

БЕКІТІЛДІ
«ОнлайнКазФинанс» микроқаржылық үйим» АҚ-ның
бас директоры
Максимова А.А.
2022 жылды (26) желтоқсан



SOLVA

**«ОнлайнКазФинанс» микроқаржылық үйим» акционерлік қоғамының Клиенттер
құқықтарын қорғау саясаты**

Алматы, 2022 ж.

Мазмұны

P/c №	Атауы	Беті
1.	1-тaraу. Жалпы ережелер	2
2.	2-тaraу. Клиентке ақпаратты ұсыну ережелері	3
3.	3-тaraу. Клиенттермен озара әрекеттесу ережелері 1-параграф. Озара әрекеттесудің жалпы ережелері 2-параграф. Мұдделер жанжалы 3-параграф. Алаяқтық	5 5 6 6
4.	4-тaraу. Клиенттермен озара әрекеттесетін Компания қызметкерлеріне және олардың біліктілігіне қойылатын талантар	6
5.	5-тaraу. Клиенттердің отініштері мен шағымдарын қарастыру	7
6.	6-тaraу. Клиенттерге мерзімі откеп берешекті реттеу бойынша комек корсету	8
7.	7-тaraу. Ақпараттың құнияттылығы	9
8.	8-тaraу. Бақылау рәсімдері	10
9.	9-тaraу. Корытынды ережелері	10

1-тaraу. Жалпы ережелер

1. «ОнлайнКазФинанс» микрокаржылық үйымы» АҚ-ның Клиенттер құқықтарын қоргау саясаты (бұдан әрі – Саясат) «ОнлайнКазФинанс» микрокаржылық үйымы» АҚ (бұдан әрі – Компания) оз қызметін жүзеге асыру шеңберінде клиенттермен озара әрекеттесудің және олардың құқықтары мен мұдделерін қоргаудың жалпы қагидаттарын анықтайды.
2. Осы Саясаттың ережелері келесі мақсаттарда қолданылады:
 - 1) Компания корсететін қаржылық қызметтерді алушы Клиенттердің құқықтарын және заңды мұдделерін қоргауды қамтамасыз ету;
 - 2) Компанияның Клиенттермен озара әрекеттесудің жосықсыз тәжірибелерінде алдын алу;
 - 3) Компанияның Клиенттермен озара әрекеттесу сапасын жақсарту;
 - 4) Компанияның оц беделін қалыптастыру және қолдау корсету, Компанияға деген сенімді қамтамасыз ету;
 - 5) Клиенттердің отініштерін (шағымдарын) уакытыны және әділ қарастыру.
3. Осы Саясаттың ережелері Компанияның барлық қызметкерлеріне қатысты қолданылады.
4. Компания оз жұмысында адалдық, аптықтық, құрмет білдіру және қолдау корсету қагидаттарын базылыққа алады. Компания оз құқықтарын теріс пайдалануга және/немесе Клиенттердің басылыққа алғанды.
5. Компания Клиенттердің мұдделерін оз қызметін жүзеге асыру кезінде озінің мұдделерінен жоғары қояды.
6. Компания бір Клиенттің немесе баска Клиенттің (басқа клиенттердің) мұдделерінен клиенттер тоңтарынан мұддені орнатуға құбылы емес.
7. Компания, оның жетекшілері мен қызметкерлері оз қызметін Қазақстан Республикасының (бұдан әрі – КР) ағымдағы заңнамасына, оның ішінде «Микрокаржылық қызмет туралы» Қазақстан Республикасының 2012 жылғы 26 нараңадағы № 56-V Запы ережелеріне катаң сәйкестікте жүзеге асырады.
8. Осы Кодекстің мақсатына сәйкес келесі терминдер мен анықтамалар пайдаланылады:

Компания қызметкерлері – сибек шарттының негізінде Компаниямен сибек карым-катынасында тұратын тұлғалар;

клиент – Компаниямен Шартты жасасқан немесе Компанияга микрокредит алу мақсатында жүгінген, микрокредитті алуға немесе алған міндетті түрде Қазақстан Республикасының резиденті болатын ҚР-ның ағындағы заңнамасымен белгіленген тәртіпте жұмыс істейтін жеке тұлға, заңды тұлға, жеке кәсіпкер немесе озіне-өзі жұмыс істейтін тұлға;

шарт – Клиентке микрокредитті ұсыну мәні болын табылатын Клиент пен Компания арасында жасалынған шарт;

шагым – Клиенттің Компания бұзған құқыктарын немесе мұдделерін қалыпта келтіру немесе қорғау туралы отініш;

