

ТОО «Микрофинансовая организация «Азиатский Кредитный Фонд»

“УТВЕРЖДЕНО”

**Правлением
ТОО «МФО «Азиатский Кредитный
Фонд»**

от «17» июля 2026

**ПОЛИТИКА ПО ЗАЩИТЕ ПРАВ И ИНТЕРЕСОВ КЛИЕНТОВ
в ТОО «Микрофинансовая организация «Азиатский Кредитный Фонд»**

Редакция № 2.0

г. Алматы 2026 г.

	Редакция № 2.0	Страница 2 из 18
	Политика по защите прав и интересов клиентов в ТОО «МФО «Азиатский Кредитный Фонд»	

Содержание

Оглавление

1. Термины и определения.....	3
2. Общие положения.....	5
3. Правила предоставления информации клиентам.....	6
4. Порядок и особенности предоставления услуг лицам с инвалидностью и маломобильным группам населения.....	9
5. Правила и требования к сотрудникам АКФ, взаимодействующим с Клиентами.....	10
6. Запрещенные практики при кредитовании	12
7. Мошенничество.....	12
8. Рассмотрение обращений и жалоб Клиентов	13
9. Помощь Клиентам в урегулировании просроченной задолженности	14
10. Конфиденциальность информации	15
11. Контрольные процедуры	16
12. Заключительные положения	17

 АЗИЯЛЫҚ КРЕДИТНІҢ ҚОҢЫ АЗИАТСКИЙ КРЕДИТНЫЙ ФОНД A SIAN CREDIT FUND	Редакция № 2.0	Страница 3 из 18
	Политика по защите прав и интересов клиентов в ТОО «МФО «Азиатский Кредитный Фонд»	

1. Термины и определения

Термин	Определение
Внешнее рефинансирование	Предоставление микрокредита для полного или частичного погашения обязательств клиента перед другой финансовой организацией.
ГЭСВ	Показатель, отражающий полную стоимость микрокредита, выраженный в годовых процентах. В показатель входит вознаграждение по микрокредиту, комиссии и иные платежи в пользу МФО, сопутствующие расходы, напрямую связанные с получением и обслуживанием микрокредита.
Договор	Договор о предоставлении микрокредита ТОО «Микрофинансовая организация «Азиатский Кредитный Фонд» между Клиентом и АКФ.
Дополнительная услуга	Финансовый продукт и (или) иная услуга, предлагаемая клиенту одновременно с получением микрокредита, получение которой не является обязательным условием предоставления микрокредита, если иное не установлено законодательством Республики Казахстан.
Жалоба	Требование Клиента об устранении неправомерных действий или бездействий Компании и ее сотрудников, о восстановлении или защите нарушенных прав, свобод или его законных интересов.
Знай своего клиента (Know Your Customer, KYC)	Важный инструмент защиты интересов клиентов, минимизации рисков и повышения прозрачности и безопасности финансовых услуг. Обозначает совокупность процедур и мер, направленных на идентификацию и верификацию личности клиента перед началом предоставления финансовых услуг. Эти процедуры являются обязательным элементом ответственного и безопасного кредитования и используются для защиты как самой микрофинансовой организации, так и клиентов.
Клиент	Резидент Республики Казахстан: физическое лицо, индивидуальный предприниматель, юридическое лицо, заключивший Договор о предоставлении микрокредита с АКФ или обратившийся в АКФ с намерением получить микрокредит.
Ключевой информационный документ (КИД)	Документ, содержащий информацию о ключевых особенностях, условиях, стоимости и рисках финансового продукта, предоставляемый до заключения договора о предоставлении микрокредита физическому лицу по микрокредиту, не связанному с осуществлением предпринимательской деятельности.
МФО	Микрофинансовая организация.
Недобросовестные практики	Случаи введения Клиента в заблуждение, ограничения его права на свободный выбор, нарушения принципов прозрачности, добросовестности и уважительного отношения либо создания риска причинения клиенту финансового или репутационного ущерба.

	Редакция № 2.0	Страница 4 из 18
	Политика по защите прав и интересов клиентов в ТОО «МФО «Азиатский Кредитный Фонд»	

Термин	Определение
Не причиняй вреда	Стратегия, которая определяет подход АКФ к предотвращению и смягчению социальных рисков, связанных с использованием ее продуктов и услуг, включая возможные негативные последствия для клиентов и их домохозяйств, нарушения прав человека, а также риски коррупции и взяточничества.
Обращение	Направленное Клиентом в АКФ индивидуальное или коллективное, письменное, устное либо в форме электронного документа предложение, заявление, запрос, жалоба, видеообращение или отклик.
Официальный сайт Компании	Сайт Компании, размещенный в информационно-телекоммуникационной сети (www.asiancreditfund.com / www.acfund.kz).
Ответственное микрокредитование	Подход к предоставлению микрокредитов, основанный на принципах добросовестности, оценки платежеспособности клиента, недопущения избыточной долговой нагрузки и соблюдения прав и законных интересов клиентов.
Отдел обеспечения качества и поддержки клиентов (ООКПК)	Служба информационно-консультативного оперативного обслуживания по запросам, поступающим посредством различных видов удаленных вызовов, в том числе входящих телефонных звонков, электронных обращений. ООКПК ответственен за прием, регистрацию, координацию работы, своевременное отправление и получение обращений, подготовку ответов на них.
Оценка пригодности финансового продукта	Процедура определения соответствия финансового продукта целям, финансовому положению и возможностям клиента, направленная на предотвращение причинения клиенту финансового вреда.
Поведенческий риск	Риск причинения клиенту финансового, имущественного или иного ущерба вследствие недобросовестных практик, недостаточного раскрытия информации, конфликта интересов, предоставления клиенту неподходящего финансового продукта либо иных действий (бездействия), способных негативно повлиять на права и законные интересы клиента.
Реклама	Информация, распространенная любым способом, в любой форме и с использованием любых средств, адресованная неопределенному кругу лиц и направленная на привлечение внимания к объекту рекламирования, формирование или поддержание интереса к нему и его продвижение на рынке.
Рефинансирование	Предоставление микрокредита для полного или частичного погашения обязательств клиента по ранее полученному микрокредиту в АКФ.
Сотрудник	Физическое лицо, состоящее в трудовых отношениях с АКФ и непосредственно выполняющее работу по трудовому договору.

