



Утверждена
Приказом Генерального директора
ТОО «МФО «CASHDRIVE.KZ»
№ 27-П от 10.09.25 г.
со вступлением в силу с 31 августа 2025 года

Политика защиты прав Клиентов

ТОО МФО «CASHDRIVE.KZ»

1. Общие положения и используемые термины

1. Настоящая Политика защиты прав клиентов (далее – Политика) определяет общие принципы взаимодействия с Клиентами и защиты их прав и интересов, которыми ТОО «Микрофинансовая организация «CASHDRIVE.KZ» (далее — МФО) руководствуется в рамках осуществления своей деятельности.
2. В настоящей Политике используются следующие термины и определения:
 - работники МФО — лица, состоящие в трудовых отношениях с МФО на основании трудового договора или действующие от лица МФО на основании доверенности;
 - Клиент — физическое лицо или самозанятый, работающий в порядке, установленном действующим законодательством РК, обязательно резидент Республики Казахстан, заключивший Договор с МФО или обратившийся в МФО с намерением получить, получающий или получивший микрокредит;
 - Договор — договор между Клиентом и МФО, предметом которого является предоставление Клиенту микрокредита;
 - жалоба — просьба Клиента о восстановлении или защите его прав или интересов, нарушенных МФО;
 - обращение — направленное МФО индивидуальное или коллективное письменное, устное либо в форме электронного документа, видеоконференцсвязи, видеообращения предложение, заявление, жалобу, запрос или отклик;
 - сайт МФО — сайт МФО, размещенный в информационно-телекоммуникационной сети Интернет;
 - конфликт интересов — ситуация, при которой личная заинтересованность работника может повлиять на процесс принятия решения и, таким образом, принести ущерб интересам МФО или Клиенту.

2. Цели, задачи и основные принципы политики защиты прав Клиентов

3. Положения настоящей Политики применяются в целях:
 - обеспечения соблюдения прав и законных интересов Клиентов - получателей финансовых услуг, оказываемых МФО;
 - предупреждения недобросовестных практик взаимодействия с Клиентами;
 - улучшения качества взаимодействия МФО с Клиентами;
 - формирования и поддержания положительного имиджа МФО, обеспечения доверия к МФО;
 - своевременного и объективного рассмотрения обращений (жалоб) Клиентов.
4. Положения данной Политики применяются ко всем работникам МФО, а также к лицам, действующим от лица МФО.
5. МФО в своей работе руководствуется принципами честности, открытости, добросовестности и уважения. МФО не вправе злоупотреблять своими правами и/или ущемлять интересы Клиентов.
6. МФО соблюдает приоритет интересов Клиентов над собственными интересами при осуществлении своей деятельности.
7. МФО не вправе устанавливать приоритет интересов одного Клиента или группы клиентов перед интересами иного Клиента/Клиентов.
8. МФО, его руководители и работники осуществляют свою деятельность в строгом соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан, в частности с положениями Закона РК от 26 ноября 2012 года № 56-V «О микрофинансовой деятельности», иных требований нормативно-правовых актов финансового регулятора.