отініш – отініштің субъектіге немесе лауазымды тұлғага жіберілген жеке немесе ұжымдық жазбаша, ауызша не электрондық күжат, бейнеконференцбайланыс, бейнесотінші нысанындағы ұсыныс, арыз, шагым, сауал немесе үн қосу;

Компания сайты – «Интернет» ақпараттық-телекоммуникациялық желісінде (<https://solva.kz/>) және/немесе мобилді қосымшасында жарияланған Компания сайты;

мұдделер жапжалы – қызметкердің жеке мұддесі шешімді қабылдау үдерісіне өсер етуі және тиісінше Компания және/немесе клиенттің мұддесіне нұқсан келтіруі мүмкін ситуация.

2-тарау. Клиентке ақпаратты ұсыну ережелері

9. Біздің Компаниямыздың жұмысының негізіне біздің Клиенттерімізге күтім көрсету және оларға жогары сапалы, ыңғайлы, қол жетімді және технологиялық орнамерді және қызметтерді ұсыну жатады.

10. Компания қатаң оз қызметі мен микрокредиттеудің барлық шарттары туралы ұсынылған ақпараттың анықтық, шынайылық және толықтық қагидаттарын қатаң ұстанады, сонымен бірге Қазақстан Республикасы заңнамасының барлық талаптарын сактайды.

11. Компания Клиентке Шартты жасасудың алдында микрокредиттеудің барлық шарттары мен барлық талаптары туралы толық, анық және пынайы ақпараттың үсьпуга құқылы. Компания сонымен бірге Клиенттердің микрокредиттеу шарттарына және Шарт талаптарына қатысты барлық сұраптарына жауап беруге, сонымен бірге Клиент шешімді қабылдау үшін барлық қажетті ақпаратты алғандығына көз жеткізуге міндетті.

12. Ақпарат Клиентке мәні түсінікті болмауы ықтимал арнайы терминдерді (болған жағдайда) түсініреп отырыш, қол жетімді нысанда (окута ыңғайлы қаріпті, нысандарды пайдалана отырып) қазақ немесе орыс тілінде (Клиенттің қалауы бойынша) ұсынылады.

13. Ақпарат егер Шартты жасасу мен Клиенттен тілдесу ауызша түрде отсе, ауызша пысанды берілуі мүмкін. Клиент сонымен бірге ақпаратты жазбаша пысанды сұрауга құқылы.

14. Компания қажет болған жағдайда немесе сұраптар туындаған жағдайда, Клиентке келесідей сұраптар бойынша қосымша түсініктемелер беруге міндетті:

- 1) Клиент мәлімдеген мақсаттарда микрокредитті пайдалануды шектейтін Шарттың ережелері;
- 2) толемдер кестесі және Шарт бойынша толенуі тиіс жалпы сома туралы түсініктемелер;
- 3) Клиент озі болжауы мүмкін емес елеулі кері өсер әкелуі мүмкін Шарттың ерекшеліктері;
- 4) Шартта қарастырылған толемдерді орындау және/немесе толемсуз салдарлары, оның ішінде келесіні қоса алғанда: кредиттік рейтингтің томендеуі жіне оның кредиттеуге немесе кредиттің/микрокредиттің күніна болаптақта қол жеткізуға өсері; істің сотта қаралуы және сонымен байланысты шығындар; және кез келген озге тәуекелдіктер;

