УТВЕРЖДЕН
Решением Единственного участника
ТОО «МФО «Инкар & S»
от « 22 » июня 2026 года № 40

ПОРЯДОК
РАБОТЫ С КЛИЕНТАМИ ИЗ ЧИСЛА ЛИЦ С ИНВАЛИДНОСТЬЮ И МАЛОМОБИЛЬНЫХ ГРУПП НАСЕЛЕНИЯ

г. Караганда 2026 г.

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок работы с клиентами из числа лиц с инвалидностью и маломобильных групп населения (далее – Порядок) определяет единые требования и последовательность действий работников ТОО «Микрофинансовая организация «Инкар & S» (далее – МФО) при предоставлении финансовых услуг лицам с инвалидностью и другим маломобильным группам населения.

1.2. Порядок разработан с учетом требований законодательства Республики Казахстан, нормативных правовых актов, регулирующих деятельность микрофинансовых организаций, а также требований национального стандарта Республики Казахстан СТ РК 3844-2023 «Требования к доступности отделений финансовых организаций по предоставлению услуг лицам с инвалидностью и другим маломобильным группам населения».

1.3. Порядок применяется на всех этапах взаимодействия МФО с клиентом, в том числе при:

- приеме и рассмотрении заявления на получение микрокредита;
- предоставлении информации об условиях микрокредитования;
- заключении договора о предоставлении микрокредита;
- изменении условий договора;
- осуществлении платежей;
- рассмотрении обращений и заявлений клиента;
- предоставлении иных услуг МФО.

1.4. При обслуживании клиентов МФО руководствуется принципами равного доступа к финансовым услугам, уважительного отношения к клиенту, недопущения дискриминации, обеспечения доступности информации и услуг, конфиденциальности и учета индивидуальных потребностей клиента.

1.5. Наличие у клиента инвалидности или ограниченной мобильности само по себе не является основанием для отказа в предоставлении финансовой услуги.

1.6. Решение о предоставлении либо об отказе в предоставлении микрокредита принимается в соответствии с законодательством Республики Казахстан и внутренними документами МФО и не может основываться исключительно на наличии у клиента инвалидности.

2. Основные понятия

2.1. Для целей настоящего Порядка используются следующие понятия:

лицо с инвалидностью (ЛСИ) – лицо, имеющее ограничения жизнедеятельности, обусловленные нарушением здоровья со стойким расстройством функций организма;

маломобильные группы населения (МГН) – лица, испытывающие затруднения при самостоятельном передвижении, получении информации или обслуживании, в том числе вследствие физических, сенсорных или иных ограничений;

доверенное лицо – физическое лицо, уполномоченное клиентом действовать от его имени в пределах предоставленных полномочий, подтвержденных в установленном законодательством порядке;

доступность услуги – возможность получения клиентом финансовой услуги на равных условиях с другими клиентами с учетом его индивидуальных потребностей.

3. Основные принципы обслуживания

3.1. При работе с ЛСИ и МГН работник МФО обязан:

1. обращаться непосредственно к клиенту, а не к сопровождающему его лицу, если клиент способен самостоятельно взаимодействовать с МФО;
2. уважать самостоятельность и достоинство клиента;
3. не делать выводов о способности клиента принимать решения исключительно исходя из наличия инвалидности, внешних признаков или характера ограничений;
4. выяснить у клиента, требуется ли ему помощь и какая именно помощь необходима;
5. предоставить клиенту возможность получить информацию и воспользоваться услугой удобным для него способом;
6. обеспечить конфиденциальность информации о клиенте;
7. не требовать присутствия сопровождающего или доверенного лица, если такое присутствие не предусмотрено законодательством или не требуется самим клиентом;
8. не принимать решения за клиента и не совершать юридически значимые действия от его имени без соответствующих полномочий.

3.2. Помощь, оказываемая работником МФО клиенту, не должна ограничивать право клиента на самостоятельное принятие решений.

4. Порядок обслуживания клиента в здании МФО

4.1. При обращении клиента работник МФО приветствует клиента и уточняет, необходима ли ему помощь для получения услуги.

4.2. Если клиенту необходима помощь, работник МФО определяет совместно с клиентом наиболее удобный способ его обслуживания.

4.3. В зависимости от индивидуальных потребностей клиента работник МФО обеспечивает возможность:

- обслуживания в доступной для клиента зоне;
- предоставления информации в письменной или устной форме;
- дополнительного разъяснения условий финансовой услуги;
- предоставления времени для ознакомления с документами;
- использования иных доступных способов коммуникации, позволяющих клиенту получить и понять необходимую информацию.

4.4. Работник МФО не должен торопить клиента, повышать голос без необходимости, разговаривать с клиентом в унизительной или покровительственной форме либо демонстрировать недовольство продолжительностью обслуживания.

4.5. При обслуживании клиента с нарушением зрения работник МФО по просьбе клиента озвучивает содержание документов и существенные условия предоставляемой услуги, а также сообщает о совершаемых действиях.

4.6. При обслуживании клиента с нарушением слуха работник МФО, по возможности, использует письменную форму общения, четко и понятно излагает информацию и предоставляет клиенту достаточное время для ее восприятия.

