УТВЕРЖДЕНО

Решением единственного участника

ТОО «Микрофинансовая организация «InvesCore Finance»

от «31» августа 2025 года

ПОЛИТИКА ПО ЗАЩИТЕ ПРАВ КЛИЕНТОВ ТОО «МФО «INVESCORE FINANCE»

г. Алматы, 2025год

ОГЛАВЛЕНИЕ 2
1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ 2
1.1. Термины, сокращения и определения 2
1.2. Область и границы применения документа 3
1.3. Ответственность и порядок актуализации документа 3
1.4. Введение документа в действие 3
2. ПРИНЦИПЫ МФО ПРИ ВЗАИМОДЕЙСТВИИ С КЛИЕНТАМИ 3
3. ПРАВИЛА ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С КЛИЕНТАМИ 4
4. КОНФЛИКТ ИНТЕРЕСОВ 6
5. МОШЕННИЧЕСТВО 7
6. РАССМОТРЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ КЛИЕНТОВ 7
7. ПОМОЩЬ КЛИЕНТАМ В УРЕГУЛИРОВАНИИ ПРОСРОЧЕННОЙ ЗАДОЛЖЕННОСТИ 8
8. КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ 8
9. ПОРЯДОК РАСКРЫТИЯ МИКРОФИНАНСОВОЙ ОРГАНИЗАЦИЕЙ ИНФОРМАЦИИ О ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ МИКРОФИНАНСОВЫХ УСЛУГАХ. 9
10. ТРЕБОВАНИЯ К КВАЛИФИКАЦИИ РАБОТНИКОВ МИКРОФИНАНСОВОЙ ОРГАНИЗАЦИИ, НЕПОСРЕДСТВЕННО ВЗАИМОДЕЙСТВУЮЩИХ С КЛИЕНТАМИ 9
11. КОНТРОЛЬНЫЕ ПРОЦЕДУРЫ 9
12. НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ 9

1. Общие положения

1.1. Термины, сокращения и определения

Компания - Товарищество с ограниченной ответственностью «МФО «InvesCore Finance» (далее – МФО).

Работник - Лицо, состоящие в трудовых отношениях с Компанией.

Клиент – Юридическое лицо / Индивидуальный предприниматель/ Физическое лицо, заключившее Договор о предоставлении микрокредита с МФО.

Обращение - индивидуальное/ коллективное письмо, заявление, запрос, жалоба или иное обращение, направленное Клиентом в адрес МФО, в письменной, устной либо в электронной форме.

Конфликт интересов - Ситуация, при которой косвенная/ прямая личная заинтересованность Работника (в т.ч. его близких родственников) влияет или может повлиять на надлежащее исполнение им должностных (трудовых) обязанностей и при которой возникают или могут возникнуть противоречия между личной заинтересованностью Работника и законными интересами МФО, способные привести к причинению вреда правам и законным интересам, имуществу/ деловой репутации МФО. Под личной заинтересованностью понимается заинтересованность, связная с возможностью получения Работником при исполнении должностных (трудовых) обязанностей доходов в виде денег, ценностей, иного имущества или услуг имущественного характера, иных имущественных прав для себя или для 3-их лиц.

1.2. Область и границы применения документа

1.2.1. Настоящая «Политика по защите прав клиентов ТОО «МФО «InvesCore Finance» (далее – Политика) определяет принципы взаимодействия, защиты прав и интересов Клиентов, которыми руководствуется МФО при осуществлении своей деятельности.

1.2.2. Положения настоящей Политики применяются в целях:

• обеспечения соблюдения прав и законных интересов Клиентов;

• предупреждения недобросовестных практик взаимодействия работников Компании с Клиентами;

• улучшения качества взаимодействия с Клиентами;

• формирования и поддержания положительного имиджа МФО,

• обеспечения доверия к МФО;

• своевременного и объективного рассмотрения Обращений Клиентов.

1.2.3. Требования настоящего документа распространяются на всех работников МФО.

1.2.4. Настоящий документ не отменяет необходимости соблюдения требований применимого законодательства. В случаях возникновения противоречий между требованиями настоящего документа и требованиями применимого законодательства, необходимо руководствоваться требованиями применимого законодательства. Вместе с тем, в случаях, когда требования настоящего документа являются более строгими, чем требования применимого законодательства, следует руководствоваться более строгими требованиями.