Термин	Определение
Сумма переплаты по микрокредиту	Сумма всех платежей заемщика по договору, включая сумму вознаграждения, неустойки (штрафа, пени), за исключением предмета микрокредита.
Существенные условия Договора	Сумма и срок микрокредита, размер ставки вознаграждения (в годовых процентах и ГЭСВ), сумма переплаты по микрокредиту на дату обращения клиента, размеры комиссий и иных расходов, связанных с получением и обслуживанием (погашением) микрокредита, проект графиков погашения микрокредита (методом дифференцированных платежей и аннуитетных платежей), информация об ответственности и возможных рисках клиента в случае невыполнения обязательств по Договору, информация об ответственности залогодателя/гаранта/поручителя (при наличии), информация по залоговому обеспечению (при наличии).
ТОО «Микрофинансовая организация «Азиатский Кредитный Фонд»	АКФ, Компания.
Уполномоченный агент	Физическое или юридическое лицо, действующее на основании договора с АКФ и включенное в Реестр уполномоченных агентов, осуществляющее привлечение клиентов, консультирование и иные действия в пределах предоставленных полномочий.
Уязвимый клиент	Клиент, который вследствие возраста, состояния здоровья, инвалидности, низкого уровня финансовой грамотности, сложного финансового положения либо иных обстоятельств может испытывать затруднения при принятии финансовых решений и нуждаться в дополнительном информировании или поддержке.

2. Общие положения

- 2.1. Настоящая Политика по защите прав и интересов клиентов ТОО МФО «Азиатский Кредитный Фонд» (далее - Политика) определяет общие принципы взаимодействия с клиентами и защиты их прав и интересов, которыми руководствуется ТОО МФО «Азиатский Кредитный Фонд» (далее — АКФ) в рамках осуществления своей деятельности.
- 2.2. Политика в АКФ разработана в соответствии с Законом Республики Казахстан «О микрофинансовой деятельности» и Требованиями к осуществлению микрофинансовой деятельности, утвержденными Постановлением Правления Агентства Республики Казахстан по регулированию и развитию финансового рынка №92 от 15 мая 2026 года.
- 2.3. Политика направлена на обеспечение прозрачности, добросовестности и защиты прав и интересов клиентов в рамках осуществления своей микрофинансовой деятельности.
- 2.4. АКФ осуществляет свою деятельность на принципах ответственного микрокредитования, предусматривающих оценку платежеспособности клиента, учет его финансового положения и кредитной нагрузки, предотвращение избыточной закредитованности, а также недопущение предоставления микрокредитов, способных привести клиента к существенному ухудшению его финансового положения.

 АЗИЯЛЫҚ КЕСІП ҚОРЫ АЗИАТСКИЙ КРЕДИТНЫЙ ФОНД A SIAN CREDIT FUND	Редакция № 2.0	Страница 6 из 18
	Политика по защите прав и интересов клиентов в ТОО «МФО «Азиатский Кредитный Фонд»	

- 2.5. Политика направлена на формирование у сотрудников АКФ принципов добросовестного поведения, направленных на создание условий, исключающих совершение недобросовестных действий при исполнении должностных обязанностей.
- 2.6. АКФ строго придерживается принципов открытости, достоверности и полноты предоставляемой информации о своей деятельности и всех условиях микрокредитования, а также следует всем требованиям законодательства Республики Казахстан.
- 2.7. Положения Политики применяются в целях:
 - обеспечения соблюдения прав и законных интересов Клиентов - получателей финансовых услуг, оказываемых АКФ;
 - предупреждения недобросовестных практик взаимодействия АКФ с Клиентами;
 - своевременного и объективного рассмотрения обращений и жалоб Клиентов;
 - повышения качества финансовых услуг при взаимодействии АКФ с Клиентами;
 - повышения уровня финансовой грамотности Клиентов и информированности Клиентов о деятельности АКФ;
 - формирования и поддержания положительного имиджа АКФ на рынке финансовых услуг.
- 2.8. АКФ соблюдает приоритет интересов Клиентов над собственными интересами при осуществлении своей деятельности. АКФ не вправе устанавливать приоритет интересов одного Клиента или группы клиентов перед интересами другого Клиента (других клиентов).
- 2.9. Политика является обязательной для применения всеми сотрудниками АКФ и уполномоченными агентами при предоставлении микрокредитов от имени АКФ.
- 2.10. Политика носит открытый характер, публикуется на официальном сайте АКФ, а также размещается в местах обслуживания Клиентов.
- 2.11. АКФ заявляет, что:
 - АКФ в своей работе руководствуется принципами Честности, Открытости, Добросовестности и Уважения. АКФ не вправе злоупотреблять своими правами и (или) ущемлять интересы Клиентов;
 - Во всем ином, что не предусмотрено настоящей Политикой, АКФ руководствуется положениями договора микрокредита и действующего законодательства Республики Казахстан, в частности с положениями Закона РК от 26 ноября 2012 года № 56-V «О микрофинансовой деятельности».

3. Правила предоставления информации клиентам.