4.7. При обслуживании клиента с нарушением опорно-двигательного аппарата работник МФО обеспечивает возможность обслуживания в удобном и доступном месте.

4.8. При наличии у клиента иных особенностей, затрудняющих получение услуги стандартным способом, работник МФО совместно с клиентом определяет приемлемый способ взаимодействия.

5. Предоставление информации и документов

5.1. Информация об условиях предоставления микрокредита и иных финансовых услуг предоставляется клиенту в форме, позволяющей ему получить, понять и оценить ее содержание.

5.2. По просьбе клиента работник МФО обязан повторно разъяснить существенные условия предоставляемой услуги, не изменяя их содержания.

5.3. Работник МФО не вправе умышленно сокращать объем предоставляемой клиенту информации либо ограничивать его доступ к документам в связи с инвалидностью или ограниченной мобильностью.

5.4. При необходимости клиенту предоставляется дополнительное время для ознакомления с документами и принятия решения.

5.5. Подписание документов осуществляется клиентом самостоятельно, если он имеет возможность самостоятельно выразить свою волю и подписать соответствующий документ.

6. Обслуживание с участием доверенного лица

6.1. Клиент вправе получать услуги МФО самостоятельно либо, в предусмотренных законодательством случаях, с участием доверенного лица.

6.2. Само присутствие рядом с клиентом другого лица не означает наличие у такого лица полномочий действовать от имени клиента.

6.3. При обращении доверенного лица работник МФО:

1. устанавливает личность клиента в случаях, когда его присутствие требуется;
2. устанавливает личность доверенного лица;
3. проверяет документ, подтверждающий полномочия доверенного лица;
4. определяет объем предоставленных полномочий;
5. осуществляет взаимодействие с доверенным лицом только в пределах предоставленных ему полномочий;
6. обеспечивает соблюдение требований законодательства о конфиденциальности и защите персональных данных;
7. если предоставленный документ не подтверждает полномочия доверенного лица на совершение соответствующего действия, такое действие не совершается до предоставления надлежащего подтверждения полномочий;

8. если клиент присутствует лично и способен самостоятельно выражать свою волю, работник МФО по общему правилу взаимодействует непосредственно с клиентом, даже если рядом находится доверенное или сопровождающее лицо;
9. доверенное лицо не вправе принимать решения за клиента или подписывать документы от имени клиента за пределами предоставленных ему полномочий;
10. если имеются обстоятельства, вызывающие обоснованные сомнения в действительности полномочий доверенного лица, либо в соответствии совершаемых им действий воле клиента, работник МФО приостанавливает соответствующее действие и передает вопрос на рассмотрение ответственному работнику МФО.

7. Невозможность стандартного обслуживания

7.1. Если клиент не может воспользоваться стандартным способом обслуживания, работник МФО обязан определить совместно с клиентом возможный альтернативный способ взаимодействия.

7.2. Если необходимый способ обслуживания отсутствует либо работник не может самостоятельно обеспечить его, вопрос передается ответственному работнику или руководителю подразделения для принятия решения о возможности организации альтернативного способа обслуживания.

7.3. Клиенту не должно быть предложено самостоятельно преодолевать физические препятствия, обращаться за помощью к другим посетителям, либо покидать офис только по причине невозможности получить услугу стандартным способом.

7.4. Если предоставление конкретной услуги объективно невозможно выбранным способом, работник МФО разъясняет клиенту причину и предлагает по согласованию с клиентом доступный альтернативный способ получения услуги.

8. Обращения и жалобы

8.1. Обращения ЛСИ и МГН рассматриваются МФО в общем порядке с учетом индивидуальных потребностей клиента.

8.2. По просьбе клиента информация о порядке подачи обращения или жалобы предоставляется в доступной для него форме.

8.3. Наличие у клиента инвалидности или ограниченной мобильности не может являться основанием для ограничения его права на обращение в МФО.

9. Обязанности работников МФО

9.1. Работники МФО обязаны соблюдать настоящий Порядок и обеспечивать корректное, уважительное и недискриминационное отношение к ЛСИ и МГН.

9.2. Работники МФО не вправе:

- отказывать клиенту в обслуживании исключительно по причине инвалидности или ограниченной мобильности;
- требовать присутствия доверенного лица без предусмотренных оснований;
- считать сопровождающее лицо автоматически доверенным лицом;
- принимать решения за клиента без подтвержденных полномочий;

- ограничивать предоставление информации клиенту;
- разглашать сведения о клиенте третьим лицам без законных оснований.

9.3. Работники МФО несут ответственность за соблюдение настоящего Порядка в соответствии с законодательством Республики Казахстан и внутренними документами МФО.

10. Заключительные положения

10.1. Настоящий Порядок является обязательным для работников МФО, участвующих во взаимодействии с клиентами.

10.2. Вопросы, не урегулированные настоящим Порядком, регулируются законодательством Республики Казахстан и внутренними документами МФО.

10.3. При изменении законодательства Республики Казахстан и требований национальных стандартов соответствующие положения настоящего Порядка подлежат пересмотру.

10.4. Работники МФО должны быть ознакомлены с настоящим Порядком до начала самостоятельного обслуживания клиентов.