1.3. Ответственность и порядок актуализации документа

1.3.1. Ответственный за актуализацию процесса – юрист МФО.

1.3.2. Ответственность за контроль исполнения настоящего документа возложена на Генерального директора ТОО «МФО «InvesCore Finance».

1.4. Введение документа в действие

1.4.1. Настоящая Политика вводится в действие с даты утверждения и действует до его отмены либо утверждения новой версии.

1.4.2. Настоящая Политика доводится до сведения всех Работников МФО, задействованых во взаимодействии с Клиентами.

2. Принципы МФО при взаимодействии с Клиентами

2.1. МФО придерживается структурированного и прозрачного подхода по взаимодействию с Клиентами, основанного на соблюдении прав и свобод человека, действующего законодательства РК, внутренних нормативных документов.

2.2. Предоставление микрокредитов осуществляется в строгом соответствии с требованиями законодательства Республики Казахстан, в своей работе МФО руководствуется принципами честности, открытости и добросовестности, учитывает интересы Клиентов при осуществлении своей деятельности.

2.3. МФО не вправе злоупотреблять своими правами, ущемлять интересы Клиентов, устанавливать приоритет интересов одного Клиента перед интересами другого Клиента.

2.4. МФО информирует Клиентов о существующих способах связи и гарантирует возможность связаться с МФО для запроса/ получения необходимой информации, любым способом предусмотренным договором и требованиями законодательства.

2.5. МФО проводит регулярное обучение работников, осуществляющих взаимодействие с Клиентами, в т.ч. по вопросам профессиональной этики и недопущению недобросовестных практик в отношении Клиентов, и предпринимает иные меры, способствующие

обеспечению высокого уровня профессионализма работников, осуществляющих взаимодействие с Клиентами.

3. Правила взаимодействия с Клиентами

3.1. Работники МФО при взаимодействии с Клиентами обязаны обращаться к Клиентам уважительно, следовать требованиям законодательства, принципам этичности, ответственности и правилам, изложенным в настоящей Политике.

3.2. Любое взаимодействие с Клиентом должно осуществляться честно и уважительно.

3.3. В период обслуживания договора о предоставлении микрокредита МФО по запросу клиента (заемщика) или залогодателя (с соблюдением требований к разглашению тайны предоставления микрокредита, предусмотренных Законом) в течение 3 (трех) рабочих дней со дня получения запроса представляет ему в письменной форме или способом, предусмотренным договором о предоставлении микрокредита, сведения о (об):

1) сумме денег, выплаченных микрофинансовой организации;

2) размере просроченной задолженности (при наличии);

3) остатке долга;

4) размерах и сроках очередных платежей.

3.4. Неприемлемы любого рода высказывания и действия дискриминационного характера, в т.ч. по признакам расы, национальности, социального положения, языка, гражданства, политических убеждений и т.п.

3.5. Работники обязаны быть вежливыми, и не имеют права использовать угрозы применения физической силы, причинения вреда здоровью, уничтожения или повреждения имущества Клиента.

3.6. Информация предоставляется на казахском или русском языках (в зависимости от пожелания Клиента) в доступной форме с разъяснением специальных терминов (в случае наличия таковых), значения которых не понятны клиенту.

3.7. Работники ни в коем случае не должны прибегать к физическому или психологическому насилию, к использованию словесных оскорблений и выражений, унижающих честь и достоинство Клиента или его родственников/ знакомых.

3.8. Недопустимы высокомерный тон, грубость, агрессия, некорректные и бестактные замечания, предъявление необоснованных обвинений и неэтичные действия, которые могут помешать нормальному взаимодействию.

3.9. По заявлению клиента после полного погашения задолженности по микрокредиту микрофинансовая организация безвозмездно в срок не более 3 (трех) рабочих дней со дня получения заявления представляет в письменной форме или способом, предусмотренным договором о предоставлении микрокредита, справку об отсутствии задолженности.

3.10. По заявлению Клиента МФО представляет в срок не более 3 (трех) рабочих дней безвозмездно не чаще 1 (одного) раза в месяц информацию в письменной форме или способом, предусмотренным Договором о предоставлении микрокредита, о распределении поступающих денег клиента (заемщика) в счет погашения задолженности по договору о предоставлении микрокредита.

3.11. По заявлению Клиента о частичном или полном досрочном возврате МФО, предоставленных по договору о предоставлении микрокредита денег МФО безвозмездно в срок не более 3 (трех) рабочих дней в письменной форме или способом, предусмотренным договором о предоставлении микрокредита, сообщает ему размер причитающейся к возврату суммы.

