

Утверждена
Решением Наблюдательного совета
ТОО «МФО «CASHDRIVE.KZ» от 17.07.2026 г.
с введением в действие с 21 июля 2026 года



**ПОЛИТИКА И ПРОЦЕДУРЫ СОБЛЮДЕНИЯ ПРАВ И ИНТЕРЕСОВ ЗАЕМЩИКОВ
ТОО МФО «CASHDRIVE.KZ»**

г. Алматы - 2026

Глава 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Статья 1. Назначение и сфера действия

1. Настоящая Политика и процедуры соблюдения прав и интересов заемщиков (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. Политика разработана в соответствии с:

- Конституцией Республики Казахстан;
- Законом РК «О микрофинансовой деятельности»;
- Постановлением Правления Агентства Республики Казахстан по регулированию и развитию финансового рынка от 7 апреля 2026 года № 59 «Об утверждении Правил формирования системы управления рисками и внутреннего контроля для микрофинансовых организаций» (далее – Правила № 59), в том числе пунктом 38 и иными требованиями по защите прав потребителей финансовых услуг;
- Постановлением Правления Агентства Республики Казахстан по регулированию и развитию финансового рынка от 20 апреля 2026 года № 80 «Об утверждении Правил представления отчетности по поступившим обращениям физических и юридических лиц» (далее – Правила № 80);
- Постановлением Правления Агентства Республики Казахстан по регулированию и развитию финансового рынка от 28 апреля 2026 года № 83 «Об утверждении Правил рассмотрения изменений в условия договора о предоставлении микрокредита» (далее – Правила № 83);
- Постановлением Правления Агентства Республики Казахстан по регулированию и развитию финансового рынка от 15 мая 2026 года № 92 «Об утверждении Требований к осуществлению микрофинансовой деятельности» (далее – Требования № 92), которым установлено требование о предоставлении Ключевого информационного документа (КИД);
- Законом РК «О порядке рассмотрения обращений физических и юридических лиц»;
- Законом РК «О противодействии коррупции»;
- Законом РК «О товариществах с ограниченной и дополнительной ответственностью»;
- Трудовым кодексом РК;
- Уставом и иными внутренними документами МФО.

3. Настоящая Политика является составной частью системы управления рисками и внутреннего контроля (СУР) МФО и реализуется во взаимодействии с комплаенс-контролем, риск-менеджментом и иными контрольными функциями.

4. 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.

5. Положения Политики применяются ко всем работникам МФО, а также к уполномоченным агентам (юридическим и физическим лицам, действующим от имени или в интересах МФО на основании договора, в том числе коллекторским агентствам).

6. МФО в своей работе руководствуется принципами честности, открытости, добросовестности и уважения. МФО не вправе злоупотреблять своими правами и/или ущемлять интересы Клиентов.

7. МФО соблюдает приоритет интересов Клиентов над собственными интересами при осуществлении своей деятельности. При разработке финансовых продуктов МФО определяет целевую группу потребителей, оценивает возможные риски для клиентов, обеспечивает понятность условий продукта и проверяет его соответствие потребностям потребителя до заключения договора.

8. МФО не вправе устанавливать приоритет интересов одного Клиента или группы клиентов перед интересами иного Клиента/Клиентов.

Статья 2. Основные понятия

9. В настоящей Политике используются следующие термины и определения:

№	Понятие	Определение
1	Работники МФО	лица, состоящие в трудовых отношениях с МФО на основании трудового договора или действующие от лица МФО на основании доверенности
2	Клиент (заемщик)	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
3	Договор	договор между Клиентом и МФО, предметом которого является предоставление Клиенту микрокредита
4	Жалоба	просьба Клиента о восстановлении или защите его прав или интересов, нарушенных МФО
5	Обращение	направленное в МФО индивидуальное или коллективное письменное, устное либо в форме электронного документа предложение, заявление, жалоба, запрос или отклик
6	Уполномоченный агент	юридическое или физическое лицо, действующее от имени или в интересах МФО на основании договора (в том числе коллекторские агентства, партнеры по привлечению клиентов и иные лица)
7	Ключевой информационный документ (КИД)	стандартизированный документ, содержащий в краткой и доступной форме основную информацию о финансовом продукте, включая информацию об особенностях, условиях и рисках финансового продукта, предоставляемый Клиенту до заключения Договора в соответствии с Требованиями № 92. Обязанность по предоставлению КИД вступает в силу с 22 июля 2026 года.
8	Период охлаждения	установленный законодательством срок (24 часа для онлайн-займов свыше 75 МРП), в течение которого Клиент вправе отказаться от Договора без уплаты штрафных санкций, с обязательным повторным подтверждением согласия
9	Конфликт интересов	ситуация, при которой личная заинтересованность работника может повлиять на процесс принятия решения и, таким образом, принести ущерб интересам МФО или Клиента
10	Должностное лицо по правам клиента (ДЛПК)	должностное лицо МФО, уполномоченное на осуществление контроля за соблюдением прав и интересов Клиентов
11	МРП	месячный расчетный показатель, установленный в Республике Казахстан

Глава 2. ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ КЛИЕНТАМ

Статья 3. Общие требования к раскрытию информации

10. В основе работы МФО лежит забота о Клиентах и предоставление им высококачественных, удобных, доступных и технологичных продуктов и услуг.

11. 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.

12. МФО обязуется предоставлять Клиенту полную, понятную и достоверную информацию о всех условиях микрокредитования и всех условиях Договора перед его заключением.

