

«Утверждаю»

Директор ОЮЛ «Ассоциация
микрофинансовых организаций
Казахстана»



Е.С. Омарханов

2022г.

**РЕГЛАМЕНТ РАБОТЫ
МИКРОФИНАНСОВОГО ОМБУДСМАНА
ПРИ ОЮЛ
«АССОЦИАЦИЯ МИКРОФИНАНСОВЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ КАЗАХСТАНА»**

2022г.

Глава 1. Общие положения

1.1. Настоящий Регламент работы микрофинансового омбудсмена (далее – Регламент) разработан в соответствии Положением о микрофинансовом омбудсмане при ОЮЛ «Ассоциация микрофинансовых организаций Казахстана», для целей урегулирования деятельности микрофинансового омбудсмена, в том числе в части порядка и сроков рассмотрения обращений по разрешению споров, принятия решений и , иных вопросов, связанных с осуществлением деятельности омбудсмена.

1.2. Для целей Регламента используемые термины, определения и сокращения имеют следующее значение:

1) **микрофинансовый омбудсмен** - это независимое в своей деятельности физическое лицо, осуществляющее урегулирование разногласий, возникающих из договора о предоставлении микрокредита, между микрофинансовой организацией и заемщиком - физическим лицом по его обращению с целью достижения согласия об удовлетворении прав и охраняемых законом интересов заемщика и микрофинансовой организаций;

2) **заемщик** – физическое лицо, являющееся стороной по Договору о предоставлении микрокредита, обратившееся к микрофинансовому омбудсмену с обращением;

3) **обращение** – жалоба/ заявление/ просьба заемщика, представленные в письменной/электронной форме, содержащие предмет разногласий с микрофинансовой организацией, вытекающих из договора о предоставлении микрокредита;

4) **разногласия** – спор между, микрофинансовой организацией с одной стороны, и заемщиком с другой стороны, возникающий из договора о предоставлении микрокредита;

1.3. В своей деятельности микрофинансовый омбудсмен руководствуется законодательством Республики Казахстан, Положением о микрофинансовом омбудсмане при ОЮЛ «Ассоциация микрофинансовых организаций Казахстана» а также настоящим Регламентом, утверждённым Директором ОЮЛ «Ассоциация микрофинансовых организаций Казахстана» (далее – АМФОК).

1.4. Деятельность микрофинансового омбудсмена осуществляется при соблюдении следующих принципов:

1) Независимость;

2) равноправие сторон;

3) беспристрастность;

4) соблюдение тайны предоставления микрокредита и иной охраняемой законом тайны;

5) соблюдение прав и уважение охраняемых законом интересов сторон;

6) прозрачность процедуры принятия и обоснованность решения.

1.5. Исполнение принципа независимости означает, что АМФОК и ее должностные лица не вправе вмешиваться в вопросы деятельности Омбудсмена, связанные с рассмотрением споров;

1.6. Исполнение принципа равноправия сторон означает, что при урегулировании разногласий микрофинансовый омбудсмен не вправе предоставлять какой-либо одной стороне дополнительные права, которые не предоставил другой стороне.

1.7. Исполнение принципа беспристрастности микрофинансового омбудсмена означает, что при урегулировании разногласий микрофинансовый омбудсмен обязан сохранять объективность, не допускать проявления предпочтения какой-либо стороне, всестороннее рассматривать разногласия.

1.8. Исполнение принципа соблюдения тайны предоставления микрокредита и иной охраняемой законом тайны означает, что микрофинансовый омбудсмен и работники офиса обязаны соблюдать конфиденциальность в отношении информации, полученной в ходе разрешения споров, и не разглашать ее третьим лицам без соблюдения требований,

установленных законодательством Республики Казахстан или Положением о микрофинансовом омбудсмане при ОЮЛ «Ассоциация микрофинансовых организаций Казахстана».