- 5) Клиенттің Шартка қол қоюдан бас тарту құқығы және оның кез келген салдарлары;
- 6) Клиенттің сұрақ қою тәсілдері, түсініктеме алу немесе косымша ақпаратқа сұрау салу жолдары.
15. Компания Шарт Клиенттер өзінің құқықтарын және міндеттеслерін түсіну үшін түсінікті, қарапайым және оңай тілді пайдалана отырып жазылғандығына кепілдік береді.
16. Компания сонымен бірге жеке Сайтта микрокредиттеудің барлық шарттары мен ережелері туралы толық ақпаратты, оның ішінде «ОнлайнКазФинанс» микрокаржылық үйім» АҚ-ның микрокредиттерді ұсыну ережелерін жариялады. Ақпарат тәулік бойы қол жетімді. Мұндай ақпаратты алу үшін дербес деректерді тіркеу немесе ұсыну қажет емес.
17. Компания Клиентке онымен жасалынатын Шарттың мәнін қате түсінуге алып келуі ықтимал ақпаратты, сонымен бірге микрокредиттеудің шарттарын әркелкі талқылануына кедегі келтіруі мүмкін ақпаратты ұсынуга рұқсат бермейді. Сонымен бірге Клиенттің түсінбеуіне алып келетін майда каршы немесе басқа әрекеттерді пайдалануға рұқсат етілмейді.
18. Компания ақпаратты, оның ішінде онімдер мен кызметтер жарнамаларын тарату әркапан жіберілетін мәліметтердің анықтығы, шынайылыны мен толықтығы қагидаттарына сәйкес жүзеге асырылады.
19. Компания Клиентке ақпаратқа қол жеткізуі Қазақстан Республикасы заңнамасының және қабылданған нормативтік актілерінің талаптарын сактай отырып, тен құқықиен және тен колемде ұсынады.
20. Компания ақпаратты ұсынған кезде Клиенттің жеке ерекшеліктерін, оның ішіндегі егер Компания клиенттің кору, есту және немесе сойлеу ерекшеліктері туралы хабарласа, ескеруі тиіс.
21. Компания ешқандай жағдайда Клиентке жылдам Шартты жасасуға уәжделемесуді, игермелемейді немесе отінейді. Клиентке шарт алдындағы ақпаратты қарастыруга жеткілікті уақыт береді.
22. Компания сонымен бірге Клиентке шарт алдындағы ақпаратты алуға оз құқықтарынан бас тартуы ықтимал кез келген қызметке тыйым салады.
23. Компания қызметкерлері Клиент берілген ақпаратты түсінбеді деп күдіктенсе әрекет етуге міндетті: олар орындауы тиіс әрекеттер әр жағдайда әр түрлі болады, бірак Клиентке Шарттың талаптарын қайта түсіндіруді қамтуы мүмкін.
24. Компания Клиентке микрокредиттеу шарттары туралы ақпаратты және Шарт туралы мәліметтерді оңай алу мүмкіндігін ұсынады (яғни Клиент құжаттарды кез келген уақытта сактай және немесе басып шығара алады).
25. Клиенттерге қажетті ақпаратты алу ылғайлы болу үшін Компания коммуникация үшін бірнеше арналарды ұсынады:
 - 1) Компания сайтындағы чат;
 - 2) +7 701 493 84 85 нөмірі бойынша Whatsapp чаты;
 - 3) +7 701 006 35 35 нөмірі бойынша жалпы сұрақтар бойынша жедел желі;
 - 4) +7 701 006 35 36 нөмірі бойынша берешекті реттеу сұрақтары бойынша жедел желі;
 - 5) жалпы сұрақтар бойынша support@solva.kz электрондық пошта мекенжайы;
 - 6) берешекті реттеу сұрақтары бойынша dolg@solva.kz электрондық пошта мекенжайы;
 - 7) клиенттердің шағымдарын қабылдау бойынша ombudsman@idfeurasia.com электрондық пошта мекенжайы;
 - 8) Solva сату нұктелері.