3.12. При наличии просрочки исполнения обязательства по договору о предоставлении микрокредита МФО уведомляет заемщика в соответствии с пунктом 1 статьи 9-2 Закона.
Уведомление о наличии просроченной задолженности по принятым обязательствам, направляемое по месту жительства (нахождения) Клиента (заемщика, гаранта, залогодателя), указанному в договоре или сообщенному МФО способом, предусмотренным договором о предоставлении микрокредита, оформляется в письменной форме
В уведомлении, направляемом посредством SMS-сообщения, push-уведомления или мобильного приложения, указывается информация, предусмотренная в подпункте 1) части первой пункта 1 статьи 9-2 Закона, а также ссылка на информацию, размещенную на интернет-ресурсе и (или) в мобильном приложении микрофинансовой организации (при их наличии).
3.13. Взаимодействие МФО с Клиентом, имеющим просроченную задолженность, и (или) его представителем, и (или) третьим лицом, связанным обязательствами с микрофинансовой организацией в рамках договора о предоставлении микрокредита, осуществляется:
1) в период с 8.00 до 21.00 часов в будние дни по месту жительства либо месту нахождения заемщика, либо месту регистрации Клиента, либо в помещении МФО, не более трех раз в неделю и не более одного раза в будний день, если иное время, периодичность и день (выходной и (или) праздничный) не согласованы с заемщиком;
2) не более трех раз в период с 8.00 до 21.00 часов в будние дни и не более двух раз в период с 9:00 до 19:00 в выходные и праздничные дни посредством телефонных переговоров по инициативе микрофинансовой организации, в том числе с использованием приложений для совершения звонков в сети интернет или программного обеспечения для совершения автоматического голосового информирования, с сообщением при каждом взаимодействии наименования организации, ее места нахождения, фамилии, имени, отчества (при его наличии), должности лица, которое осуществляет взаимодействие.
Взаимодействие МФО с третьим лицом, допускается в целях установления места нахождения и (или) контактных данных Клиента для урегулирования и (или) погашения просроченной задолженности способами и в период, предусмотренными подпунктом 2) настоящего пункта, а также при сообщении наименования организации, ее места нахождения, фамилии, имени, отчества (при его наличии), должности лица, которое осуществляет взаимодействие.
3.14. В случае обращения Клиента в МФО с письменным заявлением о внесении изменений в условия договора, МФО рассматривает предложенные условия изменения договора 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».
3.15. В случае, если договором о предоставлении микрокредита предусмотрено право МФО на передачу третьему лицу права (требования) по договору о предоставлении микрокредита (договору уступки права (требования), МФО:
1) до заключения договора уступки права (требования) уведомляет Клиента – физическое лицо по договору о предоставлении микрокредита, не связанного с осуществлением предпринимательской деятельности, о планируемой уступке прав (требований) МФО по указанному договору о предоставлении микрокредита третьему лицу, а также об обработке (передаче) персональных данных заемщика в связи с такой уступкой способом,

предусмотренным договором о предоставлении микрокредита, а также через объекты информатизации, предоставляющие МФО возможность осуществить идентификацию Клиента - физического лица посредством применения идентификационных средств, предусмотренных Законом Республики Казахстан «О платежах и платежных системах» (далее - объекты информатизации);
2) уведомляет Клиента (или его уполномоченного представителя) о состоявшемся переходе прав (требований) по договору о предоставлении микрокредита третьему лицу способом, предусмотренным договором о предоставлении микрокредита, а также через объекты информатизации в течение тридцати календарных дней со дня заключения договора уступки с указанием необходимости осуществления дальнейших платежей по договору о предоставлении микрокредита третьему лицу (наименование, место нахождения и банковские реквизиты лица, которому уступлены права (требования) по договору о предоставлении микрокредита, либо в случае передачи прав (требований) по договору о предоставлении микрокредита в доверительное управление – сервисной компании), объема переданных прав (требований) по договору о предоставлении микрокредита, размера и структуры задолженности по договору о предоставлении микрокредита (основной долг, вознаграждение, комиссии, неустойка (штраф, пеня)) и других подлежащих уплате сумм.
3.16. Работники обязаны:
• Действовать добросовестно и разумно.
• Начинать разговор с приветствия и говорить «до свидания» после окончания разговора.
• Уточнить у Клиента, удобно ли ему разговаривать в данный момент, четко указать причину звонка.
• Не затягивать намеренно время разговора, уважать время Клиента. Четко и лаконично отвечать на все вопросы.
• При проведении личных встреч и телефонных переговоров в начале разговора назвать/ сообщить:
- свои полные Ф.И.О. (отчество, при наличии);
- наименование Компании;
• При направлении смс, электронных писем, трансляции голосовых сообщений указать или озвучить:
- наименование Компании;
- сведения о факте наличия задолженности (указание размера и структуры задолженности не является обязательным);
- номер контактного телефона для связи с МФО.
• Прекращать взаимодействие в случае, если установлено, что взаимодействие осуществляется с несовершеннолетним лицом;
3.17. МФО имеет право осуществлять аудио-/ видеозапись взаимодействия с Клиентом с целью контроля качества обслуживания. Обо всех случаях аудио-/ видеозаписи работник Компании обязан сообщать Клиенту.