1.9. Исполнение принципа соблюдения прав и уважения охраняемых законом интересов сторон означает, что микрофинансовый омбудсмен обязан не нарушать права сторон, предусмотренные законодательством Республики Казахстан, предоставить сторонам условия для выражения своих охраняемых законом интересов.

1.10. Исполнение принципа прозрачности процедуры принятия и обоснованности решения означает, что принятие решений микрофинансовым омбудсменом осуществляется в соответствии с процедурами, установленными Регламентом и Положением о микрофинансовом омбудсмане при ОЮЛ «Ассоциация микрофинансовых организаций Казахстана», а при принятии решений микрофинансовый омбудсмен руководствуется законодательством Республики Казахстан и условиями заключенных договоров.

Глава 2. Компетенция микрофинансового омбудсмена

2.1. Помимо изложенного в Положении о микрофинансовом омбудсмане при ОЮЛ «Ассоциация микрофинансовых организаций Казахстана» к компетенции микрофинансового омбудсмена относятся следующие вопросы:

1) урегулирование разногласий, возникающих из договора о предоставлении микрокредита между микрофинансовой организацией и заемщиком – физическим лицом, по его обращению, с целью достижения согласия об удовлетворении прав и охраняемых законом интересов заемщика и микрофинансовой организации, в том числе по вопросам досудебного урегулирования задолженности, в рамках ст. 9-2 Закона РК «О микрофинансовой деятельности»;

2) проведение встреч и предоставление рекомендаций по обращениям заемщиков, касающимся изменения условий исполнения обязательств по договорам о предоставлении микрокредита;

3) организация деятельности офиса микрофинансового омбудсмена;

4) обеспечение деятельности офиса микрофинансового омбудсмена в пределах обязательных взносов микрофинансовых организаций;

5) внесение на рассмотрение Директору АМФОК предложений по утверждению внутренних документов, регламентирующих деятельность микрофинансового омбудсмена и его офиса;

2.2. Урегулирование разногласий осуществляется путем вынесения решения микрофинансовым омбудсменом.

12.3. Микрофинансовый омбудсмен не вправе принимать решения по прекращению (полному либо частичному) обязанностей сторон договора.

12.4. Микрофинансовый омбудсмен не рассматривает обращения:

1) если обращение не соответствует п. 11.1. Положения о микрофинансовом омбудсмене;

2) если клиент МФО предварительно не обратился в МФО в порядке, п. 10.1. Положения о микрофинансовом омбудсмене;

3) если в суде, арбитражном суде имеется либо рассмотрено дело по спору между теми же сторонами, о том же предмете и по тем же основаниям;

4) по спорам находящимся в процессе урегулирования с помощью процедуры медиации;

5) по которым имеется решение Омбудсмена или соглашение, принятое по спору между теми же сторонами (в том числе при уступке права требования), о том же предмете и по тем же основаниям;

6) в отношении МФО, у которых отозвана (аннулирована) лицензия, которые исключены из членов Ассоциации или которые находятся в процессе ликвидации, ликвидированы, прекратили свое существование или были признаны фактически прекратившими свою деятельность;

7) по вопросам, связанным с банкротством юридических и физических лиц;

- 8) по вопросам, связанным с компенсацией морального вреда и возмещением убытков в виде упущенной выгоды;
- 9) по вопросам, связанным с трудовыми, семейными, административными, налоговыми правоотношениями, а также обращения о взыскании обязательных платежей и санкций, предусмотренных законодательством Республики Казахстан;
- 10) направленные повторно по тому же предмету и по тем же основаниям, что и обращение, ранее принятое Омбудсменом к рассмотрению;
- 11) содержащие нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу Омбудсмента или иных лиц;
- 12) текст обращения не поддается прочтению;
- 13) если в отношении спора имеется действующий исполнительный документ, полученный в соответствии с законодательством РК.

В случае наличия оснований, предусмотренных пп. 3), 4), 13) п. 12.4. стороны обязаны уведомить Омбудсмента об этом в письменной или электронной форме.