- 3.1. Деятельность АКФ основана на приоритетном внимании к Клиентам и предоставлении им качественных, удобных и доступных финансовых услуг с использованием современных технологий.
- 3.2. АКФ раскрывает информацию клиентам в порядке, объеме и сроки, предусмотренные законодательством Республики Казахстан и внутренними документами АКФ.
- 3.3. АКФ гарантирует предоставление Клиенту полного, понятного и достоверного объема сведений обо всех условиях микрокредитования и положениях Договора до его подписания. Компания также обязуется своевременно и исчерпывающе отвечать на вопросы Клиентов, обеспечивая их всей необходимой информацией для принятия взвешенного решения.
- 3.4. До заключения договора о предоставлении микрокредита АКФ предоставляет клиенту Ключевой информационный документ на бумажном носителе либо в электронном формате. КИД содержит основную информацию об условиях микрокредита, включая сумму, срок, ставку вознаграждения, ГЭСВ, сумму переплаты, права клиента, последствия нарушения обязательств и иную информацию, предусмотренную законодательством. Факт

 АЗИЯЛЫҚ КЕСІП ҚОҒАМЫ АЗИАТСКИЙ КРЕДИТНЫЙ ФОНД A SIAN CREDIT FUND	Редакция № 2.0	Страница 7 из 18
	Политика по защите прав и интересов клиентов в ТОО «МФО «Азиатский Кредитный Фонд»	

предоставления КИД фиксируется в информационных системах АКФ и подтверждается подписью клиента либо иным способом, предусмотренным внутренними документами АКФ.

3.5. При предложении клиенту дополнительных услуг АКФ до заключения договора предоставляет информацию об их стоимости, условиях получения и разъясняет, что получение дополнительных услуг не является обязательным условием предоставления микрокредита, если иное не предусмотрено законодательством Республики Казахстан.

3.6. АКФ в срок до 3 (трех) рабочих дней со дня принятия решения в порядке, установленном Правилами предоставления микрокредитов, информирует клиента о выдаче либо об отказе в выдаче микрокредита способом, предусмотренным договором о предоставлении микрокредита и (или) внутренними документами АКФ. В случаях, предусмотренных законодательством Республики Казахстан, клиенту предоставляется информация о причинах отказа.

3.7. Информация, подлежащая раскрытию АКФ, доводится до клиентов в соответствии со следующими принципами:

- на равных правах и в равном объеме как для текущих Клиентов, так и для потенциальных;
- без финансовых затрат для Клиента;
- актуальности информации на дату предоставления и в соответствии с запросом Клиента;
- на языке, предпочитаемом Клиентом (казахском или русском языке);
- с учетом индивидуальных особенностей Клиента, в том числе нарушения зрения, слуха, если АКФ заранее уведомлена о таких особенностях;
- в понятной и доступной форме, обеспечивающей разъяснение специальных терминов (в случае их наличия);
- достоверную и в полном объеме, с раскрытием полной стоимости микрокредита и других существенных условий Договора до его заключения;
- своевременно и на всех этапах взаимодействия, как до заключения договора, так и в течение срока его действия;
- достаточности информации, позволяющей клиенту понять, насколько микрокредит АКФ является для него подходящим, исходя из его финансового положения и целей;
- с обязательным предоставлением Клиенту разъяснений и ответов на все его вопросы, связанных с условиями и порядком предоставления микрокредита;
- без оказания давления и без применения методов поощрения или стимулирования, побуждающих Клиента к поспешному заключению Договора, предоставляя ему достаточное время для ознакомления с условиями и принятием осознанного решения;
- с обязательным информированием Клиента еще на этапе первичной консультации о его правах, порядке подачи жалобы и доступных каналах для обращения;
- через каналы, удобные и доступные Клиенту;
- в случае предоставления информации на бумажном носителе с использованием удобочитаемых шрифтов и форматов.

3.8. Информация, подлежащая раскрытию клиенту при предоставлении микрокредита:

- информация об условиях предоставления микрокредита и перечень необходимых документов для заключения Договора;
- срок предоставления микрокредита;
- предельная сумма микрокредита;
- размер ставки вознаграждения в годовых процентах либо в фиксированной сумме, размер ставки вознаграждения в достоверном годовом эффективном сопоставимом исчислении (реальная стоимость), а также сумму переплаты по микрокредиту на дату обращения Клиента;

	Редакция № 2.0	Страница 8 из 18
	Политика по защите прав и интересов клиентов в ТОО «МФО «Азиатский Кредитный Фонд»	

- размеры тарифов и иных расходов, связанных с получением и обслуживанием (погашением) микрокредита, в пользу АКФ;
- проект графиков погашения (методом дифференцированных платежей и аннуитетных платежей);
- информацию об ответственности и возможных рисках Клиента в случае невыполнения обязательств по Договору;
- информацию об ответственности залогодателя, гаранта, поручителя и иного лица, являющегося стороной Договора об обеспечении микрокредита;
- информацию о праве Клиента на обращение в АКФ, к финансовому (микрофинансовому) омбудсману, в уполномоченный орган либо в суд для защиты своих прав и законных интересов;
- информацию о праве Клиента на отказ от подписания Договора и любые последствия этого для него;
- информацию о том, каким образом Клиент может задать вопросы, получить разъяснения и запросить дополнительную информацию;
- консультации по возникшим у Клиента вопросам;
- по желанию клиента - проект договора о предоставлении микрокредита.

3.9. В период обслуживания договора о предоставлении микрокредита АКФ 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 АКФ;
- 2) размере просроченной задолженности (при наличии);
- 3) остатке долга;
- 4) размерах и сроках очередных платежей.

3.10. По заявлению Клиента после полного погашения задолженности по микрокредиту АКФ 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.

