



УТВЕРЖДЕНО
Генеральный директор
Максимова А.А.
«26» декабря 2022 г.



Политика по защите прав клиентов
Акционерного общества «Микрофинансовая организация ОнлайнКазФинанс»

Алматы, 2022г.

Содержание

№ п/п	Наименование	Страницы
1.	Глава 1. Общие положения	2
2.	Глава 2. Правила предоставления информации клиента	3
3.	Глава 3. Правила взаимодействия с Клиентами	5
	<i>Параграф 1. Общие правила взаимодействия</i>	5
	<i>Параграф 2. Конфликт интересов</i>	6
	<i>Параграф 3. Мошенничество</i>	6
4.	Глава 4. Требования к работникам Компании, взаимодействующих с Клиентам, и их квалификации	7
5.	Глава 5. Рассмотрение обращений и жалоб Клиентов	7
6.	Глава 6. Помощь Клиентам в урегулировании просроченной задолженности	9
7.	Глава 7. Конфиденциальность информации	10
8.	Глава 8. Контрольные процедуры	10
9.	Глава 9. Заключительные положения	10

Глава 1. Общие положения

- Настоящая Политика по защите прав клиентов АО «Микрофинансовая организация ОнлайнКазФинанс» (далее - Политика) определяет общие принципы взаимодействия с клиентами и защиты их прав и интересов, которыми руководствуется Акционерное общество «Микрофинансовая организация ОнлайнКазФинанс» (далее – Компания) в рамках осуществления своей деятельности.
- Положения настоящей Политики применяются в целях:
 - обеспечения соблюдения прав и законных интересов Клиентов - получателей финансовых услуг, оказываемых Компанией;
 - предупреждения недобросовестных практик взаимодействия Компании с Клиентами;
 - улучшения качества взаимодействия Компании с Клиентами;
 - формирования и поддержания положительного имиджа Компании, обеспечения доверия к Компании;
 - своевременного и объективного рассмотрения обращений (жалоб) Клиентов.
- Положения данной Политики применяются ко всем работникам Компании.
- Компания в своей работе руководствуется принципами честности, открытости, добросовестности и уважения. Компания не вправе злоупотреблять своими правами и/или ущемлять интересы Клиентов.
- Компания соблюдает приоритет интересов Клиентов над собственными интересами при осуществлении своей деятельности.
- Компания не вправе устанавливать приоритет интересов одного Клиента или группы клиентов перед интересами другого Клиента (других клиентов).
- Компания, его руководители и работники осуществляют свою деятельность в строгом

соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан (далее – РК), в частности с положениями Закона РК от 26 ноября 2012 года № 56-V «О микрофинансовой деятельности».

8. В целях настоящего Кодекса используются следующие термины и определения:

работники Компании – лица, состоящие в трудовых отношениях с Компанией на основании трудового договора;

клиент – физическое лицо, юридическое лицо, индивидуальный предприниматель или самозанятый, работающий в порядке, установленном действующим законодательством РК, обязательно резидент Республики Казахстан, заключивший Договор с Компанией или обратившийся в Компанию с намерением получить, получающий или получивший микрокредит;

договор – договор между Клиентом и Компанией, предметом которого является предоставление Клиенту микрокредита;

жалоба – просьба Клиента о восстановлении или защите его прав или интересов, нарушенных Компанией;

обращение – направленное Клиентом Компании индивидуальное или коллективное письменное, устное либо в форме электронного документа, видеоконференцсвязи, видеообращения, предложение, заявление, жалоба, запрос или отклик;

сайт Компании – сайт Компании, размещенный в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (<https://solva.kz/>) и/или мобильное приложение;

конфликт интересов – ситуация, при которой личная заинтересованность работника может повлиять на процесс принятия решения и, таким образом, принести ущерб интересам Компании и/или клиента.

Глава 2. Правила предоставления информации клиентам

9. В основе работы нашей Компании лежит забота о наших Клиентах и предоставление им высококачественных, удобных, доступных и технологичных продуктов и услуг.

10. Компания строго придерживается принципов открытости, достоверности и полноты предоставляемой информации о своей деятельности и всех условиях микрокредитования, а также следует всем требованиям законодательства Республики Казахстан.

11. Компания обязуется предоставлять Клиенту полную, понятную и достоверную информацию о всех условиях микрокредитования и всех условиях Договора перед его заключением. Компания также обязуется отвечать на вопросы Клиентов в отношении условий микрокредитования и условий Договора, чтобы убедиться, что Клиент получил всю необходимую информацию для принятия решения.

