, в том числе:

- изменение в сторону уменьшения ставки вознаграждения, либо значения вознаграждения по Договору;
- предоставление отсрочки платежа по основному долгу и (или) вознаграждению;
- изменение метода погашения или очередности погашения задолженности, в том числе с погашением основного долга в приоритетном порядке;
- изменением в сторону уменьшения размера ежемесячного платежа не менее чем на пятьдесят процентов от платежа, установленного графиком погашения микрокредита;
- изменением срока микрокредита;
- прощения просроченного основного долга и (или) вознаграждения, отмены неустойки (штрафа, пени) по микрокредиту;
- самостоятельной реализацией залогодателем недвижимого имущества, являющегося предметом ипотеки, в сроки, установленные соглашением сторон;
- представлением отступного взамен исполнения обязательства по договору о предоставлении микрокредита путем передачи микрофинансовой организации заложенного имущества;
- реализацией недвижимого имущества, являющегося предметом ипотеки, с передачей обязательства по договору о предоставлении микрокредита покупателю.

10.2. МФО при рассмотрении вопроса о внесении изменений в условия Договора в целях мониторинга кредитной нагрузки производит расчет платежеспособности Заемщика в соответствии с требованиями Правил расчета и предельного значения коэффициента долговой нагрузки заемщика организации, осуществляющей микрофинансовую деятельность, утвержденных постановлением Правления Национального Банка Республики Казахстан от 28 ноября 2019 года № 215.

10.3. Уполномоченное лицо в течение 15 (пятнадцати) календарных дней после дня получения заявления Заемщика рассматривает предложенные изменения в условия Договора и в письменной форме либо способом, предусмотренным Договором, сообщает заемщику о (об):

- 1) согласия с предложенными изменениями в условия Договора;
- 2) своих предложениях по урегулированию задолженности;
- 3) отказе в изменении условий Договора с указанием мотивированного обоснования причин такого отказа.

10.4. В период рассмотрения заявления заемщика - физического лица о внесении изменений в условия договора о предоставлении микрокредита МФО не вправе требовать досрочного погашения микрокредита.

10.5. Внесение изменений в условия Договора осуществляется на условиях, обеспечивающих снижение долговой нагрузки заемщика с учетом его социального и финансового положения при документальном подтверждении заемщиком обстоятельств, повлекших неисполнение обязательств по текущим условиям Договора.

10.6. МФО принимает решение о согласии с предложенными изменениями в условия договора о предоставлении микрокредита на срок не менее трех месяцев при подаче заявления о внесении изменений в условия договора о предоставлении микрокредита заемщиком - физическим лицом:

1) относящимся к социально уязвимым слоям населения в соответствии с Законом Республики Казахстан «О жилищных отношениях»;

2) пострадавшим в результате обстоятельств, послуживших основанием для введения чрезвычайного положения.

Решение о согласии с предложенными изменениями в условия договора о предоставлении микрокредита, заключенного с заемщиком - физическим лицом, принимается при условии снижения среднемесячного дохода заемщика, рассчитанного за два месяца, предшествующие месяцу обращения заемщика с заявлением, более чем на тридцать процентов по сравнению со среднемесячным доходом заемщика, рассчитанным за двенадцать месяцев, предшествующих месяцу обращения заемщика с заявлением либо назначения адресной социальной помощи.

10.7. Органом, уполномоченным принимать решение о реструктуризации микрокредитов, выданных МФО физическим лицам, является Кредитный комитет, состав которого утверждается приказом первого руководителя.

10.8. Для принятия решения о предоставлении Заемщику реструктуризации микрокредита, уполномоченное лицо вправе запросить, а Заемщик обязан предоставить МФО иные документы и сведения, необходимые для принятия решения.

10.9. Решение о предоставлении или отказе в предоставлении реструктуризации микрокредита принимается на основании предоставленных Заемщиком документов и дополнительных сведений о Заемщике, полученных в результате рассмотрения заявления.

10.10. МФО направляет ответ Заемщику о принятом решении, либо своих предложениях по изменению условий Договора способом, указанным в Договоре, с указанием срока предоставления ответа на предложенные условия изменения Договора, который составляет 15 (пятнадцать) календарных дней со дня получения заемщиком решения МФО.

10.11. При принятии МФО решения о согласии с предложенными изменениями в условия Договора, срок внесения таких изменений, не превышает 15 (пятнадцати) календарных дней со дня принятия такого решения.

10.12. Заемщик в течение 15 (пятнадцати) календарных дней с даты получения решения МФО или при недостижении взаимоприемлемого решения об изменении условий Договора вправе обратиться в уполномоченный орган с одновременным уведомлением МФО.

10.13. уполномоченный орган рассматривает обращение заемщика - физического лица при представлении доказательств его обращения в микрофинансовую организацию и недостижения с микрофинансовой организацией взаимоприемлемого решения об изменении условий договора о предоставлении микрокредита.

10.14. В период рассмотрения уполномоченным органом обращения от заемщика - физического лица, относящегося к социально уязвимым слоям населения в соответствии с Законом Республики Казахстан «О жилищных отношениях», по договору о предоставлении микрокредита, обеспеченного ипотекой недвижимого имущества, являющегося жилищем, не связанного с осуществлением предпринимательской деятельности, не допускается обращение взыскания на заложенное имущество путем подачи иска в суд.

11. Обязанности ответственного должностного лица по осуществлению мониторинга соблюдения работниками настоящей Политики и процедур соблюдения прав и интересов клиентов МФО

11.1. Должностное лицо, уполномоченное осуществлять мониторинг соблюдения работниками МФО настоящей Политики назначается приказом директора МФО. На него возлагаются следующие обязанности:

- 1) анализ рисков для потребителей при согласовании условий микрокредитов;
- 2) оценка эффективности процессов рассмотрения обращений, в том числе заявлений о внесении изменений в условия договора о предоставлении микрокредита, каналов для подачи обращений;
- 3) проведение количественного и качественного анализа обращений по микрокредитам в целях выявления причин обращения, оценки ключевых рисков для клиентов, оценки качества обслуживания и условий предоставления микрокредитов, выявления системных проблем в процессах предоставления микрокредитов;
- 4) внесение руководству МФО предложений о необходимых мерах по устранению выявленных нарушений в отношении клиентов и превентивных мерах для недопущения таких нарушений в будущем;
- 5) мониторинг исполнения МФО ежегодных операционных планов и оценка эффективности принятых мер по снижению уровня проблемных займов физических лиц;
- 6) мониторинг исполнения решений микрофинансового омбудсмана (при наличии);
- 7) предоставление руководителю управленческую отчетность по вопросам соблюдения прав и интересов клиентов;
- 8) обеспечение оперативного взаимодействия по вопросам соблюдения прав и интересов клиентов МФО с уполномоченным органом по регулированию, контролю и надзору финансового рынка и финансовых организаций.

12. Заключительные положения

12.1. Изменения и дополнения в Порядок вносятся решением единственного участника ТОО «Микрофинансовая организация «Инкар & S».

12.2. Порядок вступает в силу со дня его утверждения.