13. Ключевой информационный документ (КИД). До заключения Договора МФО обязана предоставить Клиенту краткий ключевой информационный документ, содержащий:

- основные условия микрокредита (сумма, срок, процентная ставка);
- полную стоимость микрокредита (эффективную ставку вознаграждения);
- график погашения (аннуитетный и/или дифференцированный – по запросу Клиента);
- информацию о праве на «период охлаждения» (срок 24 часа для онлайн-займов (при наличии в продуктовой линейке МФО) свыше 75 МРП, необходимость повторного подтверждения согласия);
- риски и последствия неисполнения обязательств;
- порядок и сроки рассмотрения обращений;
- информацию о праве Клиента на обжалование решений МФО в АРРФР и к финансовому/микрофинансовому омбудсману.

Обязанность МФО по предоставлению Клиенту Ключевого информационного документа (КИД) до заключения Договора вступает в силу по истечении шестидесяти календарных дней после дня первого официального опубликования Постановления Правления АРРФР от 15 мая 2026 года № 92, но не ранее даты вступления в силу указанного постановления (с 22 июля 2026 года в соответствии с пунктом 2 Постановления Правления АРРФР от 15 мая 2026 года № 92)

14. КИД предоставляется на казахском или русском языке по выбору Клиента, в доступной форме, с использованием удобочитаемых шрифтов, с разъяснением специальных терминов.

15. МФО обязуется отвечать на вопросы Клиентов в отношении условий микрокредитования и условий Договора, чтобы убедиться, что Клиент получил всю необходимую информацию для принятия решения.

16. 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;
- последствия невыполнения платежей в сроки, предусмотренные Договором, и/или их неуплаты, включая: снижение кредитного рейтинга, обращение залога в заклад, судебные разбирательства и связанные с ними расходы;
- право Клиента на отказ от заключения/подписания Договора и любые последствия этого для него;
- методы и способы получения Клиентом необходимой или дополнительной информации.

17. Оценка пригодности продукта. До заключения Договора МФО обязана провести оценку пригодности микрокредита для Клиента, включая:

- определение целевой группы потребителей, к которой относится Клиент;
- оценку возможных рисков для Клиента при получении микрокредита;
- проверку соответствия продукта потребностям Клиента;
- расчет коэффициента долговой нагрузки в соответствии с требованиями уполномоченного органа.

18. МФО гарантирует, что Договор написан с использованием ясного и простого языка, чтобы Клиенты понимали свои права и обязанности по нему.

19. МФО 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. Настоящая Политика подлежит обязательному размещению на официальном сайте МФО.

20. 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. Недопустимым является использование мелких шрифтов или иных уловок, которые могут ввести Клиента в заблуждение.

21. Распространение информации МФО, в том числе реклама продуктов и услуг, реализуется на принципах добросовестности, достоверности и полноты сообщаемых сведений.

22. При предоставлении МФО информации должны учитываться индивидуальные особенности Клиента, в том числе наличие нарушений зрения, слуха или речи, если МФО уведомлена о таких особенностях.

23. 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.

24. Работники МФО обязаны действовать, если они подозревают, что Клиент не понял предоставленную информацию, вплоть до повторного объяснения Клиенту условий Договора.

25. МФО предоставляет Клиенту возможность легко изъять информацию об условиях микрокредитования и Договор (Клиент может сохранить и/или распечатать документы в любое время).

26. Для удобства получения Клиентом необходимой информации МФО предоставляет следующие каналы 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.

Глава 3. НОРМЫ ПОВЕДЕНИЯ РАБОТНИКОВ И УПОЛНОМОЧЕННЫХ АГЕНТОВ

Статья 4. Общие принципы 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, а также уполномоченные агенты обязаны следовать принципам профессиональной этики при общении с Клиентами.

29. В коммуникации с Клиентами недопустимы:

- высокомерный тон, грубость, агрессия, заносчивость;
- угрозы или давление любого характера;
- 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.

Статья 5. Нормы поведения для уполномоченных агентов

31. Уполномоченные агенты (в том числе коллекторские агентства, партнеры по привлечению клиентов и иные лица) обязаны соблюдать следующие нормы поведения при взаимодействии с Клиентами:

- действовать добросовестно, открыто и уважительно по отношению к Клиентам;
- не применять агрессивные, унижительные или вводящие в заблуждение методы взаимодействия;
- не использовать угрозы, физическое или психологическое давление;
- не вводить Клиента в заблуждение относительно условий микрокредитования, суммы задолженности или последствий неисполнения обязательств;

- не требовать от Клиента совершения действий, не предусмотренных Договором или законодательством;
- соблюдать требования законодательства о персональных данных и конфиденциальности информации;
- незамедлительно информировать МФО о любых фактах нарушения прав Клиентов, ставших им известными.

32. МФО осуществляет контроль за деятельностью уполномоченных агентов, включая:

- мониторинг качества взаимодействия агентов с Клиентами;
- рассмотрение жалоб Клиентов на действия агентов;
- применение мер ответственности к агентам, допустившим нарушения.

Статья 6. Перечень уполномоченных агентов

33. Перечень уполномоченных агентов МФО утверждается отдельным приложением к настоящей Политике (Приложение № 1) и включает:

- юридических лиц, с которыми МФО заключила договоры на оказание услуг по привлечению клиентов;
- юридических лиц, с которыми МФО заключила договоры на оказание услуг по взысканию просроченной задолженности (коллекторские агентства);
- иных лиц, действующих от имени или в интересах МФО.