12. Информация предоставляется на казахском или русском языке (в зависимости от пожелания Клиента) в доступной форме (с использованием удобочитаемых шрифтов, форматов) с разъяснением специальных терминов (в случае их наличия), значения которых могут быть не понятны Клиенту.

13. Информация может быть предоставлена в устной форме, если заключение Договора и общение с Клиентом происходит в устной форме. Также Клиент имеет право запросить информацию в письменной форме.

14. Компания также в случае необходимости или возникновения вопросов обязуется предоставлять Клиенту дополнительные пояснения по следующим вопросам:

- 1) положения Договора, которые могут ограничить использование микрокредита на заявленные Клиентом цели;

- 2) пояснения по графику платежей и общей сумме к выплате по Договору;
- 3) особенности Договора, которые могут оказать существенное неблагоприятное воздействие на Клиента таким образом, который он вряд ли может предвидеть;
- 4) последствия невыполнения платежей в сроки, предусмотренные Договором, и/или их неуплаты, включая, помимо прочего: снижение кредитного рейтинга и его влияние на будущий доступ к кредитованию или стоимость кредита/микрокредита; судебные разбирательства и связанные с ними расходы; и любые иные риски;
- 5) право Клиента на отказ от подписания Договора и любые последствия этого для него;
- 6) каким образом Клиент может задать вопросы, получить разъяснения или запросить дополнительную информацию.

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

16. Компания также размещает полную информацию о всех условиях и правилах микрокредитования на собственном Сайте, в том числе на Сайте размещен документ «Правила предоставления микрокредитов АО «МФО ОнлайнКазФинанс». Информация доступна круглосуточно и без необходимости регистрации или предоставления персональных данных.

17. В Компании не допускается предоставление информации, которая вводит Клиента в заблуждение относительно предмета заключаемого с ним Договора, а также информации, которая может повлечь неоднозначное толкование условий микрокредитования. Также недопустимым является использование мелких шрифтов или иных уловок, которые могут ввести Клиента в заблуждение.

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

19. Компания предоставляет Клиенту доступ к информации на равных правах и в равном объеме с соблюдением требований законодательства Республики Казахстан и принятых нормативных актов.

20. При предоставлении Компанией информации должны учитываться индивидуальные особенности Клиента, в том числе наличие нарушений зрения, слуха и/или речи, если Компания уведомлена о таких особенностях.

21. Компания ни в коем случае не будет пытаться поощрять, стимулировать или побуждать Клиента к быстрому заключению Договора, не дав ему время для рассмотрения преддоговорной информации.

22. Компания также запрещает любую деятельность, которая может представлять собой просьбу Клиента отказаться от своих прав на получение преддоговорной информации.

23. Работники Компании обязаны действовать, если они подозревают, что Клиент не понял предоставленную информацию: действия, которые они должны предпринять, будут различаться в каждом конкретном случае, но, вероятно, будут включать повторное объяснение Клиенту условий Договора.

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

25. Для удобства получения Клиентом необходимой информации Компания предоставляет несколько каналов для коммуникации:

- 1) чат на Сайте Компании;

- 2) чат Whatsapp по номеру +7 701 493 84 85;
- 3) горячая линия по номеру +7 701 006 35 35 по общим вопросам;
- 4) горячая линия по номеру +7 701 006 35 36 по вопросам урегулирования задолженности;
- 5) адрес электронной почты support@solva.kz; по общим вопросам;
- 6) адрес электронной почты dolg@solva.kz по вопросам урегулирования задолженности;
- 7) адрес электронной почты ombudsman@idfeurasia.com прием жалоб от клиентов;
- 8) точки продаж Solva.

Глава 3. Правила взаимодействия с Клиентами

Параграф 1. Общие правила взаимодействия

26. Компания придерживается структурированного и прозрачного подхода по взаимодействию с Клиентами, основанного на законодательстве Республики Казахстан, собственных политиках и правилах, а также на принципах этичности и ответственности.

27. Компания и все ее работники обязаны следовать принципам профессиональной этики при общении с Клиентами. В коммуникации с Клиентами недопустимы высокомерный тон, грубость, агрессия, заносчивость, угрозы или давление, некорректные и бестактные замечания, препирательства, предъявление обвинений и иные неэтичные действия или высказывания.

28. Компания считает неприемлемыми любого рода высказывания и действия дискриминационного характера, в том числе по признакам расы, национальности, социального положения, гендерной принадлежности, языка, гражданства, политических убеждений и правового статуса и т.п.