2. Правила предоставления информации Клиентам

9. В основе работы МФО лежит забота о Клиентах и предоставление им высококачественных, удобных, доступных и технологичных продуктов и услуг.
10. МФО строго придерживается принципов открытости, достоверности и полноты предоставляемой информации о своей деятельности и всех условиях микрокредитования, а также следует всем требованиям законодательства Республики Казахстан.
11. МФО обязуется предоставлять Клиенту полную, понятную и достоверную информацию о всех условиях микрокредитования и всех условиях Договора перед его заключением.
12. МФО обязуется отвечать на вопросы Клиентов в отношении условий микрокредитования и условий Договора, чтобы убедиться, что Клиент получил всю необходимую информацию для принятия решения.
13. В зависимости от пожелания Клиента информация предоставляется на казахском или русском языке, в доступной форме, с использованием удобочитаемых шрифтов, форматов, с разъяснением специальных терминов (в случае их наличия и необходимости), значения которых могут быть не понятны Клиенту.
14. Информация может быть предоставлена в устной форме, если общение с Клиентом происходит в устной форме. Клиент имеет право запросить информацию в письменной форме.
15. В случае необходимости или возникновения вопросов МФО обязуется предоставлять Клиенту дополнительные пояснения по следующим вопросам:
- положения Договора, которые могут ограничить использование микрокредита на заявленные Клиентом цели;
 - пояснения по графику платежей и общей сумме к выплате по Договору;
 - особенности Договора, которые могут оказать существенное неблагоприятное воздействие на Клиента таким образом, который он вряд ли может предвидеть;
 - последствия невыполнения платежей в сроки, предусмотренные Договором, и/или их неуплаты, включая, помимо прочего: снижение кредитного рейтинга и его влияние на будущий доступ к кредитованию или стоимость кредита/микрокредита; обращение залога в заклад (если это предусмотрено Договором или договором о залоге в обеспечение обязательств Клиента), судебные разбирательства и связанные с ними расходы и любые иные риски;
 - право Клиента на отказ от заключения/подписания Договора и любые последствия этого для него;
 - методы и способы получения Клиентом необходимой или дополнительной информации, связанной с кредитованием, финансовым продуктом МФО.
16. МФО гарантирует, что Договор написан с использованием ясного и простого языка, чтобы Клиенты понимали свои права и обязанности по нему.
17. МФО также размещает полную информацию о всех условиях и правилах микрокредитования на собственном сайте, включая «Правила предоставления микрокредитов ТОО «МФО «CASHDRIVE.KZ». Информация доступна круглосуточно и без необходимости регистрации или предоставления персональных данных.
18. В МФО не допускается предоставление информации, которая вводит Клиента в заблуждение относительно предмета заключаемого с ним Договора, а также информации, которая может повлечь неоднозначное толкование условий микрокредитования. Также недопустимым является использование мелких шрифтов или иных уловок, которые могут ввести Клиента в заблуждение.
19. Распространение информации МФО, в том числе реклама продуктов и услуг, реализуется на принципах добросовестности, достоверности и полноты сообщаемых сведений.
20. МФО предоставляет Клиенту доступ к информации на равных правах и в равном объеме с соблюдением требований законодательства Республики Казахстан утвержденных нормативных актов, включая внутренние политики МФО.
21. При предоставлении МФО информации должны учитываться индивидуальные особенности Клиента, в том числе наличие нарушений зрения, слуха или речи, если МФО уведомлена о таких особенностях.
22. МФО ни в коем случае не будет пытаться поощрять, стимулировать или побуждать Клиента к быстрому заключению Договора, не предоставив ему необходимое время для рассмотрения преддоговорной информации.
23. МФО также запрещает любую деятельность, которая может представлять собой просьбу Клиента отказаться от своих прав на получение преддоговорной информации.
24. Работники МФО обязаны действовать, если они подозревают, что Клиент не понял предоставленную информацию, при этом действия, которые Работники должны предпринять, могут различаться в каждом конкретном случае, возможно повторное объяснение Клиенту условий Договора.
25. МФО предоставляет Клиенту возможность легко изъять информацию об условиях микрокредитования и Договор (т.е. Клиент может сохранить и/или распечатать документы в любое время).
26. Для удобства получения Клиентом необходимой информации МФО предоставляет несколько каналов

для коммуникации:

- колл-центр по номерам, указанным на сайте МФО;
- чат WhatsApp по номерам, указанным на сайте МФО;
- адрес электронной почты info-client@cashdrive.kz;
- личный кабинет Клиента на сайте МФО, раздел взаимодействия с МФО.

3. Правила взаимодействия с Клиентами.

27. МФО придерживается структурированного и прозрачного подхода к взаимодействию с Клиентами, основанного на законодательстве Республики Казахстан, собственных политиках и правилах, а также на принципах этичности и ответственности.

28. МФО и все ее Работники обязаны следовать принципам профессиональной этики при общении с Клиентами.

29. В коммуникации с Клиентами недопустимы высокомерный тон, грубость, агрессия, заносчивость, угрозы или давление, некорректные и бестактные замечания, препирательства, предъявление обвинений и иные неэтичные действия или высказывания.

30. МФО считает неприемлемыми любого рода высказывания и действия дискриминационного характера, в том числе по признакам расы, национальности, социального положения, гендерной принадлежности, языка, гражданства, политических, религиозных убеждений, правового статуса Клиента, иное.