3.11. По заявлению Клиента АКФ 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.

3.12. По заявлению Клиента о частичном или полном досрочном возврате АКФ предоставленных по договору о предоставлении микрокредита денег АКФ 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.

3.13. В случае, если предусмотрено договором о предоставлении микрокредита, АКФ на периодической основе представляет клиенту сведения, предусмотренные пунктами 3.9–3.12. Политики, способом, предусмотренным договором о предоставлении микрокредита.

3.14. Сведения, предусмотренные пунктами 3.9–3.13 настоящей Политики, представляются с указанием суммы основного долга, вознаграждения, неустойки (штрафа, пени), а также иных сумм, подлежащих уплате по договору о предоставлении микрокредита.

3.15. Информация, подлежащая раскрытию АКФ размещается на официальном сайте:

- ✓ Лицензия АКФ;
- ✓ Правила предоставления микрокредитов;

 АЗИЯЛЫҚ КЕСІС ҚОРЫ АЗИАТСКИЙ КРЕДИТНЫЙ ФОНД A SIAN CREDIT FUND	Редакция № 2.0	Страница 9 из 18
	Политика по защите прав и интересов клиентов в ТОО «МФО «Азиатский Кредитный Фонд»	

- ✓ Договор присоединения о предоставлении микрокредита;
- ✓ Форма заявления на получение микрокредита и согласие на сбор и обработку персональных данных;
- ✓ Положение об обработке персональных данных Клиентов;
- ✓ Политика рассмотрения обращений;
- ✓ Политика по защите прав и интересов клиентов;
- ✓ Условия и порядок урегулирования задолженности заемщика.

Информация на сайте доступна круглосуточно на русском и казахском языках.

3.16. АКФ не допускает предоставления Клиенту какой-либо информации, которая может вводить его в заблуждение относительно предмета заключаемого Договора или создавать возможность неоднозначного толкования условий микрокредитования. Строго запрещается использование мелких шрифтов, скрытых формулировок либо любых иных приемов, способных затруднить понимание условий или исказить восприятие информации Клиентом.

3.17. Предоставление информации рекламного характера.

- Распространение рекламы о микрофинансовых услугах осуществляется в соответствии с требованиями законодательства Республики Казахстан о рекламе с обязательным указанием номера и органа, выдавшего лицензию на осуществление микрофинансовой деятельности, ГЭСВ (при размещении рекламы, содержащей величину ставки вознаграждения), а также сообщения об ответственности клиента в случае невыполнения обязательств по договору о предоставлении микрокредита (за исключением рекламы на радио и телевидении).
- Основными принципами предоставления информации рекламного характера являются добросовестность, полнота и достоверность сообщаемых сведений.
- Информация рекламного характера оформляется таким образом, чтобы не злоупотреблять доверием получателя микрофинансовой услуги.

3.18. Для удобства получения клиентом необходимой информации АКФ предоставляет следующие бесплатные каналы для коммуникации:

- Офисы Компании;
- Горячая линия 5061;
- WhatsApp +7 771 765 3982;
- Электронная почта info@acfund.kz;
- Заказать обратный звонок на сайте АКФ www.asiancreditfund.com

4. Порядок и особенности предоставления услуг лицам с инвалидностью и маломобильным группам населения

4.1. АКФ обеспечивает предоставление финансовых услуг лицам с инвалидностью и маломобильным группам населения (далее — ЛИ и МГН) в соответствии с требованиями законодательства Республики Казахстан, нормативных правовых актов Агентства Республики Казахстан по регулированию и развитию финансового рынка, а также национального стандарта по обеспечению доступности отделений финансовых организаций для предоставления услуг ЛИ и МГН.

4.2. Предоставление услуг ЛИ и МГН осуществляется на принципах недискриминации, равного доступа, доступности информации и учета индивидуальных потребностей клиентов.

4.3. АКФ принимает меры по обеспечению доступности обслуживания ЛИ и МГН, включая:

 АЗИЯЛЫҚ КЕСІП ҚОРЫ АЗИАТСКИЙ КРЕДИТНЫЙ ФОНД A SIAN CREDIT FUND	Редакция № 2.0	Страница 10 из 18
	Политика по защите прав и интересов клиентов в ТОО «МФО «Азиатский Кредитный Фонд»	

- организацию беспрепятственного доступа в помещения АКФ либо альтернативных способов обслуживания в случае отсутствия физической доступности;
- при отсутствии технической возможности обеспечить беспрепятственный доступ в помещение АКФ обслуживание клиента организуется альтернативным способом, обеспечивающим получение финансовой услуги без необоснованных ограничений и на условиях, не менее благоприятных, чем для других клиентов;
- предоставление информации и разъяснений в форме, учитывающей особенности восприятия клиента, включая устное разъяснение условий предоставления услуг, помощь при заполнении документов и иные способы информирования, не противоречащие законодательству Республики Казахстан;
- приоритетное обслуживание ЛИ и МГН при обращении в отделения АКФ при необходимости;
- обеспечение возможности получения информации о финансовых услугах с использованием доступных способов коммуникации в зависимости от потребностей клиента.

4.4. Сотрудники АКФ при обслуживании ЛИ и МГН обязаны:

- корректно и доброжелательно взаимодействовать с клиентами;
- предоставлять полные и достоверные разъяснения по условиям предоставления микрофинансовых услуг;
- соблюдать требования законодательства о защите прав потребителей микрофинансовых услуг и о защите персональных данных.

4.5. Предоставление услуг ЛИ и МГН с участием доверенного лица допускается при наличии документов, подтверждающих полномочия доверенного лица, оформленных в соответствии с требованиями законодательства Республики Казахстан и внутренними документами АКФ.