29. Компания в процессе одобрения заявления Клиента на получение микрокредита руководствуется законодательством Республики Казахстан, в частности положениями Закона РК от 26 ноября 2012 года № 56-V «О микрофинансовой деятельности», а также внутренними регламентами и политиками Компании, в частности документами «Правила верификации АО «МФО ОнлайнКазФинанс», «Правила внутреннего контроля в целях ПОД/ФТ АО «МФО ОнлайнКазФинанс», «Правила предоставления микрокредитов АО «МФО ОнлайнКазФинанс».

30. Компания 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 Компании, 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 распространения оружия массового уничтожения АО «МФО ОнлайнКазФинанс» и прочими политиками и регламентами.

31. Компания заботится о своих Клиентах и прикладывает усилия для того, чтобы обезопасить Клиентов от риска возникновения случаев мошенничества. Компания расследует все случаи мошенничества, с которыми столкнулись наши Клиенты и о которых Компании 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 Компания полностью списывает весь долг Клиента, вносит соответствующие корректировки в Кредитные бюро, и самостоятельно обращается в правоохранительные органы.

32. Компания осознает свою ответственность в части проверки финансовых возможностей Клиента на получение микрокредита во избежание закредитованности и создания серьезных финансовых трудностей для Клиента.

33. Компания 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.

34. Компания обязана убедиться при заключении Договора с Клиентом в том, что ему понятны условия этого Договора. Эта обязанность может быть исполнена путем получения письменного подтверждения этого понимания от Клиента, в том числе путем проставления отметок или подписи в анкете, заявлении, Договоре или иных документах.

35. Компания вправе осуществлять аудио- и/или видеозапись взаимодействия с Клиентом с целью контроля качества обслуживания.

36. Компания для предоставления Клиенту информации обязана использовать согласованные в Договоре с Клиентом способы взаимодействия.

Параграф 2. Конфликт интересов

37. Работникам Компании запрещается:

- 1) использовать свое положение в Компании для продвижения личных интересов либо интересов иного лица близкого родства в ущерб интересам Компании и/или Клиента;
- 2) допускать предвзятости и зависимости от третьих лиц или иных обстоятельств при осуществлении своей работы, а также допускать, чтобы личные интересы влияли на объективность и беспристрастность профессиональных суждений и противоречили интересам Клиента;
- 3) принимать подарки (в наличной или безналичной форме) лично для себя, своей семьи, родственников, а также для лиц или организаций, с которыми имеются отношения, которые могут повлиять на беспристрастность.

38. 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.

39. Работник обязан сообщать своему непосредственному руководителю о возникновении ситуации конфликта интересов или возможности его возникновения, а также о предложении вознаграждения в виде подарка за предоставление им профессиональных услуг.

Параграф 3. Мошенничество

40. Компания в обязательном порядке уведомляет всех работников о недопустимости любых мошеннических схем, в том числе при работе с Клиентами.

41. Работникам Компании запрещается:

- 1) преднамеренное утаивание или искажение информации об условиях микрокредитования для получения собственной выгоды или выгоды в пользу любого третьего лица;
- 2) принятие решения о выдаче или отказе в выдаче микрокредита Клиенту, основываясь на собственных выгодах или выгодах в пользу любого третьего лица;

- 3) получение вознаграждения в любой форме (наличной или безналичной) от Клиента в обмен на получение микрокредита или любого другого преимущества;
- 4) участие в любой мошеннической схеме с вовлечением третьих лиц либо самостоятельно;
- 5) применение угроз, физического или психологического давления на Клиента с целью получения собственных выгод или выгод в пользу третьих лиц.

42. В случае возникновения подозрений о мошенничестве со стороны работника, Компания обязуется провести расследование, и по его итогам к работнику могут быть применены дисциплинарные меры вплоть до увольнения или передачи дела в правоохранительные органы.

Глава 4. Требования к работникам Компании, взаимодействующих с Клиентам, и их квалификации

43. Работник Компании, взаимодействующий с Клиентом, обязан владеть информацией, необходимой для выполнения должностных обязанностей, предусмотренных трудовым договором и внутренними документами Компании.

44. Компания проводит мероприятия, направленные на обучение работников, осуществляющих взаимодействие с Клиентами.

45. Компания проводит регулярное обучение работников, осуществляющих взаимодействие с Клиентами, в том числе 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.

46. Ответственность за целенаправленное и планомерное осуществление политики Компании в области обучения работников, в том числе осуществляющих непосредственное взаимодействие с Клиентами, возлагается на руководителей подразделений.

Глава 5. Рассмотрение обращений и жалоб Клиентов

47. Компания обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений (жалоб), поступивших от Клиентов, и дает ответ по существу поставленных в обращении (жалобе) вопросов.