31. МФО в процессе одобрения заявления Клиента на получение микрокредита руководствуется законодательством Республики Казахстан, в частности положениями Закона РК от 26 ноября 2012 года 56-V «О микрофинансовой деятельности», нормативно-правовыми актами Агентства РК о регулировании и развитии финансового рынка, а также внутренними регламентами и политиками МФО, включая «Правила предоставления микрокредитов электронным способом ТОО «МФО «CASHDRIVE.KZ», размещенные на сайте МФО.

32. МФО в обязательном порядке осуществляет надлежащую проверку и идентификацию Клиента (его представителя) до установления с ним деловых отношений. Проверка осуществляется в соответствии с требованиями действующего законодательства Республики Казахстан и внутренних нормативных документов МФО, включая Закон РК «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма», Закон РК «О микрофинансовой деятельности», «Правила внутреннего контроля в целях противодействия легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем и финансированию терроризма, ТОО «МФО «Cashdrive.kz», «Инструкцией по работе с заявками на верификацию данных клиента при рассмотрении заявок на финансирование и Порядку блокирования его персональных данных», прочими внутренними нормативными документами и регламентами, приказами МФО.

33. МФО заботится о своих Клиентах и прикладывает усилия для того, чтобы обезопасить Клиентов от риска возникновения случаев мошенничества.

34. МФО расследует все случаи мошенничества, с которыми столкнулись наши Клиенты и о которых МФО известно.

35. В случае если по итогам расследования становится известно, что на Клиента был оформлен микрокредит без его ведома/согласия при использовании мошеннической схемы, то МФО списывает весь долг Клиента, вносит соответствующие корректировки в Кредитные бюро, самостоятельно обращается в правоохранительные органы.

36. МФО осознает свою ответственность в части проверки финансовых возможностей Клиента на получение микрокредита во избежание закредитованности и создания серьезных финансовых трудностей для Клиента.

37. МФО уделяет особое внимание проверке финансовых возможностей Клиента, включая расчет коэффициента долговой нагрузки. Такая проверка осуществляется строго в соответствии с требованиями Правил расчет и предельного значения коэффициента долговой нагрузки заемщика организации, осуществляющей микрофинансовую деятельность, утвержденных Постановлением Правления Национального Банка РК № 215 от 28 ноября 2019 года.

38. МФО обязана убедиться при заключении Договора с Клиентом в том, что ему понятны условия заключаемого Договора. Эта обязанность может быть исполнена путем получения подтверждения этого понимания от Клиента путем проставления отметок, введением OTP, направленного ему на указанный в заявлении - анкете на предоставление микрокредита, или собственноручной или электронно-цифровой подписи, выданного удостоверяющим центром, в анкете, заявлении, Договоре и/или иных документах.

39. МФО вправе осуществлять аудио и/или видеозапись взаимодействия с Клиентом с целью контроля качества обслуживания.

40. МФО для предоставления Клиенту информации обязана использовать согласованные в Договоре с Клиентом способы взаимодействия.

4. Конфликт интересов.

41. Работникам МФО запрещается:

- использовать свое положение в МФО для продвижения личных интересов либо интересов иного лица близкого родства в ущерб интересам МФО и/или Клиента;
- допускать предвзятость и зависимости от третьих лиц или иных обстоятельств при осуществлении своих должностных обязанностей, а также допускать, чтобы личные интересы влияли на объективность и беспристрастность профессиональных суждений и противоречили интересам Клиента;
- принимать подарки (в наличной или безналичной форме) лично для себя, своей семьи, родственников, а также для лиц или организаций, с которыми имеются отношения, которые могут повлиять на беспристрастность, независимость принятия решения по предоставлению микрокредита или иных решений в отношении Клиента.

42. Все решения должны приниматься исключительно на независимой основе и с учетом финансовых и этических факторов, а также не должны приниматься под влиянием семейных или дружеских отношений работников или Клиентов.

43. Работник обязан сообщать своему непосредственному руководителю о возникновении ситуации конфликта интересов или возможности его возникновения, а также о предложении вознаграждения в виде подарка за предоставление им профессиональных услуг.