4.6. При предоставлении услуг с участием доверенного лица АКФ обеспечивает:

- проверку полномочий доверенного лица;
- идентификацию клиента и доверенного лица в установленном порядке;
- соблюдение требований по конфиденциальности и защите персональных данных;
- фиксацию факта обслуживания с участием доверенного лица в соответствии с внутренними процедурами АКФ.

5. Правила и требования к сотрудникам АКФ, взаимодействующим с Клиентами

5.1. АКФ придерживается прозрачного и упорядоченного подхода во взаимодействии с Клиентами, основанного на требованиях законодательства Республики Казахстан, внутренних политик и правил, а также принципах этичности, уважения и ответственности.

5.2. АКФ в обязательном порядке осуществляет надлежащую проверку и идентификацию Клиента (его представителя) и бенефициарного собственника до установления с ним деловых отношений. Проверка осуществляется в соответствии с требованиями применимого законодательства Республики Казахстан и внутренних нормативных документов АКФ, в частности в соответствии с Законом Республики Казахстан «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма», Законом Республики Казахстан «О микрофинансовой деятельности», «Правилами внутреннего контроля в целях противодействия легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, финансированию терроризма и финансированию

	Редакция № 2.0	Страница 11 из 18
	Политика по защите прав и интересов клиентов в ТОО «МФО «Азиатский Кредитный Фонд»	

распространения оружия массового уничтожения ТОО МФО «Азиатский Кредитный Фонд» и прочими политиками и регламентами.

- 5.3. АКФ заботится о своих Клиентах и прикладывает усилия для того, чтобы обезопасить Клиентов от риска возникновения случаев мошенничества. АКФ расследует все случаи мошенничества, с которыми столкнулись наши Клиенты и о которых стало известно. В случае если по итогам расследования становится известно, что на Клиента был оформлен микрокредит без его ведома/согласия и была применена мошенническая схема, то АКФ принимает решение об урегулировании задолженности в соответствии с законодательством Республики Казахстан и внутренними документами АКФ, вносит соответствующие корректировки в кредитные бюро (при наличии оснований) и при необходимости обращается в правоохранительные органы.
- 5.4. АКФ осознает свою ответственность в части проверки финансовых возможностей Клиента на получение микрокредита во избежание закредитованности и создания серьезных финансовых трудностей для Клиента.
- 5.5. До принятия решения о предоставлении микрокредита АКФ осуществляет оценку пригодности микрокредитного продукта для клиента с учетом его финансового положения, уровня доходов, долговой нагрузки, целей получения микрокредита, семейного и социального положения, а также способности исполнять обязательства по договору в течение всего срока микрокредитования.
- 5.6. АКФ уделяет особое внимание проверке финансовых возможностей Клиента (включая расчет коэффициента долговой нагрузки). Данная проверка осуществляется строго в соответствии с требованиями Правил расчета и предельного значения коэффициента долговой нагрузки заемщика организации, осуществляющей микрофинансовую деятельность, утвержденных постановлением Правления Национального Банка Республики Казахстан от 28.11.2019 года №215.
- 5.7. АКФ вправе осуществлять аудио- и/или видеозапись взаимодействия с Клиентом с целью контроля качества обслуживания.
- 5.8. АКФ для предоставления Клиенту информации обязана использовать согласованные в Договоре с Клиентом способы взаимодействия.
- 5.9. Сотрудники, взаимодействующие с клиентами, должны владеть информацией, необходимой для выполнения их должностных обязанностей, предусмотренных трудовым договором и внутренними документами АКФ.
- 5.10. Сотрудники, взаимодействующие с клиентами, обязаны знать правила раскрытия информации, стандарты этического поведения и процедуры выявления недобросовестных практик.
- 5.11. Кредитные специалисты должны владеть методиками оценки платежеспособности заемщиков, руководствоваться в своей работе правилом “знай своего клиента” (Know Your Customer, KYC) и стратегией “не причиняй вреда” (Do No Harm).
- 5.12. Сотрудники, осуществляющие взаимодействие с клиентами, обязаны учитывать результаты оценки пригодности микрокредитного продукта при консультировании клиента и не рекомендовать финансовые продукты, не соответствующие его финансовому положению, целям и потребностям.
- 5.13. АКФ проводит регулярное обучение сотрудников, осуществляющих взаимодействие с клиентами, в том числе по повышению уровня обслуживания клиентов, по этическим вопросам, недопущению недобросовестных практик и принимает иные меры, которые способствуют обеспечению высокого профессионального уровня сотрудников.
- 5.14. Ответственность за целенаправленное и планомерное осуществление политики АКФ в области обучения работников, в том числе осуществляющих непосредственное взаимодействие с Клиентами, возлагается на руководителей подразделений.

	Редакция № 2.0	Страница 12 из 18
	Политика по защите прав и интересов клиентов в ТОО «МФО «Азиатский Кредитный Фонд»	

6. Запрещенные практики при кредитовании

6.1. Сотрудникам АКФ запрещается:

- Использовать агрессивные продажи и навязывание услуг. Решение о получении микрокредита должно быть исключительно добровольным волеизъявлением клиента;
- Использовать свое положение в АКФ для продвижения личных интересов, включая интересы друзей и родственников, в ущерб интересам АКФ и клиента, а также допускать, чтобы личные интересы влияли на объективность и беспристрастность суждений и противоречили интересам клиента и АКФ.
- Применять сексуальное или моральное преследование, оскорбления, унижение, запугивание, крики, принуждение, лишение возможности получать доход; ограничение физической свободы, применение физической силы, нарушение неприкосновенности частной жизни клиентов; входить в дома/место бизнеса клиента без его согласия;
- Приобретать залоговое имущество клиентов сотрудниками АКФ и их родственниками;
- Распространять информацию о клиентах (финансовую информацию, сведения о семейном положении и иные персональные данные), за исключением случаев, предусмотренных законодательством Республики Казахстан и внутренними документами АКФ. Вся информация о клиенте является конфиденциальной и используется исключительно в рамках исполнения должностных обязанностей и полномочий сотрудника.
- Принимать подарки от клиентов (в наличной или безналичной форме) для себя, своей семьи, родственников; равно как дарить подарки либо предоставлять займы с целью получения выгоды.
- Предоставлять клиенту неполную, недостоверную либо вводящую в заблуждение информацию о микрокредите, его условиях, стоимости, дополнительных услугах и возможных последствиях заключения договора.
- Оказывать давление на клиента либо склонять его к заключению договора о предоставлении микрокредита или приобретению дополнительных услуг.

6.2. Нарушение норм настоящего раздела влечет дисциплинарную ответственность в соответствии с Трудовым кодексом РК и внутренними документами АКФ, вплоть до увольнения.

7. Мошенничество

7.1. АКФ регулярно уведомляет всех сотрудников о недопустимости любого мошенничества при работе с Клиентами.

7.2. Сотрудникам АКФ запрещено:

- Совершать любые действия, связанные с обманом, злоупотреблением доверием, подделкой документов (подписей), искажением данных о клиентах (залоге, платежеспособности и т.п.).
- Разглашать клиентскую или служебную информацию третьим лицам (включая сотрудников, не имеющих соответствующих полномочий на доступ к такой информации).
- Получать вознаграждение в любой форме от клиента в обмен на предоставление микрокредита либо получение любого иного преимущества.

	Редакция № 2.0	Страница 13 из 18
	Политика по защите прав и интересов клиентов в ТОО «МФО «Азиатский Кредитный Фонд»	

- 7.3. В случае возникновения подозрений о мошенничестве, коррупции или разглашении конфиденциальной информации, сотрудник АКФ обязан безотлагательно уведомить непосредственного руководителя.
- 7.4. В случае возникновения подозрений о мошенничестве со стороны сотрудника, АКФ обязуется провести расследование и по его итогам к сотруднику могут быть применены дисциплинарные меры вплоть до увольнения и передачи дела в правоохранительные органы.

8. Рассмотрение обращений и жалоб Клиентов

- 8.1. АКФ обеспечивает своевременное, всестороннее и объективное рассмотрение обращений и жалоб клиентов, направленных с целью защиты их прав и законных интересов.
- 8.2. Рассмотрение обращений осуществляется на основе принципов законности, честности, прозрачности, справедливости, своевременности, уважения и равенства прав заявителей, а также с обеспечением конфиденциальности информации, содержащейся в обращении.
- 8.3. Прием, регистрация, обработка и учет обращений осуществляются в соответствии с Политикой рассмотрения обращений ТОО «МФО «Азиатский Кредитный Фонд», размещенной на официальном сайте АКФ и в каждом филиале на информационном стенде.
- 8.4. Отказ в рассмотрении обращения допускается только в случаях, когда:
- Обращение является анонимным, за исключением случаев, когда в таком обращении содержатся сведения о готовящихся или совершенных уголовных правонарушениях либо угрозе государственной или общественной безопасности. Такое обращение подлежит направлению в государственные органы в соответствии с законодательством Республики Казахстан;
 - Обращение, в котором не изложены суть и предмет обращения;
 - Обращение содержит нецензурную лексику, угрозы жизни, здоровью или имуществу работников АКФ либо иных лиц.

Во всех иных случаях отказ в принятии и рассмотрении обращений не допускается.

- 8.5. АКФ осуществляет работу как с письменными обращениями, поступившими нарочно, почтовой связью, на электронную почту, так и устными обращениями, поступившими по телефону и при непосредственном посещении клиентом компании.
- 8.6. АКФ принимает обращения на языке удобном для клиента, казахском или русском.
- 8.7. АКФ принимает обращения через различные каналы, большинство из которых являются бесплатными:

- **Каналы для письменного обращения:**

- ✓ Бланк заявления в офисе (передача куратору офиса /через АО “Казпочта”)
- ✓ Запись в книге “Жалоб и предложений”
- ✓ Электронная почта info@acfund.kz
- ✓ Форма “обратный звонок” на сайте www.asiancreditfund.com

- ✓ **Каналы для устного обращения:**

- ✓ Бизнес WhatsApp +7 771 765 3982
- ✓ Горячая линия с мобильного телефона 5061

- 8.8. Все обращения, жалобы и заявления клиентов, поступающие в офисы, филиалы, по телефону, WhatsApp, электронной почте, через сайт и иные каналы, подлежат обязательной регистрации и учету в порядке, установленном внутренними документами АКФ. АКФ обеспечивает централизованный контроль и анализ обращений клиентов, независимо от канала их поступления. До внедрения единой автоматизированной системы учета регистрация обращений осуществляется по действующему порядку, с последующей консолидацией данных ответственным подразделением. АКФ обеспечивает контроль

	Редакция № 2.0	Страница 14 из 18
	Политика по защите прав и интересов клиентов в ТОО «МФО «Азиатский Кредитный Фонд»	

сроков рассмотрения обращений и исполнения принятых по ним решений в соответствии с внутренними документами.