48. При рассмотрении обращений (жалоб) Компания руководствуется следующими основными принципами:

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

49. Прием, обработка, регистрация и организация рассмотрения обращений и жалоб осуществляется в соответствии с внутренними документами, в частности «Порядок рассмотрения, обработки, анализа обращений клиентов и принятия мер по минимизации, устранению выявленных рисков по результатам анализа обращений клиентов в процессе предоставления услуг АО МФО ОнлайнКазФинанс», «Матрица обработки обращений по вопросам внесения изменений в условия договора о предоставлении микрокредита» и другими регламентами и нормами, принятыми в Компании.

50. Компания отказывает в рассмотрении обращения (жалобы) Клиентов по существу в следующих случаях:
- 1) в обращении (жалобе) не указаны идентифицирующие Клиента сведения (анонимная жалоба);
 - 2) в обращении (жалобе) содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу Компании, имуществу, жизни и (или) здоровью работников Компании, а также членов их семей;
 - 3) текст письменного обращения (жалобы) не поддается прочтению;
 - 4) в обращении (жалобе) содержится вопрос, на который Клиенту ранее предоставлялся ответ по существу, и при этом во вновь полученном обращении (жалобе) не приводятся новые доводы или обстоятельства;
 - 5) обращение (жалоба) содержит вопрос, рассмотрение которого не входит в компетенцию Компании, о чем уведомляется лицо, направившее обращение (жалобу).
51. Компания предоставляет разные каналы для приема обращений (жалоб):
- 1) адрес электронной почты post@solva.kz для любых обращений;
 - 2) адрес электронной почты dolg@solva.kz для обращений по вопросам внесения изменений в условия договора о предоставлении микрокредита;
 - 3) адрес электронной почты support@solva.kz для обращений по вопросам технической поддержки и обслуживания микрокредита;
 - 4) чат Whatsapp по номеру +7 701 493 84 85;
 - 5) горячая линия по номеру +7 701 006 35 35;
 - 6) почтовый адрес Компании 050000, Республика Казахстан, г. Алматы, Алмалинский район, проспект Сейфуллина 502, БЦ Турар, 9 этаж;
 - 7) приемная омбудсмана по правам заемщика на сайте <https://solva.kz/ombudsman/>.
52. Компания серьезно относится ко всем поступающим обращениям (жалобам) и на регулярной основе ведет единую базу всех обращений (жалоб) Клиентов, поступающих по всем каналам коммуникации. Данный подход позволяет агрегировать все обращения от Клиента, формируя историю обращений и переписку с конкретным Клиентом.
53. Ответ на обращение (жалобу), не требующую предоставления дополнительной информации, направляется не более чем через 15 календарных дней с даты ее получения Компанией.
54. Ответ на обращение (жалобу), требующую предоставления дополнительной информации, направляется с учетом сроков предоставления такой информации. Компания отдельно направляет Клиенту просьбу о предоставлении необходимой информации.
55. Если обращение (жалоба) удовлетворена, то Клиенту направляется ответ, в котором приводится разъяснение, какие действия предпринимаются Компанией по обращению (жалобе) и какие действия должен предпринять Клиент (если они необходимы).
56. Если обращение (жалоба) не может быть выполнена, то Клиенту направляется мотивированный ответ с пояснением причин невозможности удовлетворения его запроса в полном объеме.
57. Ответ на обращение (жалобу) направляется Клиенту тем же способом, которым было направлено обращение (жалоба), или иным способом, указанным в Договоре/обращении (жалобе).
58. Компания также отвечает на все обращения (жалобы), поступающие на официальные страницы

Компании в социальных сетях сети Интернет. Ответ на данные обращения (жалобы) осуществляется тем же способом, которым было направлено обращение (жалоба).