5. Мошенничество.

44. МФО в обязательном порядке уведомляет всех работников о недопустимости любых мошеннических схем, в том числе при работе с Клиентами.

45. Работникам МФО запрещается:

- преднамеренное утаивание или искажение информации об условиях микрокредитования для получения собственной выгоды или выгоды в пользу любого третьего лица;
- принятие решения о выдаче или отказе в выдаче микрокредита Клиенту, основываясь на собственных выгодах или выгодах в пользу любого третьего лица;
- получение вознаграждения в любой форме (наличной или безналичной) от Клиента в обмен на получение микрокредита или иного преимущества;
- участие в любой мошеннической схеме с вовлечением третьих лиц либо самостоятельно;
- применение угроз, физического или психологического давления на Клиента с целью получения собственных выгод или выгод в пользу третьих лиц.

46. В случае возникновения подозрений о мошенничестве со стороны Работника, МФО обязуется провести расследование, и по его итогам к Работнику могут быть применены дисциплинарные меры вплоть до увольнения или передачи дела в правоохранительные органы.

6. Требования к работникам МФО, взаимодействующих с Клиентами, и их квалификации.

47. Работник МФО, взаимодействующий с Клиентами, обязан владеть информацией, необходимой для выполнения должностных обязанностей, предусмотренных трудовым договором и внутренними документами и приказами МФО.

48. МФО проводит мероприятия, направленные на регулярное обучение работников, осуществляющих взаимодействие с Клиентами, способствующие обеспечению высокого уровня профессионализма работников, включая тренинги по соблюдению профессиональной этики и недопущению недобросовестных практик в отношении Клиентов.

49. Ответственность за целенаправленное планомерное осуществление политики МФО в области обучения работников, в том числе осуществляющих непосредственное взаимодействие с Клиентами, возлагается на руководителей соответствующих подразделений.

50. Обязательным требованием для Работников, осуществляющих взаимодействие с Клиентами, является наличие высшего образования, а также личных качеств порядочности, ответственности,

7. Рассмотрение обращений и жалоб Клиентов.

51. МФО обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений (жалоб),

поступивших от Клиентов, и предоставляет ответ по существу поставленных в обращении (жалобе) вопросов.

52. При рассмотрении обращений (жалоб) МФО руководствуется следующими основными принципами:

- наличие прозрачного, понятного и структурированного механизма работы с поступившими обращениями (жалобами);
- общепринятый подход к рассмотрению обращений (жалоб);
- справедливое, беспристрастное, тщательное и основанное на фактах и подтверждающих документах изучение обращений (жалоб);
- мониторинг процесса работы с обращениями (жалобами) от их поступления до разрешения.

53. Прием, обработка, регистрация и организация рассмотрения обращений и жалоб осуществляется в соответствии с Законом РК «О порядке рассмотрения обращений физических и юридических лиц», также с учетом требований внутренних документов, регламентов и приказов МФО.

54. МФО отказывает в рассмотрении обращения (жалобы) Клиентам по существу в следующих случаях:

- в обращении (жалобе) не указаны идентифицирующие Клиента сведения, если это анонимная жалоба;
- в обращении (жалобе) содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу МФО, имуществу, жизни и/или здоровью работников МФО, а также членов их семей;
- текст письменного обращения (жалобы) не поддается прочтению;
- в обращении (жалобе) содержится вопрос, на который Клиенту ранее предоставлялся ответ по существу, и при этом во вновь полученном обращении (жалобе) не приводятся новые доводы или обстоятельства;
- обращение (жалоба) содержит вопрос, рассмотрение которого не входит в компетенцию МФО, о чем уведомляется лицо, направившее обращение (жалобу).

55. МФО предоставляет разные каналы для приема обращений (жалоб), которые указаны на официальном сайте МФО и в заключенных договорах с Клиентами, включая адрес электронной почты client_info@cashdrive.kz, чат Whatsapp и номер мобильного телефона, а также почтовый адрес МФО по месту регистрации МФО;

56. МФО серьезно относится ко всем поступающим обращениям (жалобам) и на постоянной основе ведет единую базу всех обращений (жалоб) Клиентов, поступающих по всем каналам коммуникации. Данный подход позволяет агрегировать все обращения от Клиентов, формируя историю обращений и переписку с каждым конкретным Клиентом.