34. МФО обязуется:

- вести актуальный перечень уполномоченных агентов;
- размещать перечень уполномоченных агентов на официальном сайте МФО;
- уведомлять Клиентов о привлечении уполномоченных агентов к взаимодействию;
- актуализировать перечень уполномоченных агентов не реже одного раза в квартал.

Глава 4. ПРАВИЛА ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С КЛИЕНТАМИ ПРИ ПРЕДОСТАВЛЕНИИ МИКРОКРЕДИТОВ

Статья 7. Процедуры предоставления микрокредитов

35. МФО в процессе одобрения заявления Клиента на получение микрокредита руководствуется законодательством Республики Казахстан, нормативно-правовыми актами АРРФР, а также внутренними регламентами и политиками МФО.

36. МФО в обязательном порядке осуществляет надлежащую проверку и идентификацию Клиента (его представителя) до установления с ним деловых отношений в соответствии с требованиями законодательства о ПОД/ФТ и внутренних нормативных документов МФО.

37. Предотвращение мошенничества. МФО обязана:

- определять риски мошенничества и иметь индикаторы для их раннего выявления;
- приостанавливать и отклонять подозрительные операции по выдаче микрокредитов;
- вести внутренний список лиц, замеченных в подозрительной деятельности;
- расследовать все случаи мошенничества, с которыми столкнулись Клиенты.

38. В случае если по итогам расследования становится известно, что на Клиента был оформлен микрокредит без его ведома/согласия при использовании мошеннической схемы, МФО:

- списывает весь долг Клиента;
- вносит соответствующие корректировки в Кредитные бюро;
- самостоятельно обращается в правоохранительные органы.

39. МФО осознает свою ответственность в части проверки финансовых возможностей Клиента на получение микрокредита во избежание закредитованности и создания серьезных финансовых трудностей для Клиента.
40. МФО уделяет особое внимание проверке финансовых возможностей Клиента, включая расчет коэффициента долговой нагрузки. Такая проверка осуществляется строго в соответствии с требованиями Правил расчета и предельного значения коэффициента долговой нагрузки заемщика.
41. 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.
42. МФО вправе осуществлять аудио и/или видеозапись взаимодействия с Клиентом с целью контроля качества обслуживания.
43. МФО для предоставления Клиенту информации обязана использовать согласованные в Договоре с Клиентом способы взаимодействия.

Статья 8. «Период охлаждения» для беззалоговых займов (при наличии в продуктовой линейке МФО)

44. Клиент вправе отказаться от Договора о предоставлении микрокредита, заключенного с использованием дистанционного способа, в «период охлаждения» — срок, установленный пунктом 7 статьи 3-1 Закона РК «О микрофинансовой деятельности» и Требованиями № 92, без уплаты штрафных санкций.
45. Параметры «периода охлаждения»:
- для онлайн-займов без залога на сумму свыше 75 МРП (месячных расчетных показателей) предоставляется 24 часа на отказ от микрокредита;
 - по истечении 24 часов Клиент обязан повторно подтвердить свое согласие на получение микрокредита;
 - при отсутствии повторного подтверждения согласия договор считается незаключенным;
 - Клиент вправе отказаться от микрокредита без объяснения причин и без уплаты штрафных санкций.
46. МФО информирует Клиента о праве на «период охлаждения» до заключения Договора, в том числе в ключевом информационном документе.
47. Порядок отказа от Договора в «период охлаждения» доводится до сведения Клиента и осуществляется в соответствии с требованиями законодательства.

Глава 5. НЕДОБРОСОВЕСТНЫЕ ПРАКТИКИ И ИХ ПРЕВЕНЦИЯ

Статья 9. Перечень недобросовестных практик

48. В целях предотвращения недобросовестных практик МФО устанавливает следующий перечень действий, признаваемых недобросовестными и запрещенных при взаимодействии с Клиентами:

№	Недобросовестная практика	Описание
1	Соккрытие или искажение условий	непредоставление Клиенту полной информации о существенных условиях Договора, в том числе о размере вознаграждения, комиссиях, штрафах, санкциях и иных платежах
2	Навязывание дополнительных услуг	обусловливание получения микрокредита приобретением дополнительных продуктов или услуг, не являющихся необходимыми для предоставления микрокредита
3	Манипулирование информацией о стоимости	указание в рекламе или при общении с Клиентом неполной или вводящей в заблуждение информации о стоимости микрокредита

№	Недобросовестная практика	Описание
		(например, указание только процентной ставки без учета всех комиссий и платежей)
4	Агрессивные методы взыскания	применение угроз, психологического давления, унижения, звонков в ночное время (с 22:00 до 08:00), контактов с третьими лицами без согласия Клиента
5	Введение Клиента в заблуждение	предоставление информации, которая может ввести Клиента в заблуждение относительно условий Договора, прав и обязанностей сторон, последствий неисполнения обязательств
6	Использование уловок	использование способов изложения информации, затрудняющих ее восприятие Клиентом (мелкий шрифт, сложные термины без пояснений)
7	Побуждение к быстрому заключению	создание условий, при которых Клиент не имеет достаточного времени для ознакомления с условиями Договора

49. МФО в обязательном порядке уведомляет всех работников и уполномоченных агентов о недопустимости любых недобросовестных практик, в том числе при работе с Клиентами.