2.5. Мотивированный отказ в принятии к рассмотрению обращения должен быть отправлен заемщику по адресу, указанному в обращении, по электронному адресу либо вручен нарочно, в письменной форме, в течение 3 (трех) рабочих дней после даты получения обращения омбудсманом.

2.6. Рассмотрение вопросов урегулирования разногласий между сторонами договора о предоставлении микрокредита микрофинансовым омбудсменом призвано обеспечить:

- 1) практическую помощь в преодолении разногласий и/или непонимания между сторонами спора;
- 2) упрощение, быстроту и экономичность процедуры рассмотрения возникших вопросов по урегулированию разногласий между сторонами спора.

2.7. Помимо изложенного в Положении о микрофинансовом омбудсмане при ОЮЛ «Ассоциация микрофинансовых организаций Казахстана» Микрофинансовый омбудсман имеет право:

- 1) запрашивать от микрофинансовых организаций, необходимые для рассмотрения обращения заемщика сведения;
- 2) на прием руководителями и должностными лицами микрофинансовых организаций, входящих в ОЮЛ «АМФОК»;
- 3) принимать участие в работе международных организаций примирителей в финансовых сферах;
- 4) публиковать в средствах массовой информации материалы о деятельности микрофинансового омбудсмента и финансовой грамотности населения с соблюдением требований п. 1.8. настоящего Регламента.

Глава 3. Порядок назначения и прекращения полномочий микрофинансового омбудсмента

3.1. Омбудсманом может быть лицо, соответствующее требованиям перечисленным в Положении о микрофинансовом омбудсмане при ОЮЛ «Ассоциация микрофинансовых организаций Казахстана».

3.2. Назначение и досрочное прекращение полномочий микрофинансового омбудсмента осуществляется Приказом директора ОЮЛ «АМФОК».

3.3. Досрочное прекращение полномочий микрофинансового омбудсмента осуществляется в порядке предусмотренном Положением о микрофинансовом омбудсмане при ОЮЛ «Ассоциация микрофинансовых организаций Казахстана».

3.4. В случае прекращения полномочий омбудсмана по собственной инициативе Микрофинансовый омбудсман за месяц до прекращения полномочий направляет письменное уведомление ОЮЛ «АМФОК», в котором сообщает о необходимости назначения нового микрофинансового омбудсмента.

3.5. ОЮЛ «АМФОК» досрочно прекращает полномочия микрофинансового омбудсмента в случае нарушения микрофинансовым омбудсменом требований законодательства Республики Казахстан, при рассмотрении споров, настоящего

Регламента, Положения о микрофинансовом омбудсмане при ОЮЛ «Ассоциация микрофинансовых организаций Казахстана». и других документов, утвержденных ОЮЛ «АМФОК».

3.6. Микрофинансовый омбудсмен, полномочия которого прекращаются, передает всю находящуюся на его рассмотрении документацию вновь назначенному микрофинансовому омбудсмену в день прекращения своих полномочий по акту приёма-передачи.

Глава 4. Порядок и сроки рассмотрения обращений по разрешению споров и принятия решений

4.1. Каждое поступившее обращение подлежит обязательному приему, регистрации и учету.

4.2. Срок рассмотрения обращения не должен превышать двух месяцев. Течение срока приостанавливается на период со дня направления микрофинансовой организации и/или заемщику запроса о предоставлении информации и/или документов.

4.3. Датой подачи обращения считается день его вручения/получения микрофинансовому омбудсмену, а при отправке почтой – дата штампа почтового ведомства местного отправления.

4.4. Срок рассмотрения дела может быть продлен по мотивированному обращению одной из сторон урегулирования разногласий по решению микрофинансового омбудсмана.

4.5. Если сторона не владеет языком, на котором проводится слушание, микрофинансовый омбудсмен по просьбе стороны и за её счет обеспечивает услуги переводчика.

4.6.. Тайна предоставления микрокредита может быть раскрыта микрофинансовому омбудсмену по находящимся у него на рассмотрении обращениям.