57. Ответ на обращения (жалобы), не требующих предоставления дополнительной информации, направляется не более чем через 15 календарных дней с даты ее получения МФО.

58. Ответ на обращение (жалобу), требующую предоставления дополнительной информации, направляется с учетом сроков предоставления такой информации. МФО отдельно направляет Клиенту запрос с просьбой о предоставлении необходимой информации.

59. Если обращение (жалоба) удовлетворена, то Клиенту направляется ответ, в котором приводится разъяснение, какие действия предпринимаются МФО по обращению (жалобе) и какие действия должен предпринять Клиент (если они необходимы).

60. Если обращение (жалоба) не может быть выполнена, то Клиенту направляется мотивированный ответ с пояснением причин невозможности удовлетворения его запроса в полном объеме.

61. Ответ на обращение (жалобу) направляется Клиенту тем же способом, которым было направлено обращение (жалоба), если иное не указано в обращении (жалобе) или Договоре.

62. МФО отвечает на все обращения (жалобы), поступающие на официальные страницы МФО в социальных сетях сети Интернет. Ответ на данные обращения (жалобы) осуществляется тем же способом, которым было направлено обращение (жалоба).

8. Помощь Клиентам в урегулировании просроченной задолженности.

63. МФО заботится о финансовом благополучии своих Клиентов, поэтому регулярно проводит процедуры по урегулированию просроченной задолженности в индивидуальном порядке при возникновении ситуаций, затрудняющих своевременное исполнение обязательств по Договору.

64. В МФО назначено должностное лицо, которое рассматривает вопросы по соблюдению Работниками МФО прав Клиентов, которое всегда находится на стороне Клиента и руководствуется его правами и интересами.

65. Клиент вправе направить обращение в адрес данного должностного лица с просьбой рассмотрения возможности внесения изменений в условия Договора при возникновении у того просроченной задолженности и/или обстоятельств, которые затрудняют исполнение обязательств по Договору, с приложением подтверждающих такие обстоятельства документов.

66. Должностное лицо по правам Клиентов рассматривает все обращения по вопросам урегулирования задолженности, поступающие на адрес электронной почты МФО или направленные через личный кабинет Клиента на сайте МФО, или нарочно.
67. При поступлении обращения Должностное лицо по правам Клиента (далее - ДЛПК) вправе запросить документы, подтверждающие наступление у Клиента обстоятельств, затрудняющих своевременное выполнение им обязательств по Договору, и необходимость внесения изменений в Договор.
68. После предоставления запрашиваемых документов ДЛПК обязан рассмотреть обращение и предоставить Клиенту ответ на него не позднее чем через 15 календарных дней с даты обращения или даты предоставления подтверждающих и/или дополнительных документов.
69. МФО вправе предоставить Клиенту в зависимости от возникших обстоятельств в индивидуальном порядке следующие варианты по урегулированию просроченной задолженности:
- уменьшения ставки вознаграждения или значения вознаграждения по договору о предоставлении микрокредита;
 - изменение срока ежемесячного платежа микрокредита;
 - уменьшение суммы ежемесячного платежа не менее чем на пятьдесят процентов от платежа, установленного графиком погашения микрокредита с увеличением периода (срока) микрокредита;
 - изменение метода погашения или очередности погашения задолженности (дифференцированные или аннуитетные платежи), в том числе с погашением основного долга в приоритетном порядке;
 - отсрочка платежа по основному долгу и/или вознаграждению (с указанием необходимого срока);
 - прощение просроченного основного долга и/или вознаграждения, отмена неустойки (штрафа, пени) по микрокредиту;
 - предоставление отступного взамен исполнения обязательств по договору о предоставлении микрокредита путем передачи МФО залогового имущества.
70. МФО рассматривает предложенные условия изменения договора о предоставлении микрокредита в порядке, установленном постановлением Правления Агентства Республики Казахстан по регулированию и развитию от 16 июля 2021 года № 82 «Об утверждении Правил рассмотрения заявления заемщика – физического лица о внесении изменений в условия договора о предоставлении микрокредита, перечня документов, прилагаемых к нему, а также порядка информирования уполномоченного органа о результатах рассмотрения заявления организацией, осуществляющей микрофинансовую деятельность».
71. При рассмотрении запроса Клиента о внесении изменений в условия Договора о предоставлении микрокредита при расчете платежеспособности Клиента МФО руководствуется требованиями «Правил расчета и предельного значения коэффициента долговой нагрузки заемщика организации, осуществляющей микрофинансовую деятельность», утвержденных Постановлением НБ РК №215 от 28.11.2019.
72. МФО при наличии предоставленных Клиентом документов на реструктуризацию микрокредита, принимает решение в течение 15 календарных дней со дня получения заявления заемщика и/или даты получения подтверждающих документов. Решение МФО должно быть согласовано ДЛПК, который контролирует соблюдение прав Клиента в принятом решении.
73. МФО в письменной форме либо способом, предусмотренным Договором, или обращением сообщает Клиенту об одном из принятых решений:
- о согласии с предложенными изменениями в условия договора о предоставлении микрокредита;
 - о встречном предложении по изменению условий договора о предоставлении микрокредита;
 - об отказе в изменении условий договора о предоставлении микрокредита с указанием мотивированного обоснования причин такого отказа по утвержденной МФО форме. При этом, в случае отказа Клиент в течение пятнадцати календарных дней с даты получения решения МФО вправе обратиться к микрофинансовому омбудсману с одновременным уведомлением МФО.
74. МФО с согласования с ДЛПК 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 Клиентом - физическим лицом:
- относящимся к социально уязвимым слоям населения в соответствии с Законом Республики Казахстан "О жилищных отношениях". При этом, Решение о согласии с предложенными изменениями в условия договора о предоставлении микрокредита, заключенного с заемщиком – физическим лицом, указанным в данном подпункте, 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;