Статья 10. Процедуры предотвращения недобросовестных практик

50. В целях предотвращения недобросовестных практик МФО обеспечивает:

50.1. соответствие внутренних документов организации, бизнес-процессов, систем мотивации и вознаграждения, а также деловой практики организации принципам добросовестного поведения при осуществлении микрофинансовой деятельности, включающим:

1) добросовестность - осуществление деятельности в интересах потребителей финансовых услуг без злоупотребления их доверием;

2) недопущение предсказуемого убытка - принятие мер по предотвращению убытков и иных неблагоприятных последствий для потребителя финансовых услуг, исходя из оценки возможных рисков при разработке, продаже и обслуживании финансовых продуктов.

Для целей Требования №92 организация при разработке и предоставлении финансовых продуктов оценивает возможные последствия их условий для потребителей финансовых услуг. При такой оценке учитываются, в том числе:

- вероятность возникновения у потребителя финансовых услуг значительного увеличения финансовых обязательств при применении условий финансового продукта;

- сведения о жалобах, обращениях и иные данные, свидетельствующие о рисках причинения убытка потребителям финансовых услуг;

3) предложение финансовых продуктов с учетом целей (потребностей) и финансового положения потребителей финансовых услуг;

4) раскрытие информации о финансовом продукте в соответствии с Требованиями №92, в форме, позволяющей потребителю финансовых услуг сделать осознанный выбор приобретаемого финансового

продукта с учетом его условий, стоимости, рисков и последствий приобретения такого финансового продукта;

5) справедливое и равное отношение — отсутствие дискриминации, необоснованных ограничений и решений, принимаемых с нарушением внутренних процедур при обслуживании и рассмотрении обращений потребителей финансовых услуг;

6) выявление, предотвращение и урегулирование конфликта интересов;

7) предложение дополнительных услуг исключительно на добровольной основе без ухудшения условий получения основного финансового продукта, если иное не предусмотрено законодательством Республики Казахстан;

8) равный доступ к информации и финансовым продуктам потребителям финансовых услуг, включая лиц с инвалидностью и маломобильные группы населения;

9) принятие организацией ответственности за соблюдение указанных в настоящем пункте принципов на всех этапах взаимодействия организации с потребителем финансовых услуг.

50.2. создание, функционирование и регулярную актуализацию системы управленческой информации, предназначенной для оценки и мониторинга соблюдения принципов добросовестного поведения при предоставлении микрокредитов, включающей, в том числе:

- 1) мониторинг качества взаимодействия работников и уполномоченных агентов с Клиентами;
- 2) мониторинг обращений потребителей финансовых услуг и анализ изменений, свидетельствующих о рисках недобросовестного поведения;
- 3) анализ обращений и жалоб для выявления системных нарушений;
- 4) проведение опросов и исследований удовлетворенности потребителей финансовых услуг;
- 5) проведение проверок качества предоставленных (предоставляемых) консультаций и обслуживания потребителей финансовых услуг, том числе с использованием метода «тайный покупатель»;
- 6) анализ документов и сведений, фиксирующих предоставленные консультации, проведение оценки пригодности и предоставление финансовых продуктов, на предмет:
 - достаточности информации о потребителе финансовых услуг;
 - обоснованности предоставленных консультаций;
 - соответствия предложенных финансовых продуктов целям (потребностям) и финансовым возможностям потребителя финансовых услуг

7) мониторинг деятельности работников организации и уполномоченных агентов на предмет соблюдения внутренних документов организации, регулирующих порядок предоставления консультаций и раскрытия информации потребителям финансовых услуг;

8) меры к работникам и агентам, допустившим недобросовестные практики;

9) регулярное обучение работников по вопросам защиты прав клиентов;

50.3. обеспечивает разработку, внедрение и постоянную актуализацию программ обучения и методических материалов для работников организации и уполномоченных агентов, предусматривающих:

- 1) изучение особенностей и рисков, присущих финансовым продуктам, а также категорий потенциальных потребителей финансовых услуг, целям (потребностям) которых соответствует финансовый продукт (далее - целевая группа потребителей);
- 2) обучение порядку сбора и анализа информации о потребителе финансовых услуг, необходимой для оценки пригодности финансового продукта;
- 3) обучение выявлению признаков поведенческого риска при предоставлении финансовых продуктов. Под признаками поведенческого риска при предоставлении финансовых продуктов потребителям финансовых услуг - физическим лицам понимаются обстоятельства, приводящие к принятию потребителем финансовых услуг решения о приобретении финансового продукта, не соответствующего его целям (потребностям) и финансовым возможностям, и создающие риск причинения убытков и (или) иных неблагоприятных последствий для потребителя финансовых услуг. К указанным обстоятельствам относятся особенности предоставления информации о финансовом продукте, включая ее объем,

структуру и способ доведения до потребителя финансовых услуг, характеристики потребителя финансовых услуг, способы продвижения и предоставления финансового продукта, а также действия работников МФО и уполномоченных агентов;

4) обучение порядку предоставления консультаций и их документирования;

5) обучение недопущению агрессивных, навязывающих и вводящих в заблуждение практик при продвижении и предоставлении финансовых продуктов, в том числе через уполномоченных агентов.

6) обеспечивает контрольные закупки процессов предоставления микрокредитов не реже одного раза в квартал, если иные сроки не предусмотрены регуляторными требованиями или нормами внутренних нормативных документов МФО.

51. В целях реализации принципов добросовестного поведения при предоставлении микрокредитов организация применяет подходы ответственного микрокредитования.

