

## Памятка о порядке предоставления микрокредитов и обслуживании лиц с инвалидностью и маломобильных групп населения в МФО Solva

Уважаемые клиенты! Мы стремимся сделать наши финансовые услуги доступными, безопасными и комфортными для каждого. Настоящая памятка содержит информацию о доступных форматах обслуживания, способах получения услуг и дополнительных возможностях поддержки для лиц с инвалидностью и маломобильных граждан.

Если при получении микрокредита вам необходимы специальные условия обслуживания или дополнительная помощь, вы можете обратиться к сотрудникам организации за консультацией и сопровождением.

### 1. Доступность офисов и устройств самообслуживания

Для удобства клиентов информация о помещениях и устройствах самообслуживания, адаптированных для лиц с инвалидностью и маломобильных групп населения, предоставляется в открытом доступе.

**Головной офис:** г. Алматы, Алмалинский район, проспект Сейфуллина 502, БЦ «Турар», 1 этаж (вход с торца здания).

**Режим работы:** понедельник-пятница с 10:00 до 19:00 (обед с 14:00 до 15:00).

### Доступная среда и техническое оснащение:

**Беспрепятственный вход:** Доступ в центральный офис организован непосредственно с уровня тротуара. Входная группа не имеет ступеней, порогов и иных препятствий, что обеспечивает удобный доступ для клиентов, использующих кресла-коляски, а также для других маломобильных групп населения.

**Пространство внутри:** Внутреннее пространство фронт-офиса организовано на одном уровне без перепадов высоты, что позволяет свободно передвигаться по помещению и получать необходимые услуги в комфортных условиях.

**Персональная помощь:** Если клиенту требуется помощь при посещении офиса (например, открытие входной двери, сопровождение внутри помещения или помощь при использовании оборудования), сотрудники компании готовы оказать необходимую поддержку.

Для получения помощи перед посещением офиса или непосредственно при прибытии вы можете связаться с нами по телефону: +7 (701) 006-35-35. По вашему обращению сотрудник выйдет для сопровождения и оказания необходимой помощи.

**Устройства самообслуживания (терминалы):** Устройства самообслуживания расположены в доступных зонах офиса. При возникновении затруднений с использованием терминалов или проведением операций сотрудники операционного зала окажут необходимую консультацию и помощь.

**Адреса и режим работы отделений:** Актуальный перечень региональных отделений, их адреса и график работы размещены в разделе «Карта отделений» на сайте компании: <https://solva.kz/map/>

## **2. Форматы получения документов и информации**

По запросу клиента документы и сведения, связанные с получением и обслуживанием микрокредита, могут быть предоставлены в следующих форматах:

### **В электронном виде**

- направление документов на адрес электронной почты клиента;
- получение документов через цифровые сервисы компании (при наличии такой возможности);
- электронные документы могут использоваться совместно с программами экранного доступа и иными вспомогательными технологиями.

### **В печатном виде**

- предоставление документов на бумажном носителе;
- по запросу клиента возможно предоставление документов с использованием увеличенного (крупного) шрифта.

### **Иные доступные форматы**

- при наличии технической возможности и по предварительному запросу клиента организация может предоставить информацию в иных доступных форматах, учитывающих индивидуальные потребности клиента.

Для получения документов в необходимом формате рекомендуем заранее сообщить о своих потребностях сотруднику компании при обращении в офис или через службу поддержки.

[Если применимо: Документы, выполненные шрифтом Брайля].

## **3. Дистанционные услуги и защита от мошенничества**

Вы можете ограничить отдельные способы получения услуг или установить запрет на проведение определенных операций в целях безопасности:

- Установка лимитов: Вы можете ограничить максимальную сумму онлайн-переводов или микрокредитов через Личный кабинет или подав заявление в службу поддержки.
- Отказ от онлайн-услуг: По вашему заявлению мы можем полностью заблокировать возможность оформления микрокредитов через интернет, оставив доступным только обслуживание в физическом офисе.

Если клиент не имеет возможности лично обратиться в офис компании или воспользоваться цифровыми сервисами самостоятельно, он может уполномочить другое лицо представлять свои интересы в соответствии с законодательством Республики Казахстан.

**Обслуживание представителя осуществляется при предъявлении:**

- документа, удостоверяющего личность представителя;
- нотариально удостоверенной доверенности (или ее нотариально удостоверенной копии), содержащей полномочия на представление интересов клиента и совершение соответствующих действий от его имени.