- пострадавшим в результате обстоятельств, послуживших основанием для введения чрезвычайного положения.
75. В период рассмотрения заявления Клиента – физического лица о внесении изменений в условия договора о предоставлении микрокредита МФО не вправе требовать досрочного погашения микрокредита.
76. Недостижение взаимоприемлемого решения между МФО и Клиентом – физическим лицом в течение тридцати календарных дней с даты получения решения МФО считается отказом в изменении условий договора о предоставлении микрокредита. Данный срок может быть продлен при наличии согласия обеих сторон.
74. Ответ Клиенту предоставляется на языке поступившего обращения (запроса).
75. Отказ в предоставлении запрашиваемых документов для подтверждения наступления обстоятельств, затрудняющих своевременное выполнение Клиентом обязательств по Договору, является основанием для приостановления рассмотрения обращения МФО/ДЛПК до предоставления необходимых документов.

9. Функционал и требования к Должностному лицу по правам Клиента

76. МФО назначает Должностное лицо по правам Клиентов, которое занимает позицию не ниже руководителя подразделения, имеющее юридическое образование.
77. К функциям Должностного лица по правам Клиента (ДЛПК) относятся:
- осуществление мониторинга соблюдения работниками политики и процедур МФО соблюдения прав и интересов клиентов МФО в соответствии с Законом РК о микрофинансовой деятельности путем проведения контрольных закупок процессов предоставления микрокредитов в порядке, установленном внутренними документами микрофинансовой организации;
 - согласование внутреннего порядка принятия кредитных решений по урегулированию задолженности физических лиц;
 - анализ рисков для потребителей при согласовании условий микрокредитов;
 - анализ практик продвижения и рекламы микрокредитов;
 - оценка эффективности процессов рассмотрения обращений, в том числе заявлений о внесении изменений в условия договора о предоставлении микрокредита, каналов для подачи обращений, в том числе на интернет-ресурсе, а также выработка предложений по повышению их качества;
 - 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;
 - выработка предложений по повышению качества и каналов предоставления микрокредитов;
 - внесение руководству МФО предложений о необходимых мерах по устранению выявленных нарушений в отношении всех Клиентов МФО и превентивных мерах для недопущения таких нарушений в деятельности МФО;
 - мониторинг исполнения МФО ежегодных операционных планов и оценка эффективности принятых мер МФО по снижению уровня проблемных займов физических лиц;
 - информирование лиц (подразделений, органов МФО) определенных в соответствующих внутренних документах МФО для принятия решений, включая, но не ограничиваясь, следующими вопросами:
 - выявленные недостатки при разработке, продвижении, рекламе микрокредитов;
 - нарушения процедур обслуживания клиентов и раскрытии информации;
 - недостатки в процессе кредитования;
 - недостатки в процессах управления проблемными активами;
 - недостатки в процессах рассмотрения обращений, в том числе заявлений на изменение условий договора о предоставлении микрокредита и возмещения ущерба;
78. ДЛПК на регулярной основе осуществляет мониторинг исполнения решений микрофинансового омбудсмена (при наличии);
79. ДЛПК на регулярной основе, не реже одного раза в квартал, предоставляет управленческую отчетность первому руководителю и Единственному участнику МФО по вопросам соблюдения прав и интересов Клиентов;
80. ДЛПК обеспечивает оперативное взаимодействие по вопросам соблюдения прав и интересов Клиентов МФО с уполномоченным органом по регулированию, контролю и надзору финансового рынка и финансовых организаций.