Под ответственным микрокредитованием понимается осуществление организацией деятельности по предоставлению микрокредитов потребителю финансовых услуг - физическому лицу с учетом его платежеспособности и долговой нагрузки, а также целей (потребностей) получения микрокредита, в целях предотвращения чрезмерной задолженности и снижения риска причинения убытков потребителю финансовых услуг. Ответственное микрокредитование включает принятие организацией мер, направленных на предотвращение предоставления микрокредитов, которые:

1) не соответствует целям (потребностям) потребителя финансовых услуг;

2) не отвечают его финансовым возможностям и уровню платежеспособности;

3) приводят к возникновению у потребителя финансовых услуг существенных финансовых затруднений при исполнении обязательств по договору.

Организация при осуществлении ответственного микрокредитования руководствуется следующими принципами:

1) принцип пригодности - микрокредит соответствует целям (потребностям), финансовому положению и возможностям потребителя финансовых услуг;

2) принцип предотвращения убытков - недопущение предоставления микрокредитов, которые по результатам оценки платежеспособности и долговой нагрузки потребителя финансовых услуг на момент принятия решения о предоставлении микрокредита с высокой вероятностью приведут к возникновению у него существенных финансовых затруднений при исполнении обязательств по договору;

3) принцип индивидуальной оценки - оценка осуществляется с учетом индивидуальных обстоятельств потребителя финансовых услуг, включая уровень его доходов, обязательств, сведения о его социальном статусе и семейном положении;

4) принцип доказуемости - организация обеспечивает документирование сведений и результатов оценки пригодности микрокредита, использованных при принятии решения о предоставлении микрокредита.

52. В целях реализации пункта 9 Требований №92 организация обеспечивает наличие, применение и постоянный контроль выполнения следующих процедур и механизмов:

1) управление финансовыми продуктами на этапах разработки, продвижения (рекламы), предоставления, мониторинга и прекращения предоставления финансового продукта исходя из целей (потребностей) потенциальных потребителей финансовых услуг;

2) определение критериев пригодности финансового продукта для потребителей финансовых услуг и проведение до предоставления финансового продукта оценки его пригодности для потребителя финансовых услуг. Оценка пригодности финансового продукта проводится:

- по микрокредитам физических лиц, не связанным с осуществлением предпринимательской деятельности;

- по иным финансовым продуктам в случаях и порядке, определяемых внутренними документами организации;

- 3) обеспечение контроля за соблюдением Требований и внутренних документов организации, регулирующих предоставление микрокредитов, при продвижении уполномоченными агентами или третьими лицами микрокредитов в рамках договоров (соглашений), предусматривающих услуги по предложению, продвижению, консультированию, оформлению и (или) сопровождению микрокредитов (далее - партнерское соглашение);
- 4) ведение реестра уполномоченных агентов в порядке, установленном внутренним документом организации, включающего сведения об уполномоченных агентах - физических и юридических лицах, а также о работниках уполномоченных агентов - юридических лиц, в должностные обязанности которых входит привлечение потребителей финансовых услуг и осуществление проверки их документов на соответствие требованиям организации. Внутренний документ организации содержит требования к уполномоченным агентам, включая требования к их квалификации, деловой репутации и соответствию иным установленным организацией критериям, а также основания для включения (исключения) в реестр уполномоченных агентов;
- 5) обеспечение подбора (найма), обучения, оценки профессиональных компетенций работников организации, взаимодействующих с потребителями финансовых услуг, а также контроля за соблюдением ими Требований и внутренних документов организации, регулирующих предоставление финансовых продуктов;
- 6) выявление, предотвращение и урегулирование конфликта интересов, возникающего при разработке, продвижении (рекламе) и предоставлении финансового продукта, при котором интересы организации, его работников, уполномоченных агентов или третьих лиц в рамках партнерских соглашений влекут (могут повлечь) негативные последствия для потребителя финансовых услуг;
- 7) установление единых процессов рассмотрения заявок потребителей финансовых услуг на получение финансовых продуктов;
- 8) обеспечение разработки и применения политик и процедур по соблюдению прав и интересов потребителей финансовых услуг - физических лиц;
- 9) установление и соблюдение стандартов обслуживания заемщиков;
- 10) обеспечение прозрачности комиссий и иных платежей за выдачу и изменение условий микрокредита, устанавливаемых и взимаемых с заемщиков - юридических лиц;
- 11) выявление, фиксация и недопущение недобросовестных практик;
- 12) осуществление регулярного контроля за соблюдением установленного внутренними документами организации порядка предоставления консультаций и финансовых продуктов потребителям финансовых услуг;
- 13) обеспечение эффективной, независимой и своевременной системы рассмотрения обращений потребителей финансовых услуг

53. Работникам МФО и уполномоченным агентам запрещается:

- 1) преднамеренное утаивание или искажение информации об условиях микрокредитования;
- 2) принятие решения о выдаче или отказе в выдаче микрокредита Клиенту, основываясь на собственных выгодах или выгодах в пользу любого третьего лица;
- 3) получение вознаграждения в любой форме от Клиента в обмен на получение микрокредита или иного преимущества;
- 4) участие в любой мошеннической схеме;
- 5) применение угроз, физического или психологического давления на Клиента.

54. В случае возникновения подозрений о мошенничестве или недобросовестных практиках со стороны Работника или уполномоченного агента, МФО обязуется провести расследование. По его итогам к виновному лицу могут быть применены дисциплинарные меры вплоть до расторжения договора или передачи дела в правоохранительные органы.