4. Конфликт интересов
4.1. Работникам запрещается:
• использовать свое положение в МФО для продвижения личных интересов либо интересов иного лица близкого родства в ущерб интересам МФО/ Клиента;
• допускать предвзятость и зависимость от 3-их лиц/ иных обстоятельств при осуществлении своей работы, допускать, чтобы личные интересы влияли на объективность и беспристрастность профессиональных суждений и противоречили интересам Клиента;

• участвовать во взыскании/ урегулировании долгов родственников, друзей или иных 3 х лиц при наличии личной заинтересованности;
• принимать подарки (в наличной/ безналичной форме) лично для себя, своей семьи, родственников, а также для лиц или организаций, с которыми имеются отношения, которые могут повлиять на беспристрастность.
4.2. 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.
4.3. Работник обязан прилагать усилия для исключения риска возникновения конфликтных ситуаций. При возникновении конфликта интересов или случаев коррупции Работник обязан незамедлительно сообщить о данном факте руководству МФО.

5. Мошенничество

5.1. МФО в обязательном порядке уведомляет Работников о недопустимости любых мошеннических схем, в т.ч. при работе с Клиентами, привержена к выполнению всех применимых к деятельности МФО требований в области противодействия мошенничеству и ПОД/ФТ. Деятельность по предупреждению мошенничества и коррупции носит в МФО системный и последовательный характер.
5.2. Работникам запрещается:
• преднамеренное утаивание/ искажение информации о задолженности для получения собственной выгоды или выгоды в пользу любого 3-го лица;
• принятие решения о списании/ отказе в списании задолженности Клиенту, основываясь на собственных выгодах или выгодах в пользу любого 3-го лица;
• получение вознаграждения в любой форме (наличной/ безналичной) от Клиента в обмен на списание задолженности или получение любого другого преимущества;
• участие в любой мошеннической схеме с вовлечением 3-их лиц либо самостоятельно;
• применение угроз, физического или психологического давления на Клиента с целью получения собственных выгод или выгод в пользу 3-их лиц.
5.3. В случае возникновения подозрений о мошенничестве со стороны Работника, МФО обязуется провести расследование, по итогам которого к Работнику могут быть применены дисциплинарные меры в соответствии с законодательством РК.
5.4. МФО расследует все случаи мошенничества, с которыми столкнулись Клиенты и о которых МФО стало известно, в т.ч. обращается с заявлениями в правоохранительные органы.

6. Рассмотрение Обращений Клиентов

6.1. МФО обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение Обращений, поступивших от Клиентов, и дает ответ по существу поставленных вопросов.
6.2. При рассмотрении Обращений МФО руководствуется следующими принципами:
• наличие прозрачного, понятного и структурированного механизма работы с поступившими Обращениями;
• справедливое, беспристрастное, тщательное и основанное на фактах изучение Обращений;
• мониторинг процесса работы с Обращениями от даты поступления до даты направления ответа Клиенту.
6.3. МФО серьезно относится ко всем поступающим Обращениям, принимает, обрабатывает, регистрирует и организует рассмотрение поступающих Обращений Клиентов в соответствии с требованиями законодательства.
6.4. МФО может отказать в рассмотрении Обращения по существу, если:

• Обращение не содержит идентифицирующие данные Клиента (получено анонимно);
• Обращение содержит нецензурные/ оскорбительные выражения, угрозы имуществу/ жизни/ здоровью работников МФО, а также членов их семей;
• Обращение содержит вопрос, рассмотрение которого не входит в компетенцию МФО, о чем МФО уведомляет лицо, направившее Обращение;
• текст письменного Обращения не поддается прочтению.