Глава 6. Помощь Клиентам в урегулировании просроченной задолженности

59. Компания 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.
60. В Компании работает виртуальная приемная Омбудсмана по правам заемщика. Омбудсмен всегда находится на стороне Клиента и руководствуется его правами и интересами.
61. Клиент вправе направить обращение в приемную Омбудсмана с просьбой о внесении изменений в условия Договора при возникновении у него просроченной задолженности и/или обстоятельств, которые затрудняют исполнение обязательств по Договору.
62. Омбудсмен рассматривает все обращения по вопросам урегулирования задолженности, поступающие на адрес электронной почты dolg@solva.kz или направленные через Сайт Компании (форма обращения на <https://solva.kz/ombudsman/>).
63. При поступлении обращения в приемную Омбудсмен вправе запросить документы, подтверждающие наступление у Клиента обстоятельств, затрудняющих выполнения им обязательств по Договору, и необходимость внесения изменений в Договор.
64. После предоставления запрашиваемых документов Омбудсмен обязан рассмотреть обращение и предоставить Клиенту ответ на него не позднее чем через 15 календарных дней с момента первичного обращения.
65. Компания вправе предоставить Клиенту в зависимости от возникших обстоятельств и в индивидуальном порядке следующие варианты по урегулированию просроченной задолженности:
 - 1) изменение в сторону уменьшения ставки вознаграждения либо значения вознаграждения по договору;
 - 2) отсрочка платежа по основному долгу и/или вознаграждению;
 - 3) изменение метода погашения задолженности или очередности погашения задолженности, в том числе с погашением основного долга в приоритетном порядке;
 - 4) изменение срока микрокредита;
 - 5) прощение просроченного основного долга и/или вознаграждения, отмена неустойки (штрафа, пени) по микрокредиту.
66. При рассмотрении запроса Клиента о внесении изменений в условия Договора о предоставлении микрокредита при расчете платежеспособности Клиента Компания руководствуется 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.
67. Ответ Клиенту предоставляется на языке поступившего обращения/запроса.
68. Отказ в предоставлении запрашиваемых документов для подтверждения наступления обстоятельств, затрудняющих выполнения Клиентом обязательств по Договору, является основанием для приостановления рассмотрения обращения Омбудсменом до предоставления необходимых документов.
69. Компания является членом Объединения юридических лиц «Ассоциация микрофинансовых

организаций Казахстана» (далее – АМФОК) и активно взаимодействует с ней по вопросам защиты прав клиентов и урегулированию споров. Клиент вправе направить обращение (жалобу), касающуюся взаимодействия с Компанией, напрямую в АМФОК, после чего данная жалоба (обращение) будет перенаправлена в Компанию для ее решения. Компания рассматривает все обращения (жалобы), поступающие на Компанию в АМФОК, напрямую Клиенту в срок, не позднее чем через 15 календарных дней с даты получения обращения Компанией.

Глава 7. Конфиденциальность информации

70. Информационная безопасность и конфиденциальность персональных данных Клиентов находятся в числе ключевых приоритетов Компании. Компания осознает важность и необходимость развития и совершенствования мер и средств обеспечения информационной безопасности.
71. Компания строго соблюдает законодательство Республики Казахстан по вопросам обеспечения информационной безопасности и конфиденциальности данных, в том числе в части защиты и обработки персональных данных Клиентов.
72. В Компании действуют ряд внутренних политик и процедур по обеспечению информационной безопасности, в частности «Политика информационной безопасности АО «МФО ОнлайнКазФинанс», «Правила по основным требованиям информационной безопасности АО «МФО ОнлайнКазФинанс», «Правила обеспечения сохранности защищаемой информации обработки персональных данных и классификации защищаемой информации АО «МФО ОнлайнКазФинанс» и другие.
73. Компания гарантирует Клиентам соблюдение прав и свобод граждан, защищая право на неприкосновенность личной жизни.
74. Компания предпринимает необходимые технические и организационные меры для защиты персональных данных Клиентов. Данные меры включают в себя меры по предотвращению неправомерного или случайного доступа к информации, а также ее уничтожения, изменения, копирования, распространения и/или других неправомерных действий злоумышленников.
75. Клиент вправе требовать от Компании предоставления доступа к его персональным данным, переданным Клиентом Компании, их исправлению, корректировке, блокированию, ограничению обработки в порядке, предусмотренном законодательством Республики Казахстан.

Глава 8. Контрольные процедуры

76. Контроль за исполнением настоящей Политики осуществляют Управление клиентской поддержки, Отдел по клиентской поддержке и руководители подразделений.
77. Анализ (оценку) качества взаимодействия с Клиентами на регулярной основе осуществляет Отдел контроля качества.
78. Отдел контроля качества ежемесячно доводит результаты проведенного анализа (оценки) до Генерального Директора.
79. В случае выявления нарушений внутренних правил и процедур, допущенных при работе с Клиентами и предоставлении им микрокредитования, в том числе при работе с обращениями (жалобами), к таким сотрудникам/руководителям подразделений применяются меры воздействия, определенные Трудовым кодексом и внутренними документами Компании (должностные инструкции и пр.).

Глава 9. Заключительные положения

80. Настоящая Политика доводится до сведения всех работников Компании, в том числе

задействованных во взаимодействии с Клиентами.

81. Компания вправе в одностороннем порядке вносить изменения в настоящую Политику, путем размещения измененной редакции на сайте Компании и в местах обслуживания Клиентов. Соответствующие изменения вступают в силу со дня их опубликования Компанией, если иной срок не установлен измененной редакцией Политики.
82. Настоящая Политика утверждается и вводится в действие решением Генерального Директора Компании.