10. Конфиденциальность информации.

81. Информационная безопасность и конфиденциальность персональных данных Клиентов находятся в числе ключевых приоритетов МФО.
82. МФО осознает важность и необходимость развития и совершенствования мер и средств обеспечения информационной безопасности.
83. МФО соблюдает законодательство Республики Казахстан по вопросам обеспечения информационной безопасности и конфиденциальности данных, в том числе в части защиты и обработки персональных данных Клиентов.
84. В МФО действуют ряд внутренних политик, правил и процедур по обеспечению информационной безопасности и защите персональных данных, в частности «Политика информационной безопасности ТОО «МФО «CASHDRIVE.KZ», «Правила доступа в помещения», «Инструкция пользователя по эксплуатации персонального компьютерного оборудования и информационных систем», «Положение о защите информации и базового состава мер защиты информации», «Положение об обеспечении защиты от вредоносного кода в информационных ресурсах», «Правила организации парольной защиты и допуска работникам к информационным системам», «Инструкция по работе с заявками на верификацию данных клиента при рассмотрении заявок на финансирование и Порядку блокирования его персональных данных», «Политика по сбору, обработке и защите персональных данных» и иные.
85. МФО гарантирует Клиентам соблюдение их прав и свобод граждан РК, защищая право на неприкосновенность личной жизни.
86. МФО предпринимает необходимые технические и организационные меры для защиты персональных данных Клиентов. Данные меры включают в себя меры по предотвращению неправомерного или случайного доступа к информации, а также ее уничтожения, изменения, копирования, распространения и/или других неправомерных действий злоумышленников.
87. Клиент вправе требовать от МФО предоставления доступа к его персональным данным, переданных Клиентом МФО, их исправлению, корректировке, блокированию, ограничению обработки в порядке, предусмотренном законодательством Республики Казахстан.

11. Контрольные процедуры.

88. Контроль за исполнением настоящей Политики осуществляют руководители подразделений и ДЛПК.
89. Анализ (оценку) качества взаимодействия с Клиентами на регулярной основе осуществляет ДЛПК.
90. ДЛПК на регулярной основе доводит результаты проведенного анализа (оценки) до Генерального Директора и при необходимости Единственного участника МФО.
91. В случае выявления нарушений внутренних правил и процедур, допущенных при работе с Клиентами при предоставлении микрокредитования, и/или при работе с обращениями (жалобами) к таким Работникам/руководителям подразделений применяются меры воздействия, определенные Трудовым кодексом РК и/или внутренними документами МФО (должностные инструкции, политики, пр.).

12. Заключительные положения.

92. Настоящая Политика доводится до сведения всех Работников МФО, в том числе задействованных во взаимодействии с Клиентами.
93. МФО вправе в одностороннем порядке вносить изменения в настоящую Политику путем размещения измененной редакции на сайте МФО и в местах обслуживания Клиентов (при наличии).
94. Соответствующие изменения вступают в силу со дня их опубликования МФО, если иной срок не установлен приказом или измененной редакцией Политики.
95. Настоящая Политика утверждается и вводится в действие решением Генерального Директора МФО.