УТВЕРЖДЕНО:
Приказом Директора
ТОО «МФО «Жылдам Несие»

Правила
об оказании консультационных услуг в сфере микрокредитования и иных вопросах, связанных с деятельностью по предоставлению микрокредитов;

1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила разработаны в соответствии Гражданским кодексом Республики Казахстан, Законом Республики Казахстан «О микрофинансовой деятельности» (далее - Закон «О микрофинансовой деятельности») и иными действующими нормативными правовыми актами Республики Казахстан.
1.2. Настоящие Правила регулируют порядок оказания консультационных услуг (далее — Услуги) по вопросам, связанным с получением, оформлением, обслуживанием и погашением микрокредитов и определяет цели, задачи, порядок, принципы и условия оказания консультационных услуг в сфере микрокредитования.
1.3. Консультационные услуги предоставляются юридическим и физическим лицам по вопросам получения, использования, реструктуризации и погашения микрокредитов.
1.4. Консультационные услуги оказываются на основании договора на оказание консультационных услуг, заключённого между МФО (Исполнитель) в лице Кредитного менеджера и Клиентом (Заказчик).

2. Цели и задачи

2.1. Предоставление Клиентам полной, достоверной и объективной информации по вопросам микрокредитования.
2.2. Повышение финансовой грамотности клиентов.
2.3. Обеспечение клиентов полной, достоверной и актуальной информацией о микрокредитных продуктах.
2.4. Содействие в выборе оптимальных условий микрокредитования.
2.5. Предупреждение рисков, связанных с недобросовестным заимствованием.
2.6. Минимизация рисков для заёмщиков при выборе условий микрокредитов.
2.4. Юридическая и информационная поддержка при взаимодействии с микрофинансовыми организациями.

3. Виды консультационных услуг

Консультационные услуги включают, но не ограничиваются:

3.1. Информирование о доступных микрофинансовых продуктах и условиях предоставления микрокредитов.

3.2. Сравнение условий микрокредитования в различных МФО.

3.3. Содействие в заполнении анкеты-заявки и подготовке пакета документов.

3.4. Анализ индивидуальной кредитной нагрузки и финансового состояния клиента.

3.5. Консультации по реструктуризации и досрочному погашению микрокредитов.

3.6. Юридические консультации по вопросам споров, взыскания и задолженности.

3.7. Объяснение условий кредитных договоров и правовых последствий их заключения.

3.8. Сопровождение клиента на всех этапах кредитного процесса.

4. Порядок и условия оказания услуг

4.1. Услуги оказываются по предварительной записи либо по обращению Клиента в порядке живой очереди.

4.2. Консультации могут быть проведены в очной форме, дистанционно (по телефону, через мессенджеры, электронную почту, видеосвязь) либо письменно.

4.3. Время консультации не должно превышать установленного регламентом лимита (по умолчанию — 30 минут).

4.4. Конфиденциальность персональных данных и полученной информации гарантируется.

4.5. По желанию Клиента может быть оформлена памятка по итогам консультации.

5. Условия оказания услуг

5.1. Услуги об оказании консультационных услуг по вопросам, связанных с деятельностью по предоставлению микрокредитов предоставляться на платной основе.

5.2. Стоимость платных услуг определяется в зависимости от объема и характера консультации и отражается в соответствующем договоре на оказание консультационных услуг.

5.3. До оказания платной консультации Клиенту разъясняется стоимость, объем и содержание услуги.

5.4. Перед оказанием платных услуг клиенту предоставляется договор на оказание консультационных услуг.

5.5. Оплата производится наличным или безналичным способом.

5.6. Услуги считаются оказанными с момента подписания Заказчиком Акта выполненных работ.

6. Права и обязанности сторон

6.1. МФО обязано:

- предоставлять объективную и достоверную информацию;
- соблюдать конфиденциальность;
- вести учёт оказанных услуг;
- разъяснять клиенту возможные последствия заключения кредитных договоров.

6.2. МФО имеет право:

- отказать в предоставлении услуг при недобросовестном поведении клиента;
- прекратить оказание услуг при выявлении попыток мошенничества со стороны клиента.

6.3. Клиент обязан:

- предоставлять достоверную информацию;
- соблюдать правила внутреннего распорядка;
- оплачивать услуги в установленном порядке.

6.4. Клиент имеет право:

- получить информацию о консультанте и услугах;
- отказаться от получения услуги до её начала;
- подать жалобу или обращение по качеству оказанных услуг.

7. Ответственность

7.1. Консультанты (кредитные менеджеры МФО) несут ответственность за достоверность предоставляемой информации.

7.2. Клиент самостоятельно принимает решение о необходимости получения консультационных услуг, а также необходимости по получении микрокредита на основании предоставленных консультаций.

7.3. Консультанты (кредитные менеджеры МФО) не несут ответственности за действия микрофинансовых организаций или третьих лиц.

8. Заключительные положения

8.1. Настоящее Положение вступает в силу с момента утверждения.

8.2. Изменения и дополнения в Положение вносятся приказом руководителя организации.

8.3. С Положением могут быть ознакомлены все заинтересованные лица.