Глава 6. ТРЕБОВАНИЯ К КВАЛИФИКАЦИИ РАБОТНИКОВ

Статья 11. Квалификационные требования

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

56. К работникам, осуществляющим взаимодействие с Клиентами, предъявляются следующие квалификационные требования:

- 1) наличие высшего или среднего специального образования (в зависимости от должности);
- 2) знание законодательства РК о микрофинансовой деятельности;
- 3) знание внутренних процедур и политик МФО, включая настоящую Политику;
- 4) знание порядка и сроков рассмотрения обращений Клиентов;
- 5) владение навыками эффективной коммуникации с Клиентами.

57. Работники, осуществляющие взаимодействие с Клиентами, обязаны:

- 1) проходить обязательное ежегодное обучение по вопросам защиты прав потребителей, профессиональной этики и недопущения недобросовестных практик;
- 2) проходить периодическую проверку знаний (аттестацию) по вопросам, связанным с защитой прав Клиентов;
- 3) знать и соблюдать положения настоящей Политики и иных внутренних документов МФО по защите прав Клиентов.

58. Ответственность за организацию обучения и повышения квалификации работников, осуществляющих взаимодействие с Клиентами, возлагается на руководителей соответствующих подразделений.

Глава 7. КОНФЛИКТ ИНТЕРЕСОВ

Статья 12. Предотвращение конфликта интересов

59. Работникам МФО и уполномоченным агентам запрещается:

- 1) использовать свое положение в МФО для продвижения личных интересов либо интересов иного лица в ущерб интересам МФО и/или Клиента;
- 2) допускать предвзятость и зависимости от третьих лиц или иных обстоятельств при осуществлении своих должностных обязанностей;
- 3) допускать, чтобы личные интересы влияли на объективность и беспристрастность профессиональных суждений и противоречили интересам Клиента;
- 4) 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 принятия решения.

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

61. Работник обязан сообщать своему непосредственному руководителю или комплаенс-контролеру о возникновении ситуации конфликта интересов или возможности его возникновения в соответствии с Процедурой по управлению конфликтом интересов ТОО «МФО «CASHDRIVE.KZ».

Глава 8. РАССМОТРЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ И ЖАЛОБ КЛИЕНТОВ

Статья 13. Основные принципы рассмотрения обращений

62. МФО обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений (жалоб), поступивших от Клиентов, и предоставляет ответ по существу поставленных в обращении (жалобе) вопросов.

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

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

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

65. Каждое обращение (жалоба) подлежит обязательной регистрации в день поступления с присвоением уникального регистрационного номера.

Статья 14. Каналы приема обращений

66. МФО предоставляет следующие каналы для приема обращений (жалоб), которые указаны на официальном сайте МФО и в заключенных договорах с Клиентами:

- 1) адрес электронной почты client_info@cashdrive.kz;
- 2) чат WhatsApp по номерам, указанным на сайте МФО;
- 3) колл-центр по номерам, указанным на сайте МФО;
- 4) почтовый адрес МФО по месту регистрации;
- 5) личный кабинет Клиента на сайте МФО.

67. МФО отвечает на все обращения (жалобы), поступающие на официальные страницы МФО в социальных сетях.

Статья 15. Сроки и порядок рассмотрения обращений

68. Ответ на обращения (жалобы), не требующие предоставления дополнительной информации, направляется не позднее 15 календарных дней с даты получения МФО.

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

70. В случае, если рассмотрение обращения требует дополнительного времени, МФО направляет Клиенту промежуточный ответ в течение 15 календарных дней с указанием срока окончательного рассмотрения.

71. Если обращение (жалоба) удовлетворена, Клиенту направляется ответ с разъяснением действий, предпринимаемых МФО.

72. Если обращение (жалоба) не может быть удовлетворена, Клиенту направляется мотивированный ответ с пояснением причин отказа.

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

74. МФО ведет единую базу всех обращений (жалоб) Клиентов, поступающих по всем каналам коммуникации, формируя историю обращений и переписку с каждым конкретным Клиентом.

Статья 16. Отказ в рассмотрении обращения

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

- 1) в обращении (жалобе) не указаны идентифицирующие Клиента сведения (анонимная жалоба);
- 2) в обращении (жалобе) содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу МФО, имуществу, жизни и/или здоровью работников МФО, а также членам их семей;
- 3) текст письменного обращения (жалобы) не поддается прочтению;
- 4) в обращении (жалобе) содержится вопрос, на который Клиенту ранее предоставлялся ответ по существу, и при этом не приводятся новые доводы или обстоятельства;

5) обращение (жалоба) содержит вопрос, рассмотрение которого не входит в компетенцию МФО (с обязательным уведомлением Клиента).

Статья 17. Право Клиента на обжалование и отчетность в АРРФР

76. В случае несогласия с решением МФО по обращению (жалобе) Клиент вправе:

- 1) обратиться в Агентство Республики Казахстан по регулированию и развитию финансового рынка (АРРФР);
- 2) обратиться Единую службу финансового омбудсмена в установленном порядке в установленном порядке;
- 3) обратиться в суд в соответствии с законодательством Республики Казахстан.

77. Информация о праве Клиента на обжалование решений МФО, включая контактные данные уполномоченных органов, размещается на официальном сайте МФО.

78. Отчетность в АРРФР. МФО обязана представлять в Агентство Республики Казахстан по регулированию и развитию финансового рынка отчетность по поступившим обращениям физических и юридических лиц в порядке, по форме и в сроки, установленные Постановлением Правления АРРФР от 20 апреля 2026 года № 80 «Об утверждении Правил представления отчетности по поступившим обращениям физических и юридических лиц».