3-тарау. Клиенттермен озара әрекеттесу ережелері

1-параграф. Өзара әрекеттесудің жалпы ережелері

26. Компания Қазақстан Республикасының заңнамасына, жеке саясат пен ережелерге, сонымен бірге этика мен жауапкершілік қағидаттарына негізделген Клиенттермен озара әрекеттесу бойынша құрылымдандырылған және ашық тәсілді үстанады.
27. Компания және оның барлық қызметкерлері міндетті түрде Клиенттермен тілдесу барысында көсіби этика қағидаттарын үстануға міндетті. Клиенттермен коммуникация жасау барысында тәқапшар тонға, дөрекелікке, агрессияға, менимдікке, қауіп төндіруге немесе қысым келтіруге, орынсыз ескертулерге, сөз жарыстыруға, басқа айыштауға және өзге этикалық емес әрекеттерге немесе мәлімдеме жасауға жол берілмейді.
28. Компания кез келген сипаттагы дискриминациялық мәндері, оның ішінде насили, ұлты, әлеуметтік статусы, жыныстық ерекшеліктері, тілі, азаматтығы, саяси пікірлері мен құқықтық статусы және т.с. бойынша әрекеттерді және пікірлерді орынсыз деп санайды.
29. Компания Клиенттің микрокредитті алуға отішті макулау барысында «Микроқаржылық қызмет туралы» Қазақстан Республикасының 2012 жылғы 26 қарашадағы № 56-V Заңының, сонымен бірге Компанияның ішкі регламенттерін және саясаттарын, оның ішінде «ОнлайнКазФинанс» МҚҰ-ның Верификациация ережелері», «ОнлайнКазФинанс» МҚҰ-ның КЖК/ТҚ максатында Ішкі бақылау ережелері», «ОнлайнКазФинанс» МҚҰ» АҚ-ның Микрокредиттерді үсьниу ережелері» секілді құжаттарды басшылыққа алады.
30. Компания міндетті түрде Клиентті (оның оқілін) және бенефициарлық мешітік иссін олармен іскерліу қарым-қатынастарды орнатқанға дейін тиісті түрде тексеруді және сәйкестендіруді жүзеге асырады. Тексеру Қазақстан Республикасының қолданылатын заңнамасының және Компанияның ішкі нормативтік құжаттардың, оның ішінде «Қылмыстық жолмен алынған кірістерді заңдастыруға (жылыстатуга) және терроризмді қаржыландыруға қарсы іс-қимыл туралы» Қазақстан Республикасының заңына, «Микроқаржылық қызметі туралы» Қазақстан Республикасының заңына, «ОнлайнКазФинанс» МҚҰ» АҚ-ның Жаштай жою қаруын таратуды қаржыландыруға, қылмыстық жолмен алынған кірістерді заңдастыруға (жылыстатуга) және терроризмді қаржыландыруға қарсы іс-қимыл мақсатында ішкі бақылау ережелеріне» және басқа саясаттарға және регламенттерге сәйкес жүзеге асырылады.
31. Компания өз Клиенттеріне күтім жасайды және Клиенттерді алайқтық жағдайларының туындау қаупінен қорғау үшін әрекет жасайды. Компания біздің Клиенттерімізде туындаған және Компанияға белгілі болған алайқтықтың барлық жағдайларын тергейді. Егер тергеу истижелері бойынша Клиентке микрокредит оның келісімінсіз/руқсатының ресімдегені және алайқтық сызбасы қолданылғандығы белгілі болса, Компания Кредиттік бюrolарга тиісті түзетулерді сиптізді және құқық қорғау органдарына жеке жүтінеді.
32. Компания шамадан тыс кредиттеудің және Клиент үшін шынайы қаржылық киышкылықтардың алдын алу үшін оның микрокредитті алуға қаржылық мүмкіндіктерін тексеру болғанде оз жауапкершілігін түсінеді.
33. Компания Клиенттің қаржылық мүмкіндіктерін тексеруге (оның ішінде қарығызық жүктелім коэффициентін есептеуді қоса алғанда) мүқият қарайды. Осы тексеру «Микроқаржылық қызметті жүзеге асыратын үйім қарызы алушысының борыштық жүктемесінің коэффициентін есептеу қағидаларын және шекті мәнін бекіту туралы» Қазақстан Республикасы Улттық Банкі Баскармасының 2019 жылғы 28 қарашадағы № 215 қаулысының таланттарына сәйкес қатаң жүзеге асырылады.
34. Компания Клиенттен Шартты жасасу кезінде оған мұндай Шарттың таланттарының түсінікті екендігіне көз жеткізуге міндетті. Мұндай міндеттеме Клиенттен мұндай түсініктемеге қатысты жазбаша растауды алу, оның ішінде сауалнамага, отінішке, Шартқа иемессе өзге құжаттарға қол қою

немесе белгі қою арқылы орындалуы тиіс.

35. Компания қызмет көрсету сашасын бақылау мақсатында Клиенттің озара әрекеттесуді аудио-және/немесе видеожазбасын жүзеге асыруға құқылы.

36. Компания Клиентке ақпаратты ұсыну үшін Шартта келісілген озара әрекеттесу тәсілдерін пайдалануға міндетті.

2-параграф. Мұдделер жаңжалы

37. Компания қызметкерлерінен:

- 1) Компаниядагы өз жағдайын жеке мұдделерін немесе Компания және/немесе Клиент мұдделеріне қарамастаң жақын туыс тұлғасын жылжыту үшін пайдалануға;
- 2) өз жұмысын жүзеге асыру кезінде үшінші тұлғалардан немесе озге жағдайларға тәуелділікке жол бермеуге, сонымен бірге жеке тұлғалар Клиенттің мұдделеріне қарама-қайшы келетін және оның көсіби пікірінің объективтілігі мен дұрыстығына әсер стуінде жол бермеуге;
- 3) өзіне, отбасына, туыстарына, сонымен бірге бейтараптыққа әсер стуі ықтимал қарым-қатынастары бар тұлғаларға немесе ұйымдарға жеке сыйлықтарды (қолмен немесе қолма-қолсыз нысанда) қабылдауға тыйым салынады.