Перечень полномочий, которыми наделяется представитель, определяется содержанием доверенности и может включать:

- получение документов и справок;
- подачу заявлений;
- подписание документов;
- получение информации по договору микрокредита;
- совершение иных действий, предусмотренных доверенностью и законодательством Республики Казахстан.

**Сроки проверки и оформления:**

- Проверка подлинности нотариальной доверенности осуществляется сотрудниками Solva через государственные реестры в день обращения.
- Оформление операции по доверенности занимает не более 1 рабочего дня с момента предоставления полного пакета документов.

**Дополнительные меры безопасности**

- В целях защиты интересов клиента организация может использовать дополнительные меры проверки полномочий представителя.
- При необходимости сотрудники компании вправе связаться с клиентом по имеющимся контактным данным для подтверждения волеизъявления перед совершением отдельных операций, если это не противоречит законодательству Республики Казахстан.

**Подтверждение операций доверенным лицом**

- При наличии соответствующего сервиса организация может предоставить возможность дополнительного подтверждения отдельных операций доверенным лицом клиента.
- Информацию о порядке подключения или отключения такого сервиса, перечне операций, подлежащих подтверждению, а также о сроках подтверждения можно получить у сотрудников компании.

Если клиент в силу ограничений по здоровью (например, при нарушении зрения или моторики рук) не может собственноручно подписать договор или заявление, в МФО Solva предусмотрены следующие легальные альтернативные способы:

- **Использование электронной цифровой подписи (ЭЦП / СМС-код):** При дистанционном оформлении услуг или в мобильном приложении волеизъявление клиента подтверждается путем ввода одноразового СМС-кода (динамического идентификатора). В соответствии с законодательством РК, такой способ подписания признается аналогом собственноручной подписи.
- **Использование факсимиле:** Допускается использование факсимильного воспроизведения подписи (штампа-клише) при условии, что этот способ взаимодействия и образец факсимиле были заранее согласованы между клиентом и организацией в установленном законом порядке.
- **Привлечение рукоприкладчика (при совершении сделки в офисе):** Если клиент не может подписаться самостоятельно и не использует ЭЦП, по его просьбе и в его присутствии документ может подписать другое лицо — рукоприкладчик.
- **Важное юридическое условие:** Согласно ст. 152 Гражданского кодекса РК, подпись рукоприкладчика на финансовом договоре должна быть обязательно засвидетельствована нотариусом либо должностным лицом, имеющим право на совершение такого нотариального действия, с указанием причин, по которым сам клиент не смог подписать документ.

Если вам требуется особый порядок подписания документов или дополнительная помощь при оформлении финансовых услуг, сотрудники компании готовы предоставить консультацию и подобрать доступный способ взаимодействия в рамках действующего законодательства Республики Казахстан.

## 7. Порядок получения консультации сотрудника и альтернативные каналы связи

Если у вас возникли вопросы по оформлению, обслуживанию или погашению микрокредита, вы можете получить консультацию сотрудника компании удобным для вас способом.

Мы предлагаем как голосовые, так и текстовые каналы связи, чтобы каждый клиент мог выбрать наиболее комфортный формат взаимодействия:

**Консультация по телефону горячей линии:** Вы можете позвонить нам по номеру +7 701 006 35 35. В нашей системе действует подробное голосовое меню (IVR), которое позволяет самостоятельно получить ответы на базовые вопросы. Чтобы связаться с сотрудником, вам необходимо выбрать соответствующую тематику вашего обращения в меню (например, вопросы по текущему микрокредиту, оформлению или оплате), после чего система перенаправит ваш звонок в очередь на оператора.



**SOLVA**

Акционерное общество «МФО ОнлайнКазФинанс»

+7 701 006 35 35

**ые каналы (рекомендуется для быстрой связи):** Если в  
050012, г. Алматы, пр. Сейфуллина, 502,  
время ожидания на телефонной линии увеличено или вам неудобно

использовать голосовое меню, вы можете мгновенно переключиться на  
текстовое общение с «живым» сотрудником без прохождения автоответчиков:

- **WhatsApp-консультант:** Напишите нам на номер +7 701 493 84 85. Любое текстовое обращение оперативно обрабатывается дежурным менеджером в режиме реального времени.
- **Электронная почта:** Направьте ваш вопрос на адрес [support@solva.kz](mailto:support@solva.kz). Официальный ответ сотрудника будет направлен вам в текстовом формате, удобном для чтения.
- **Функция «Чат в приложении или Web версии сайта»:** На нашем официальном сайте - <https://solva.kz> вы можете заказать обратный звонок. Для этого нажмите на иконку сообщения в правом нижнем углу и оставьте свой номер. Наш специалист сам свяжется с вами в течение [10–15] минут.