

## Соглашение

### Объединения юридических лиц «Казахстанская Ассоциация ФинТех»

#### «О порядке и условия исполнения членами Ассоциации отраслевых стандартов онлайн-кредитования»

#### Статья 1

1. Объединение юридических лиц «Казахстанская Ассоциация ФинТех» (далее - Ассоциация), учитывая приоритетность системной защиты прав потребителей и необходимость единообразного применения всеми Членами Ассоциации стандартов онлайн-кредитования, разработало внутренний нормативный документ «Отраслевые стандарты онлайн-кредитования» (в тексте согласно Приложению 1 к настоящему Соглашению).

2. Условия документа «Отраслевые стандарты онлайн-кредитования» обязательны для исполнения всеми Членами Ассоциации.

3. По решению Ассоциации в документ «Отраслевые стандарты онлайн-кредитования» могут быть внесены изменения, которые вступают в силу с момента их размещения на корпоративном сайте Ассоциации.

#### Статья 2

1. Член Ассоциации обязуется довести «Отраслевые стандарты онлайн-кредитования» до сведения своих сотрудников.

2. Член Ассоциации обязуется неукоснительно соблюдать требования «Отраслевые стандарты онлайн-кредитования», в том числе своими сотрудниками.

3. Член Ассоциации обязуется разместить «Отраслевые стандарты онлайн-кредитования» на своем корпоративном веб – сайте.

4. С даты, указанной в п.1 статьи 3 «Отраслевые стандарты онлайн-кредитования», но не позднее 5 (пяти) календарных дней после вступления в силу, каждый действующий Член Ассоциации обязуется присоединиться к документу «Отраслевые стандарты онлайн-кредитования» путем проставления подписи первого руководителя и заверения печатью.

5. Новые Члены Ассоциации в течение 5 (пяти) календарных дней со дня получения членства Ассоциации обязаны присоединиться к «Отраслевые стандарты онлайн-кредитования» путем проставления подписей первых руководителей и заверения печатями.

#### Статья 3

1. Документ «Отраслевые стандарты онлайн-кредитования» вступает в силу с «1» апреля 2017 года, действует на бессрочной основе и обязателен для исполнения всеми Членами Ассоциации.

2. Неисполнение Членом Ассоциации условий «Отраслевые стандарты онлайн-кредитования» влечет исключение соответствующего Члена Ассоциации из Ассоциации.

3. Члены Ассоциации, принявшие обязательство по соблюдению «Отраслевые стандарты онлайн-кредитования»:

№	Член Ассоциации	Первый руководитель (должность, ФИО)	Подпись, печать
1			
2			
3			
4			
5			

6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			

**«Отраслевые стандарты онлайн-кредитования»  
ОЮЛ «Казахстанская Ассоциация ФинТех».**

1. Этап оценки клиента:

- 1) обеспечение полной прозрачности условий договора, ставок вознаграждения и всех комиссий, включая комиссии за пролонгацию и досрочное погашение займов, а также штрафных санкций в случае выхода заемщика на просрочку;
- 2) строгое соблюдение минимальных возрастных цензов компании, с обязательным размещением информации на сайте компании. Минимальный возрастной ценз для отрасли – 18 лет.
- 3) обеспечение поддержки клиентов и реагирования на их запросы посредством многоканальных контакт-центров, веб-сайтов, онлайн-чатов, мессенджеров и т.д. (как минимум в рабочее время и рабочие дни недели);
- 4) использование Коэффициента долговой нагрузки в соответствии с кредитной политикой компании.

2. Этап оформления и выдачи кредита:

- 1) обеспечение защиты информации при сборе и хранении персональных данных заемщиков современными техническими средствами, применяемыми в международной практике (шифрование данных, регулярность смены пароля, SSL-сертификаты и пр.). Соблюдение правил конфиденциальности и информационной безопасности сотрудниками компании;
- 2) обеспечение защиты заемщиков от возможных мошеннических действий любыми методами, не противоречащими законодательству Республики Казахстан;
- 3) неразглашение персональных данных клиентов третьим лицам, кроме поставщиков, непосредственно задействованных в процессах выдачи, сбора и обслуживании займов.

3. Этап пользования кредитом:

- 1) обеспечение полной прозрачности тарификации и сумм неустоек посредством размещения полной информации о тарифах и санкциях в договоре займа и на официальном сайте компании.
- 2) отказ от использования санкций и комиссий за частичное досрочное или полное досрочное погашение займа. Информирование заемщика до возможного выхода на просрочку и уведомление заемщика в случае выхода на просрочку платежа.
- 3) В случае досудебного взыскания просроченной задолженности сумма требования должна включать начисленные проценты, пеню и штрафы не более 4 (четырёх) тел суммы остатка основного долга (ОД), т.е.  $ОД*4$  (пример:  $ОД+ОД+ОД+ОД$  или  $ОД+300%$ ). В рамках судебного взыскания сумма взыскания не должна превышать 4 (четырёх) тел суммы остатка основного долга.
- 4) применение гибкой, социально-ориентированной политики в работе с должниками с применением индивидуального подхода к проблемным заемщикам в части «заморозки», реструктуризации и пролонгации займов.
- 5) индивидуальный подход к проблеме заемщика, нацеленный на положительное решение трудных ситуаций в пользу заемщика, с применением пролонгации, реструктуризации, частичного или полного списания штрафных санкций. Достигается либо делегированием полномочий до соответствующих сотрудников, либо с непосредственным участием руководства компании.

б) информирование заемщика о передаче дела в отдел взыскания с указанием специалиста компании, занимающегося с заемщиком урегулированием его задолженности либо наименования коллекторского агентства, с указанием контактных номеров телефонов и адресов.

7) осуществление по запросу заемщика корректировки кредитной истории в рамках законодательства Республики Казахстан и предоставление консультации для помощи заемщикам, пострадавшим от мошеннических действий».