- 8.9. Обращение от Клиента, поступившее в устной форме (по телефону или в офисе) рассматривается сотрудниками незамедлительно, и если есть такая возможность, то ответ на устное обращение клиента представляется сразу. В случае, если устное обращение не может быть разрешено незамедлительно, оно излагается клиентом в письменной форме, и с ним ведется работа как с письменным обращением. Клиент информируется о необходимых процедурах для получения ответа и о сроках рассмотрения таких обращений.
- 8.10. Обращения Клиентов, поступающие через объекты информатизации АКФ, включая интернет-ресурс, подлежат регистрации в порядке, установленном внутренними документами АКФ. Для этих целей в указанных объектах информатизации предусмотрен легко узнаваемый и доступный для клиента функционал, обеспечивающий возможность подачи обращения. При рассмотрении обращения (жалобы) АКФ может запросить дополнительные сведения и документы у клиента в случае недостаточной для рассмотрения представленной информации.
- 8.11. Срок рассмотрения обращения клиента составляет не более 15 (пятнадцати) рабочих дней со дня поступления обращения в АКФ. В случае необходимости установления фактических обстоятельств, имеющих значение для правильного рассмотрения обращения, срок рассмотрения обращения продлевается на 15 (пятнадцать) рабочих дней и клиент извещается о продлении срока в течение 3 (трех) рабочих дней со дня продления срока рассмотрения обращения.
- 8.12. Письменный ответ клиенту, с подписью уполномоченного лица, о результатах рассмотрения обращения предоставляется на языке обращения и содержит обоснованные и мотивированные доводы на изложенные клиентом жалобы.
- 8.13. В случае несогласия с результатами рассмотрения обращения Клиент вправе обратиться к финансовому (микрофинансовому) омбудсману, в уполномоченный орган либо в суд в порядке, предусмотренном законодательством Республики Казахстан. Информация о порядке обращения к финансовому омбудсману размещается на официальном сайте АКФ и предоставляется Клиенту по его запросу.

9. Помощь Клиентам в урегулировании просроченной задолженности

- 9.1. АКФ заботится о финансовом благополучии своих Клиентов, поэтому регулярно проводит процедуры по урегулированию просроченной задолженности в индивидуальном порядке при возникновении ситуаций, затрудняющих исполнение обязательств по Договору у наших Клиентов.
- 9.2. АКФ рассматривает все обращения клиентов по вопросам урегулирования просроченной задолженности, поступившие любым способом, предусмотренным внутренними документами АКФ, включая обращения, поданные через офисы Компании, электронную почту, интернет-ресурс, средства телефонной связи и иные доступные каналы коммуникации.
- 9.3. АКФ вправе предоставить Клиенту в зависимости от возникших обстоятельств и в индивидуальном порядке следующие варианты по урегулированию просроченной задолженности:
- ✓ изменение в сторону уменьшения ставки вознаграждения либо значения вознаграждения по договору;
 - ✓ отсрочка платежа по основному долгу и/или вознаграждению;

 АЗИЯЛЫҚ КЕСІСЕ ҚОРЫ АЗИАТСКИЙ КРЕДИТНЫЙ ФОНД A SIAN CREDIT FUND	Редакция № 2.0	Страница 15 из 18
	Политика по защите прав и интересов клиентов в ТОО «МФО «Азиатский Кредитный Фонд»	

- ✓ изменение метода погашения задолженности или очередности погашения задолженности в том числе с погашением основного долга в приоритетном порядке;
- ✓ изменение срока микрокредита;
- ✓ прощение просроченного основного долга и/или вознаграждения, отмена неустойки (штрафа, пени) по микрокредиту.

- 9.4. Все процедуры, связанные с уведомлением Клиента о наличии просроченной задолженности, взаимодействием с Клиентом при наличии просрочки, а также порядком уведомления об уступке прав (требований) по договору микрокредита, регулируются отдельным внутренним документом АКФ — “Порядок урегулирования просроченной задолженности”. Указанный документ разработан в соответствии с пунктами 18, 19 и 21 Правил предоставления микрокредитов, раскрытия информации и рассмотрения обращений Клиентов микрофинансовых организаций, утвержденных Агентством Республики Казахстан по регулированию и развитию финансового рынка.
- 9.5. При рассмотрении обращения Клиента о внесении изменений в условия Договора микрокредитования АКФ при оценке платёжеспособности руководствуется требованиями «Правил расчета и предельного значения коэффициента долговой нагрузки заемщика организации, осуществляющей микрофинансовую деятельность», утверждённых постановлением Правления Национального Банка Республики Казахстан от 28.11.2019 года № 215.
- 9.6. Ответ Клиенту предоставляется на том языке, на котором было получено обращение или запрос.
- 9.7. Непредоставление Клиентом запрашиваемых документов, подтверждающих обстоятельства, затрудняющие исполнение обязательств по Договору, предоставляет АКФ право приостановить рассмотрение обращения до получения необходимых документов, если без них невозможно принять обоснованное решение.
- 9.8. АКФ является членом Объединения юридических лиц «Ассоциация микрофинансовых организаций Казахстана» (далее — АМФОК) и взаимодействует с ней по вопросам защиты прав клиентов и урегулирования споров. Клиент вправе направить обращение (жалобу), касающееся взаимодействия с АКФ, напрямую в АМФОК. После поступления такое обращение передаётся в АКФ для дальнейшего рассмотрения. АКФ рассматривает все обращения (жалобы), поступившие таким образом, и предоставляет ответ Клиенту в срок не позднее 15 рабочих дней с даты поступления обращения в АКФ.
- 9.9. В случае возникновения разногласий по вопросам урегулирования просроченной задолженности Клиент вправе обратиться к финансовому (микрофинансовому) омбудсману в порядке, установленном законодательством Республики Казахстан. АКФ обеспечивает рассмотрение запросов и обращений финансового омбудсмана в установленные законодательством сроки.