4.7. Не позднее десяти рабочих дней после получения обращения микрофинансовый омбудсмен с приложением копии обращения запрашивает микрофинансовую организацию о предоставлении информации и/или документов с указанием перечня информации и документов, необходимых для рассмотрения обращения, а также о предварительных предложениях по урегулированию разногласий.

4.8. Микрофинансовые организации обязаны предоставить документы и информацию, указанную в запросе микрофинансового омбудсмана, в срок не позднее десяти рабочих дней, с даты получения запроса.

4.9. Микрофинансовый омбудсмен вправе запрашивать копии, а при необходимости оригиналы (для обозрения) документов и/или информацию у Заемщика и у микрофинансовой организации необходимые для рассмотрения обращений.

4.10. Микрофинансовый омбудсмен организует подготовку дела к рассмотрению и в случае необходимости принимает дополнительные меры по подготовке дела, в частности, истребует от сторон письменные объяснения, доказательства и/или другие дополнительные документы. Если принимаются дополнительные меры по подготовке дела, то устанавливаются сроки, в течение которых эти дополнительные меры должны быть осуществлены.

4.11. Предложения микрофинансового омбудсмана по урегулированию разногласий, направленные микрофинансовым организациям должны быть рассмотрены их уполномоченным органом/уполномоченным лицом в установленные сроки.

4.12. По усмотрению микрофинансового омбудсмена для изложения сторонами своих позиций на основе представляемых доказательств проводится встреча.

4.13. О времени и месте проведения встречи сторонам направляются извещения, которые должны быть направлены им с таким расчетом, чтобы каждая сторона располагала сроком не менее десяти рабочих дней для подготовки и прибытия на встречу. По соглашению сторон этот срок может быть сокращен.

4.14. Стороны могут вести дела при разбирательстве непосредственно или через уполномоченных представителей, назначаемых сторонами по своему усмотрению.

4.15. Неявка стороны, надлежащим образом извещенной о времени и месте встречи, не препятствует разбирательству поставленных в обращении вопросов и принятию решения, если только неявившаяся сторона не заявила до проведения встречи ходатайство в письменной форме об отложении встречи по уважительной причине.

4.16. Сторона может просить о слушании поставленных в обращении вопросов в ее отсутствие.

4.17. Стороны обязаны доказать те обстоятельства, на которые они ссылаются в обоснование своих требований и/или возражений.

4.18. Микрофинансовый омбудсмен вправе затребовать от любой из сторон представления иных доказательств в течение срока, устанавливаемого микрофинансовым омбудсменом.

4.19. Микрофинансовый омбудсмен осуществляет урегулирование разногласий, возникающих из договора о предоставлении микрокредита, между микрофинансовой организацией и заёмщиком по его обращению с целью достижения согласия об удовлетворении прав и охраняемых законом интересов заёмщика и микрофинансовой организации.

4.20. Микрофинансовый омбудсмен единолично принимает решение:

- 1) об урегулировании разногласий;
- 2) о невозможности урегулирования разногласий.

4.21. Решение микрофинансового омбудсмена в письменной форме доводится до сведения сторон, участвующих в споре в течение трех рабочих дней после устного оглашения резолютивной части решения. По сложным делам составление мотивированного решения, а также его направление сторонам может быть осуществлено в более длительный срок, но не позднее чем через десять рабочих дней после устного оглашения резолютивной части решения.

4.22. При принятии решений микрофинансовый омбудсмен руководствуется законодательством Республики Казахстан и условиями заключенных договоров.

4.21. Решение должно содержать:

- 1) имя и фамилию (при наличии - отчество) микрофинансового омбудсмена;
- 2) номер дела;
- 3) место и дату принятия решения;
- 4) сведения о сторонах и лицах, участвующих в разбирательстве;
- 5) предмет разногласий между сторонами и краткое изложение обстоятельств дела;
- 6) мотивы, на которых основано решение (факты, установленные микрофинансовым омбудсменом, подтвержденные и опровергнутые);
- 7) вывод об урегулировании разногласий либо о невозможности урегулирования разногласий;
- 8) подпись и печать микрофинансового омбудсмена (при наличии).