38. Барлық шешімдер тек кана тәуелсіз негізде және каржылық және этикалық факторларды ескере отырып, қабылдануы, сонымен бірге қызметкерлердің отбасылық немесе достық қарым-қатынастарының әсерімен қабылданбауға тиіс.

39. Қызметкер өзінің тікелей жетекшісіне мұдделер жаңжальның ситуациясының немесе оның туындау мүмкіндігі, сонымен бірге қызметкермен көсіби қызметтерін ұсынғаны үшін сыйлық түрінде сыйакыны ұсыну туралы хабарлауға міндетті.

3-параграф. Алаяқтық

40. Компания барлық қызметкерлеріне міндетті түрде кез келген алаяқтық сыйбалар, оның ішінде

41. Компания қызметкерлерінен:

- 1) жеке табысты немесе кез келген үшінші тұлға пайдасына табысты алу үшін микрокредиттеу шарттары туралы ақпаратты қасақана жасыруға немесе теріс көрсетуге;
- 2) жеке табысты немесе кез келген үшінші тұлға пайдасына табысты алуға негізделген Клиентке микрокредитті беру немесе беруден бас тарту туралы шешімді қабылдауға;
- 3) микрокредитті алуға немесе кез келген басқа артықшылықтың орнын алмастуға Клиенттен кез келген нысанда (қолма-қол немесе қолма-қолсыз) сыйакыны алуға;
- 4) үшінші тұлғалардың катысуымен немесе жеке түрдес кез келген алаяқтық сыйбага катысуга;
- 5) Клиентке өзінің жеке пайдасын немесе үшінші тұлғаларға пайда экслу мақсатында қоқан-лоқы көрсетуге, физикалық немесе психологиялық қысым келтіруге тыйым салынады.

42. Қызметкер тараулыштан алаяқтық туралы күдік туындаған жағдайда, Компания тергеуді жүргізуғе міндетті. Тергеу нағижендері бойынша қызметкерге жұмыстап босатуға немесе істі құқық қоргау органдарына беруге дейінгі тәртіптік іс-шаралар колданылуы мүмкін.

4-тaraу. Клиенттермен озара әрекеттесетін Компания қызметкерлеріне және олардың біліктілігіне қойылатын талаптар

43. Клиенттің озара әрекеттесетін Компания қызметкери сібік шартында және Компанияның ішкі құжаттарында қарастырылған лауазымдық міндеттемелерді орындау үшін қажетті ақпаратта ис болуға міндетті.

44. Компания Клиенттермен өзара әрекеттесуді жүзеге асыратын қызметкерлерді оқытуға бағытталған іс-шараларды жүргізеді.

45. Компания Клиенттермен өзара әрекеттесуді жүзеге асыратын қызметкерлер арасында тұрақты оқытуды, оның ішінде Клиенттерге қатысты кәсіби этика мен жосықсыз тәжірибелерді болдырмау сұраптары бойынша жүргізеді және Клиенттермен өзара әрекеттесуді жүзеге асыратын қызметкерлердің кәсіпқойлығының жоғары деңгейін қамтамасыз стүгс мүмкіндік берестің озге іс-шараларды қолданады.

46. Қызметкерлерді, оның ішінде Клиенттермен тікелей өзара әрекеттесуді жүзеге асыратын қызметкерлерді оқыту саласында Компанияның саясатын бағыттына сәйкес және жоспарлы түрде жүзеге асыруға жауапкершілік құрылымдық болімшелердің жетекшілеріне жүктеледі.

5-тарау. Клиенттердің отініштері мен шағымдарын қарастыру

47. Компания Клиенттерден түскен отініштерді (шағымдарды) адал, жан-жақты және уақытылы қарастыруды қамтамасыз етеді және отініште (шағымда) келтірілген мән бойынша жауап береді.

48. Отініштерді (шағымдарды) қарастыру кезінде Компания келесідей негізгі кагидаттарды басынышыңқа алады:

- 1) түскен отініштермен (шағымдармен) жұмыс істеудің ашық, түсінікті және құрылымдық механизмнің болуы;
- 2) отініштерді (шағымдарды) қарастыруға позитивті көзқарас;
- 3) отініштерді (шағымдарды) тергеу фактілеріне негізделген адал, шынайы және мүқият қарым-қатышас;
- 4) отініштердін (шағымдардың) түсінен шешілуіне дейін жұмыс үдерісін бакылау.