10. Конфиденциальность информации

- 10.1. Информационная безопасность и защита персональных данных Клиентов являются одними из ключевых приоритетов АКФ. Осознавая важность и необходимость постоянного развития, АКФ системно совершенствует меры и инструменты обеспечения информационной безопасности.
- 10.2. АКФ строго соблюдает законодательство Республики Казахстан в сфере информационной безопасности и конфиденциальности данных, включая требования по защите и обработке персональных данных Клиентов.

 АЗИЯЛЫҚ НЕСІЕ ҚОРЫ АЗИАТСКИЙ КРЕДИТНЫЙ ФОНД A SIAN CREDIT FUND	Редакция № 2.0	Страница 16 из 18
	Политика по защите прав и интересов клиентов в ТОО «МФО «Азиатский Кредитный Фонд»	

- 10.3.В АКФ действует ряд внутренних политик и процедур, направленных на обеспечение высокого уровня информационной безопасности. В их числе: «Политика информационной безопасности ТОО «МФО «Азиатский Кредитный Фонд», «Правила обеспечения сохранности защищаемой информации, обработки персональных данных и классификации защищаемой информации ТОО «МФО «Азиатский Кредитный Фонд», а также другие внутренние документы.
- 10.4.АКФ принимает необходимые технические и организационные меры для защиты персональных данных Клиентов. Эти меры направлены на предотвращение неправомерного или случайного доступа к информации, её уничтожения, изменения, копирования, распространения и иных противоправных действий со стороны злоумышленников.
- 10.5.Клиент имеет право на доступ к своим персональным данным, переданным АКФ, а также на их уточнение, исправление, дополнение, блокирование, уничтожение либо совершение иных действий в случаях и порядке, предусмотренных законодательством Республики Казахстан.

11. Контрольные процедуры

- 11.1.Контроль за исполнением настоящей Политики осуществляет Главный контролер поведенческого надзора. В рамках осуществления своих функций Главный контролер поведенческого надзора взаимодействует со структурными подразделениями АКФ, ответственными за разработку продуктов, качество обслуживания клиентов, рассмотрение обращений и жалоб, а также с руководителями соответствующих подразделений. При необходимости в целях оценки соблюдения требований настоящей Политики и установленных стандартов обслуживания проводятся контрольные закупки в соответствии с Правилами о контрольных закупках.
- 11.2.Главный контролер поведенческого надзора организует анализ и оценку соблюдения требований настоящей Политики, в том числе с использованием результатов контрольных закупок, анализа качества взаимодействия с клиентами, оценки компетенций сотрудников и соблюдения внутренних процедур.
- 11.3.Главный контролер поведенческого надзора представляет Председателю Правления результаты проведенного анализа (оценки), включая результаты контрольных закупок и рекомендации по совершенствованию процессов защиты прав и интересов клиентов.
- 11.4.В рамках осуществления функций поведенческого надзора на регулярной основе проводится анализ обращений и жалоб клиентов, отказов клиентов, результатов оценки пригодности микрокредитных продуктов, случаев возникновения финансовых затруднений, а также иных факторов, способных привести к нарушению прав и законных интересов клиентов, с целью выявления системных проблем, причин обращений, недостатков бизнес-процессов и поведенческих рисков.
- 11.5.По результатам анализа формируются рекомендации по устранению выявленных причин, совершенствованию внутренних процессов, повышению качества обслуживания клиентов и предотвращению повторного возникновения аналогичных ситуаций.
- 11.6.В случае выявления нарушений внутренних правил и процедур, допущенных при работе с Клиентами или предоставлении микрокредитов, включая работу с обращениями (жалобами), к соответствующим сотрудникам и/или руководителям подразделений применяются меры воздействия, предусмотренные Трудовым кодексом Республики Казахстан и внутренними документами Компании (должностными инструкциями и др.).
- 11.7.АКФ при привлечении уполномоченных агентов обеспечивает ведение реестра уполномоченных агентов, содержащего сведения об агентах, их полномочиях и сроках действия соответствующих договоров, а также осуществляет контроль соблюдения ими требований законодательства Республики Казахстан, внутренних документов АКФ и требований по защите прав и интересов клиентов.

	Редакция № 2.0	Страница 17 из 18
	Политика по защите прав и интересов клиентов в ТОО «МФО «Азиатский Кредитный Фонд»	

- 11.8. До начала осуществления деятельности уполномоченный агент должен соответствовать требованиям деловой репутации и квалификации, установленным внутренними документами АКФ.
- 11.9. АКФ осуществляет мониторинг деятельности уполномоченных агентов и принимает меры по устранению выявленных нарушений, способных привести к нарушению прав и законных интересов клиентов.

12. Заключительные положения

- 12.1. Настоящая Политика доводится до сведения всех работников АКФ, в том числе работников, непосредственно взаимодействующих с клиентами, под подпись либо иным способом, предусмотренным внутренними документами АКФ.
- 12.2. Изменения и дополнения в настоящую Политику утверждаются в порядке, установленном внутренними документами АКФ. Актуальная редакция Политики размещается на официальном сайте АКФ и в местах обслуживания клиентов.
- 12.3. Настоящая Политика утверждается и вводится в действие решением Правления АКФ.

Информация о документе

Название документа	Политика по защите прав и интересов клиентов
Версия документа	2.0
Дата документа	17.07.2026
Имя файла	Политика по защите прав и интересов клиентов
Автор документа	Дюсекенова Гульмира Болатовна

История изменений

Редакция	Краткое описание редакции документа	Дата утверждения
2.0	Актуализация Политики по защите прав и интересов клиентов в связи с вступлением в силу требований Постановления Правления АРРФР № 92 от 15.05.2026.	17.07.2026

	Редакция № 2.0	Страница 18 из 18
	Политика по защите прав и интересов клиентов в ТОО «МФО «Азиатский Кредитный Фонд»	