4.22.. После принятия решения его резолютивная часть объявляется сторонам устно.

4.23. Решение микрофинансового омбудсмена вступает в силу с момента его оглашения, если иное не установлено решением.

4.24. Микрофинансовый омбудсмен может провести дополнительное разбирательство, если это требуется в интересах правильного разрешения разногласий между сторонами и резолютивная часть решения еще не была объявлена сторонам.

4.25. Решение микрофинансового омбудсмена обязательно для микрофинансовой организации.

4.26. В случае несогласия с решением микрофинансового омбудсмена заинтересованная сторона вправе обратиться за защитой своих прав в суд.

4.27. По обращениям заемщиков, касающимся изменения условий исполнения обязательств по договорам о предоставлении микрокредита, после получения и анализа информации и документов микрофинансовый омбудсмен содействует в достижении сторонами взаимоприемлемого решения путем проведения встреч с извещением согласно пункту 33 Регламента и предоставления рекомендаций без принятия решения, предусмотренного настоящей главой.

4.28. В рамках процедуры рассмотрения обращений заемщиков, касающихся изменения условий исполнения обязательств по договорам о предоставлении микрокредита микрофинансовый омбудсмен предлагает сторонам на очной встрече с участием заемщика и уполномоченного представителя микрофинансовой организации достичь компромиссного решения.

4.29. По итогам встречи составляется протокол, содержащий предложенные сторонами условия взаимоприемлемого решения, который подлежит подписанию микрофинансовым омбудсменом и каждой из сторон. Протокол оформляется в 3 (трех) экземплярах и вручается, направляется в течение трех рабочих дней каждой стороне. По сложным делам изготовление, подписание и направление протокола сторонам может быть осуществлено в более длительный срок, но не позднее десяти рабочих дней после проведения встречи.

4.30. В случае не достижения, при содействии микрофинансового омбудсмена, взаимоприемлемого решения заинтересованная сторона вправе обратиться в суд.

Глава 5. Офис микрофинансового омбудсмена и финансирование деятельности микрофинансового омбудсмена

5.1. Микрофинансовый омбудсмен осуществляет свою деятельность при ОЮЛ «АМФОК».

5.2. Договор с микрофинансовым омбудсменом и Приказ о его назначении подписывает Директор ОЮЛ «АМФОК».

5.3. Местом нахождения микрофинансового омбудсмена и местом дислокации Офиса микрофинансового омбудсмена является г.Алматы.

5.4. Офис микрофинансового омбудсмена состоит из руководителя офиса - микрофинансового омбудсмена, советников микрофинансового омбудсмена (при необходимости), секретаря (при необходимости).

Штатная численность Офиса определяется микрофинансовым омбудсменом в пределах утвержденной ОЮЛ «АМФОК», годовой сметы расходов микрофинансового омбудсмена. Внештатные сотрудники микрофинансового омбудсмена привлекаются на безвозмездной основе.

5.5. Микрофинансовый омбудсмен, организуя деятельность офиса микрофинансового омбудсмана, руководствуется нормативными правовыми актами Республики Казахстан, настоящим Регламентом, другими документами, утвержденными ОЮЛ «АМФОК».

5.6. Должностные инструкции работников офиса микрофинансового омбудсмана определяются микрофинансовым омбудсменом по согласованию с Директором ОЮЛ «АМФОК».

Глава 6. Заключительные положения

6.1. Все то, что не предусмотрено настоящим Регламентом будет урегулировано Положением о микрофинансовом омбудсмане при ОЮЛ «Ассоциация микрофинансовых организаций Казахстана».

6.2. Все то, что не предусмотрено Положением о микрофинансовом омбудсмане при ОЮЛ «Ассоциация микрофинансовых организаций Казахстана» будет урегулировано в соответствии с Законодательством Республики Казахстан.