49. Отініштер мен шағымдарды қабылдау, оңдеу, тіркеу мен оларды қарастыруды үйімдастыру ішкі күжаттарға, оның ішінде «ОнлайнКазФинанс» МҚҰ» АҚ-мен қызметтерді корсету үдерісінде клиенттердің отініштерін талдау нәтижесірі бойынша тәуекелдіктерді азайту, жою бойынша іс-шараларды қабылдау, клиенттердің отініштерін қарастыру, оңдеу, талдау тәртібі», «Микрокредитті ұсыну туралы шарттың талаптарына озгерістерді сипізу сұраптары бойынша отініштерді оңдеу матрицасы» және Компанияда қабылданған басқа регламенттер мен нормаларға сәйкес жүзеге асырылады.

50. Компания келесі жағдайларда Клиенттердің отініштерін (шағымдарын) қарастырудан бастартады:

- 1) отініште (шағымда) Клиентті сәйкестендіретін мәліметтер корсетілмесе (апонимдік шағым);
- 2) отініште (шағымда) балағатты немесе қорлайтын сөздер, Компания мүлкіне, Компания қызметкерлерінің, соңдай-ақ олардың отбасындарының мүшелерінің мүлкіне, оміріңе және (немесе) денсаулығына қауіп тоқліретін сөздер болса;
- 3) жазбаша отініштің (шағымның) мәтінін окуга мүмкін болмаса;
- 4) отініште (шағымда) Клиентке бұған дейін отініш (шағым) мәні бойынша жауап берілген болса және бұл ретте кайтадан түскен отініште (шағымда) жаңа дәлелдемелер немесе жағдайлар келтірілмесе;
- 5) отініште (шағымда) Компания құзыреттің кірмейтін сұрақтар жазылса және ол туралы отінішті (шағымды) жіберген тұлғага хабарлама жіберілсе.

51. Компания отініштерді (шағымдарды) қабылдаудың түрлі арналарын ұсынады:

- 1) кез келген отініштер үшін post@solva.kz электрондық пошта мекенжайы;

- 2) микрокредитті ұсыну туралы шарттың талаптарына озгерістерді енгізу сұрақтары бойынша отініштер үшін dolg@solva.kz электрондық пошта мекемжайы;
 - 3) техникалық қолдау корсету мен микрокредит бойынша кызмет корсету сұрақтары бойынша отініштер үшін support@solva.kz электрондық пошта мекемжайы;
 - 4) +7 701 493 84 85 нөмірі бойынша Whatsapp чаты;
 - 5) +7 701 006 35 35 нөмірі бойынша жедел желі;
 - 6) Компанияның пошталық мекемжайы: 050000, Қазақстан Республикасы, Алматы қаласы, Алмалы ауданы, Сейфуллин даңғылы, 502, «Тұрар» БО, 9-қабат;
 - 7) <https://solva.kz/ombudsman/> сайтындағы қарыз алушылардың құқықтары бойынша омбудсмен қабылдау бөлімі.
52. Компания барлық түсken өтініштерге (шагымдарға) мүқият караиды және тұрақты негізде коммуникацияның барлық арналары бойынша түсken Клиенттердің барлық өтініштерінің (шагымдарының) бірыңгай базасын жүргізеді. Мұндай тәсіл Клиенттің барлық өтініштерін жинақтауга, осылайша нақты Клиенттің отініштер тарихын қалыптастыруға және өзара әрекеттесу бойынша хат-хабарламаны жинауга мүмкіндік береді.
53. Қосымша ақпаратты ұсынуды талап етпейтін өтінішке (шагымға) жауап Компания оны алған күннен бастап күнтізбелік 15 күннен кешіктірмей жіберіледі.
54. Қосымша ақпаратты ұсынуды талап етпейтін өтінішке (шагымға) жауап мүндай ақпаратты ұсынуды мерзімін ескере отырын жіберіледі. Компания Клиентке қажетті ақпаратты ұсыну туралы отінішті жеке жолдайды.
55. Егер отініш (шагым) қанагаттандырылса, Клиентке Компаниямен отініш (шагым) бойынша қандай әрекеттер қабылданғандығы және Клиентке қандай әрекеттерді жасау қажет скепдігі (еспер қажеттілік болса) туралы ақпарат келтірілген жауап жіберіледі.
56. Егер отінішті (шагымды) орындау мүмкін болмаса, Клиентке оның сұрауын толық колемде қанагаттандыруды мүмкін етпейтен себептері корсетілген дәлелді жауап жіберіледі.
57. Өтінішке (шагымға) жауап Клиентке шагым (өтініш) түсken тәсіл бойынша немесе Шартта/отініште (шагымда) корсетілген өзге тәсілмен жіберіледі.
58. Компания сонымен бірге Компанияның Интернет желісіндегі әлеуметтік ресми шарапшаларына түсken барлық өтініштерге (шагымдарға) жауап береді. Мүндай отініштерге (шагымдарға) жауап отініш (шагым) жіберілген тәсілмен жүзеге асырылады.
- 6-тарау. Клиенттерге мерзімі откен берешекті реттеу бойынша комек корсету**
59. Компания ез Клиенттерінің қаржылық әл-аукаты туралы ойлайды, сол себептен біздің Клиенттерімізде Шарт бойынша міндеттемелерін орындауды қыншылықтарға алып келетін ситуациялар туындаған жағдайда жеке тәртіпте мерзімі откен берешекті реттеу бойынша рәсімдерді тұрақты негізде жүргізеді.
 60. Компанияда қарыз алушы құқықтары бойынша виртуалды Омбудсмен қабылдау болімі жұмыс істейді. Омбудсмен әрқаша Клиенттің жағында болады, оның құқықтары мен мұдделерін басшылықта алады.
 61. Клиент Омбудсмен қабылдау боліміне Шарт бойынша міндеттемелерді орындауды қыншататын мерзімі откен берешек және/немесе жағдайлар туындаған кезде Шарттың талаптарына озгерістерді енгізу бойынша отініштен жүтінуге құқылы.
 62. Омбудсмен dolg@solva.kz электрондық поштасына немесе Компания Сайты арқылы жіберілген (<https://solva.kz/ombudsman/> сайтындағы отініштің нысапы) берешекті реттеу сұрақтары бойынша