Глава 9. ПОМОЩЬ КЛИЕНТАМ В УРЕГУЛИРОВАНИИ ПРОСРОЧЕННОЙ ЗАДОЛЖЕННОСТИ

Статья 18. Процедуры урегулирования задолженности

79. 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.

80. Клиент вправе направить обращение в адрес Должностного лица по правам Клиента (ДЛПК) с просьбой рассмотрения возможности внесения изменений в условия Договора при возникновении просроченной задолженности и/или обстоятельств, которые затрудняют исполнение обязательств по Договору, с приложением подтверждающих документов.

81. ДЛПК рассматривает все обращения по вопросам урегулирования задолженности, поступающие на адрес электронной почты МФО, через личный кабинет Клиента на сайте МФО или нарочно.

82. При поступлении обращения ДЛПК вправе запросить документы, подтверждающие наступление у Клиента обстоятельств, затрудняющих своевременное выполнение обязательств по Договору.

83. После предоставления запрашиваемых документов ДЛПК обязан рассмотреть обращение и предоставить Клиенту ответ не позднее чем через 15 календарных дней с даты обращения или даты предоставления подтверждающих документов.

84. МФО вправе предоставить Клиенту в зависимости от возникших обстоятельств в индивидуальном порядке следующие варианты по урегулированию просроченной задолженности:

- 1) уменьшение ставки вознаграждения;
- 2) изменение срока ежемесячного платежа;
- 3) уменьшение суммы ежемесячного платежа не менее чем на 50% от платежа, установленного графиком погашения, с увеличением срока микрокредита;
- 4) изменение метода погашения или очередности погашения задолженности;
- 5) отсрочка платежа по основному долгу и/или вознаграждению;
- 6) прощение просроченного основного долга и/или вознаграждения, отмена неустойки (штрафа, пени);
- 7) предоставление отступного.

85. МФО рассматривает предложенные условия изменения Договора в порядке, установленном Постановлением Правления АРРФР от 28 апреля 2026 года № 83 «Об утверждении Правил рассмотрения изменений в условия договора о предоставлении микрокредита».

86. При рассмотрении запроса Клиента о внесении изменений в условия Договора МФО руководствуется требованиями Правил расчета и предельного значения коэффициента долговой нагрузки заемщика.

87. МФО в письменной форме либо способом, предусмотренным Договором, сообщает Клиенту об одном из принятых решений:

- 1) о согласии с предложенными изменениями;
- 2) о встречном предложении по изменению условий;
- 3) об отказе в изменении условий с указанием мотивированного обоснования причин такого отказа.

88. В случае отказа Клиент в течение 15 календарных дней с даты получения решения МФО вправе обратиться к финансовому (микрофинансовому) омбудсману с одновременным уведомлением МФО.

89. МФО с согласования с ДЛПК принимает решение о согласии с предложенными изменениями на срок не менее трех месяцев при подаче заявления Клиентом, относящимся к социально уязвимым слоям населения или пострадавшим в результате обстоятельств, послуживших основанием для введения чрезвычайного положения.

90. В период рассмотрения заявления Клиента о внесении изменений в условия Договора МФО не вправе требовать досрочного погашения микрокредита.

91. Недостижение взаимоприемлемого решения между МФО и Клиентом в течение 30 календарных дней с даты получения решения МФО считается отказом в изменении условий Договора. Данный срок может быть продлен при наличии согласия обеих сторон.

92. Отказ в предоставлении запрашиваемых документов для подтверждения наступления обстоятельств является основанием для приостановления рассмотрения обращения до предоставления необходимых документов.

Глава 10. ДОЛЖНОСТНОЕ ЛИЦО ПО ПРАВАМ КЛИЕНТА (ДЛПК)

Статья 19. Статус и требования к ДЛПК

93. МФО назначает Должностное лицо по правам Клиентов (ДЛПК), которое занимает позицию не ниже руководителя подразделения, имеет высшее юридическое образование и обладает необходимыми знаниями и опытом в области защиты прав потребителей финансовых услуг.

94. ДЛПК функционально независим от бизнес-подразделений МФО и подотчетен непосредственно Генеральному директору и Единственному участнику (Наблюдательному совету) МФО.

95. ДЛПК имеет право беспрепятственного доступа ко всей информации, документации и системам МФО, необходимым для выполнения своих функций.

96. ДЛПК имеет право приостанавливать решения и действия, которые могут нарушить права и законные интересы Клиентов, до их устранения, с обязательным уведомлением Генерального директора.

Статья 20. Функции ДЛПК

97. К функциям ДЛПК относятся:

- 1) осуществление мониторинга соблюдения работниками и уполномоченными агентами политик и процедур МФО по соблюдению прав и интересов Клиентов;
- 2) проведение контрольных закупок процессов предоставления микрокредитов не реже одного раза в квартал;
- 3) согласование внутреннего порядка принятия кредитных решений по урегулированию задолженности физических лиц;
- 4) анализ рисков для потребителей при согласовании условий микрокредитов;
- 5) анализ практик продвижения и рекламы микрокредитов на предмет соответствия требованиям законодательства;
- 6) оценка эффективности процессов рассмотрения обращений и выработка предложений по повышению их качества;

- 7) проведение количественного и качественного анализа обращений по микрокредитам в целях выявления причин обращения, оценки ключевых рисков для клиентов, оценки качества обслуживания, выявления системных проблем;
- 8) выработка предложений по повышению качества и каналов предоставления микрокредитов;
- 9) внесение руководству МФО предложений о необходимых мерах по устранению выявленных нарушений;
- 10) мониторинг исполнения решений финансового (микрофинансового) омбудсмана (при наличии);
- 11) обеспечение оперативного взаимодействия по вопросам соблюдения прав и интересов Клиентов с АРРФР и иными уполномоченными органами;
- 12) подготовка управленческой отчетности.