6.5. Ответ на Обращение направляется в сроки, 15 календарных дней, если не требуется дополнительной информации.

В рамках рассмотрения Обращения МФО может направить Клиенту запрос на предоставление дополнительной необходимой информации.

6.6. Если Обращение удовлетворено, то Клиенту направляется ответ, в котором приводится разъяснение, какие действия предпринимаются МФО по Обращению и какие действия должен предпринять Клиент (при необходимости).

6.7. Если Обращение не может быть выполнено, то Клиенту направляется мотивированный ответ с пояснением причин невозможности удовлетворения его запроса в полном объеме.

6.8. Ответ на Обращение направляется Клиенту способом, предусмотренным договором о предоставлении микрокредита, а также через объекты информатизации.

6.9. МФО обязана проинформировать Клиента о его праве обращения при возникновении спорных ситуаций по получаемой микрофинансовой услуге в МФО, к микрофинансовому омбудсману или в суд

7. Помощь Клиентам в урегулировании просроченной задолженности

7.1. МФО заботится о финансовом благополучии своих Клиентов, поэтому предоставляет Клиентам возможность обратиться с запросом на проведение процедуры по урегулированию просроченной задолженности.

7.2. Предоставление реструктуризации осуществляется в индивидуальном порядке, с учетом требований законодательства и при наличии соответствующих программ реструктуризации, которым соответствует Клиент.

8. Конфиденциальность информации

8.1. Сбор, хранение и передача персональных данных Клиентов осуществляется в объеме, необходимом и достаточном для эффективной деятельности Компании и с учетом требований законодательства.

8.2. Конфиденциальность персональных данных Клиентов находятся в числе ключевых приоритетов МФО.

8.3. В МФО действует «Политика в отношении сбора, обработки и защиты персональных данных ТОО «МФО InvesCore Finance».

8.4. МФО предпринимает необходимые правовые, технические и организационные меры для защиты персональных данных Клиентов. Данные меры включают в себя меры по предотвращению неправомерного/ случайного доступа, уничтожения, изменения, копирования, распространения или других неправомерных действий злоумышленников с персональными данными.

8.5. Клиент имеет право на получение информации, касающейся обработки в Компании его персональных данных в объеме.

9. Порядок раскрытия микрофинансовой организацией информации о предоставляемых микрофинансовых услугах.

9.1. МФО размещает в центральном офисе (в месте, доступном для обозрения и ознакомления) и на своем интернет-ресурсе (при его наличии) актуальную информацию о ставках и тарифах по микрокредитам.

9.2. Распространение рекламы о микрофинансовых услугах осуществляется в соответствии с требованиями Закона Республики Казахстан «О рекламе» и Закона РК «О микрофинансовой деятельности»,

9.3. Размеры ставки вознаграждения и годовой эффективной ставки вознаграждения по каждому виду микрокредита указываются с учетом нижнего и верхнего диапазона.

9.4. Допускается осуществление МФО отсылки в рекламе на интернет-ресурс или мобильное приложение микрофинансовой организации (при их наличии), где будет размещена информация о правах микрофинансовой организации и об ответственности заемщика – физического лица в случае невыполнении обязательств по договору о предоставлении микрокредита.

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

10.1. Работник МФО, взаимодействующий с Клиентом, обязан в полном объеме владеть информацией, необходимой для выполнения должностных обязанностей, предусмотренных Трудовым договором и внутренними Должностными инструкциями МФО.

11. Контрольные процедуры

11.1. Анализ и оценку качества взаимодействия с Клиентами на регулярной основе производит Директор по управлению рисками/ специалист отдела управления рисками МФО. Результаты направляются Генеральному Директору.

11.2 При выявлении нарушений внутренних правил и процедур, допущенных при работе с Клиентами, в т.ч. при работе с Обращениями, к работникам, допустившим нарушения применяются меры воздействия, определенные Трудовым кодексом РФ, Внутренними нормативными документами МФО.

12. Нормативные ссылки

1) Закон Республики Казахстан от 26 ноября 2012 года № 56-V «О микрофинансовой деятельности».

2) Постановление 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

3) Закон Республики Казахстан «О платежах и платежных системах»