барлық отініштерді қарастырады.

63. Қабылдау боліміне отініш түскне кезде Омбудсмен Клиенттеги Шарт бойынша міндеттемелерді орындауды қылышаттың жайттардың орын алудың растайтын күжаттарды және Шарттың талаптарына өзгерістерді енгізу қажеттілігі туралы ақпаратты сұрауга құқылы.
64. Сұрау салынған күжаттарды ұсынғаннан кейін Омбудсмен Клиентке бастаңы отінішті алған сәттен бастап күнтізбелік 15 күннен кешіктірмей оны қарастырып, жауапты қайтаруга міндетті.
65. Компания Клиентке орын алған жағдайларға байланысты және мерзімі откен берешекті реттеу бойынша келесі нұсқаларды жеке тәртіпте ұсынуға құқылы:
- 1) сыйакы молшерлемесін немесе шарт бойынша сыйакы мөнін азайту секілді өзгерісті ұсыну;
 - 2) пегізгі қарыз бойынша төлемді және/немесе сыйакыны толеуді кейінге қалдыру;
 - 3) берешекті отеу тәсілін немесе берешекті отеу кезектілігін, оның ішінде негізгі қарызды басымдылық тәртіпте отеу арқылы өзгерту;
 - 4) микрокредиттің мерзімін өзгерту;
 - 5) мерзімі откен негізгі қарызды және/немесе сыйакыны кешіру, микрокредит бойынша тұрақсыздық төлемін (айыппұлды, өсімпұлды) кешіру.
66. Клиенттің Микрокредитті ұсыну туралы шарттың талаптарына өзгерістерді енгізу туралы сұрауды қарастырган кезде Компания «Микроқаржылық қызметті жүзеге асыратын үйім қарыз алушысының борыштық жүктемесінің коэффициентін есептегу қагилаларын және шекті мөнін бекіту туралы» Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкі Басқармасының 2019 жылғы 28 нараңадағы № 215 қаулысының талаптарын басынышында алады.
67. Клиентке жауап түсken отініштің/сұраудың тілінде берілсіді.
68. Клиенттің Шарт бойынша міндеттемелерін орындауды қылышаттың жағлайлардың орын алудың растау үшін сұрау салынған күжаттарды ұсынудан бас тартуы Омбудсмен таранынан қажетті күжаттарды ұсынған сәтке дейін отінішті қарастыруды тоқтату үшін негізделеме болып табылады.
69. Компания «Қазақстан микроқаржы үйімдарының қауымдастыры» заңды тұлғалар бірлестігі (бұдан әрі – ҚМҮК) мүшесі болып табылады және белсенді түрде клиенттердің құбықтарын қорғау мениң дауларды реттеу бойынша сұраптар бойынша озара әрекеттеседі. Клиент Компаниямен өзара әрекеттесуге катысты отінішті (шагымды) ҚМҮК-га тікелей жіберуге құқылы. Ары қарай мұндай отініш (шагым) Компанияга оны шешу үшін қайта жіберілетін болады. Біз ҚМҮК-дан Компанияға түсken барлық отініштерді (шагымдарды) қарастыруға міндеттіміз.