Статья 21. Отчетность ДЛПК

98. ДЛПК на регулярной основе, **не реже одного раза в квартал**, предоставляет управленческую отчетность Генеральному директору, Единственному участнику (Наблюдательному совету).

99. Отчетность ДЛПК по вопросам соблюдения прав и интересов Клиентов включает:

- 1) результаты мониторинга соблюдения прав Клиентов;
- 2) анализ обращений и жалоб Клиентов;
- 3) выявленные нарушения и принятые меры;
- 4) рекомендации по совершенствованию процессов взаимодействия с Клиентами.

100. Отчетность ДЛПК по обращениям потребителей услуг включает, в том числе информацию о:

- 1) количестве и классификации обращений в разрезе финансовых продуктов;
- 2) соблюдении сроков рассмотрения обращений и принятия по ним решений;
- 3) результатах оценки удовлетворенности потребителей услуг;
- 4) выявленных системных проблемах и принятых мерах.

Глава 11. КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ

Статья 22. Защита персональных данных

101. Информационная безопасность и конфиденциальность персональных данных Клиентов находятся в числе ключевых приоритетов МФО.

102. МФО соблюдает законодательство Республики Казахстан по вопросам обеспечения информационной безопасности и конфиденциальности данных, в том числе в части защиты и обработки персональных данных Клиентов.

103. В МФО действует ряд внутренних политик, правил и процедур по обеспечению информационной безопасности и защите персональных данных.

104. МФО гарантирует Клиентам соблюдение их прав и свобод граждан РК, защищая право на неприкосновенность личной жизни.

105. МФО предпринимает необходимые технические и организационные меры для защиты персональных данных Клиентов, включая меры по предотвращению неправомерного или случайного доступа к информации, ее уничтожения, изменения, копирования, распространения.

106. Клиент вправе требовать от МФО предоставления доступа к его персональным данным, их исправления, корректировки, блокирования, ограничения обработки в порядке, предусмотренном законодательством Республики Казахстан.

Глава 12. КОНТРОЛЬНЫЕ ПРОЦЕДУРЫ

Статья 23. Контроль за исполнением Политики

107. Контроль за исполнением настоящей Политики осуществляют руководители подразделений и ДЛПК.

108. Анализ (оценку) качества взаимодействия с Клиентами на регулярной основе осуществляет ДЛПК.
109. ДЛПК на регулярной основе доводит результаты проведенного анализа (оценки) до Генерального директора и Единственного участника (Наблюдательного совета) МФО.
110. В случае выявления нарушений внутренних правил и процедур, допущенных при работе с Клиентами, к таким Работникам/руководителям подразделений/уполномоченным агентам применяются меры воздействия, определенные Трудовым кодексом РК и/или внутренними документами МФО (должностные инструкции, политики, договоры).

Глава 13. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Статья 24. Ознакомление работников с Политикой

111. Настоящая Политика доводится до сведения всех Работников МФО, в том числе задействованных во взаимодействии с Клиентами, под роспись.
112. Уполномоченные агенты МФО знакомятся с настоящей Политикой в части, касающейся их деятельности, с подтверждением ознакомления.

Статья 25. Порядок внесения изменений и дополнений

113. Изменения и дополнения в настоящую Политику вносятся по решению Наблюдательного совета/Единственного участника МФО.
114. Предложения о внесении изменений и дополнений могут вноситься:
- Генеральным директором МФО;
 - Должностным лицом по правам Клиента (ДЛПК);
 - комплаенс-контролером;
 - риск-менеджером;
 - ревизионной комиссией (ревизором).

115. При внесении изменений в законодательство Республики Казахстан и нормативные правовые акты АРРФР настоящая Политика подлежит приведению в соответствие в течение установленного срока.

Статья 26. Вступление в силу

116. Настоящая Политика вступает в силу с даты ее утверждения Единственным участником ТОО «Микрофинансовая организация «CASHDRIVE.KZ» и вводится в действие с 21 июля 2026 года, за исключением положений, для которых установлен иной срок вступления в силу:
- обязанность по предоставлению Ключевого информационного документа (КИД), предусмотренная статьей 13 настоящей Политики, вводится в действие с 21 июля 2026 года в соответствии с Постановлением Правления АРРФР от 15 мая 2026 года № 92.
117. С момента вступления в силу настоящей Политики ранее действовавшие внутренние документы МФО по вопросам защиты прав Клиентов утрачивают силу в части, противоречащей настоящей Политике.
118. Текст настоящей Политики размещается на официальном сайте МФО для ознакомления Клиентами и иными заинтересованными лицами.

к Политике и процедурам соблюдения прав и интересов заемщиков

ПЕРЕЧЕНЬ УПОЛНОМОЧЕННЫХ АГЕНТОВ ТОО «МФО «CASHDRIVE.KZ»

№ п/п	Наименование уполномоченного агента	БИН	Вид деятельности (функции)	Основание (договор)
1	[Наименование]		[привлечение клиентов / взыскание задолженности / иное]	[№ и дата договора]
...				

Примечание: Перечень подлежит актуализации не реже одного раза в квартал. Актуальный перечень размещается на официальном сайте МФО.