7-тaraу. Ақпараттың құниялышы

70. Клиенттердің дербес деректерінің құниялышы мен ақпараттық қауіпсіздігі Компанияның негізгі басымдылығына жатады. Компания ақпараттық қауіпсіздікті қамтамасыз ету құралдары мен ішшараларын жетілдіру мен даму бойынша маңыздылығы мен қажеттілігін түсінеді.
71. Компания Қазақстан Республикасының ақпараттық қауіпсіздік пен деректердің құниялышының қамтамасыз ету, оның ішінде Клиенттердің дербес деректерін қорғау мениң оңдас болғандегі сұраптары бойынша заңнаманы қатаң сақтайты.
72. Компанияда ақпараттық қауіпсіздікті қамтамасыз ету бойынша бірнеше ішкі саясаттар мениң рәсімдер, оның ішінде «ОнлайнКазФинанс» МҚҰ» АҚ-ның Ақпараттық қауіпсіздік саясаты», «ОнлайнКазФинанс» МҚҰ» АҚ-ның Ақпараттық қауіпсіздіктің негізгі талаптары бойынша ережелері», ««ОнлайнКазФинанс» МҚҰ» АҚ-ның коргалатын ақпараттың сыныптарының және

дербес деректерді өңдеу кезіндегі қорғалатын ақиараттың сақталуып қамтамасыз ету ережелері» және т.с.с. бар.

73. Компания Клиенттеріне олардың жеке омірінс қол суқнаушылыққа құқығын қоргай отырып, азаматтардың құқықтарын және бостандығын қоргауда құқығын кепілденіліреді.
74. Компания Клиенттердің дербес деректерін қорғау бойынша барлық қажетті техникалық және үйимдастырушылық іс-шараларды қолданады. Мұндай іс-шараларға ақиаратқа заңсыз немесе кездейсөк қол жеткізуідің алдын алу, сопымен бірге оны жою, озгерту, көшіру, тарату секілді іс-шаралардың алдын алу және/немесе қаскунемдердің басқа да заңсыз ерекеттерін алдын алу секілді іс-шаралар кіреді.
75. Клиент Компаниядан оның Компанияға берген дербес деректеріне қол жеткізуіді ұсынуды, Қазақстан Республикасының заңнамасында қарастырылған тәртіпте мұндай деректерге түзету сингізуі, бұгаттауды, оңдеуді шектеуді талап етуге құқылы.

8-тaraу. Бақылау рәсімдері

76. Осы Саясаттың орындалуын бақылауды Клиенттерге қолдау корсету басқармасы, Клиенттік қолдау корсету бойынша болімі мен болімшелердің жетекшілері жүзеге асырады.
77. Клиенттермен өзара әрекеттесу сапасын бақылауды (багалауды) Санапы бақылау болімі тұракты негізде жүзеге асырады.
78. Санапы бақылау болімі Бас директорға дейін аята сайын жүргізілген талдау (багалау) нәтижелері туралы хабарлайды.
79. Клиенттермен жұмыс істеу кезінде анықталған ішкі ережелер мен рәсімдерді бұзупшылық пен оларға микрокредиттеуді ұсыну кезінде ақаулықтар анықталған жағдайда, оның ішінде отіністермен (шагымдармен) жұмыс істеген мұндай қызметкерлерге/курылымдық болімшелер жетекшілеріне Еңбек кодексінде және Компанияның ішкі құжаттарында (лауазымдық нұсқаулыктарда және т.с.с.) анықталған әсер ету іс-шаралары қолданылады.

9-тaraу. Қорытынды ережелері

80. Осы Саясат Компанияның барлық қызметкерлерінің, оның ішінде Клиенттермен өзара әрекеттесстің қызметкерлерінің назарына жеткізіледі.
81. Компания осы Саясатқа өзгерістерді біржакты тәртіпте оның озгерілген редакциясын Компания сайтына және Клиенттерге қызмет корсету орындарында жариялау арқылы озгертуге құқылы. Гиесті өзгерістер оларды Компания егер Саясаттың озгерілген редакциясында мерзім белгілісбессе, күшіне енеді.
82. Осы Саясат Компанияның Бас директорымен бескітіледі және оның шешімімен әрекетке сингізіледі.