

Утверждено  
Директор ОЮЛ «АМФОК»  
Омарханов Е.С.  
12.06.2022 2022 года



**ПОЛОЖЕНИЕ  
О МИКРОФИНАНСОВОМ ОМБУДСМАНЕ  
ПРИ ОЮЛ «АССОЦИАЦИЯ МИКРОФИНАНСОВЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ  
КАЗАХСТАНА»**

г. Алматы, 2022г.

## Содержание

<b>Статья 1. Общие положения.....</b>	<b>3</b>
<b>Статья 2. Требования к Микрофинансовому Омбудсману.....</b>	<b>3</b>
<b>Статья 3. Компетенция Микрофинансового Омбудсмана.....</b>	<b>3</b>
<b>Статья 4. Досрочное прекращение полномочий Микрофинансового Омбудсмана .....</b>	<b>4</b>
<b>Статья 5. Сохранение коммерческой и иной охраняемой законом тайны.....</b>	<b>4</b>
<b>Статья 6. Опубликование актов и обзоров Омбудсмана.....</b>	<b>4</b>
<b>Статья 7. Общественный контроль за деятельностью Омбудсмана .....</b>	<b>4</b>
<b>Статья 8. Обеспечение деятельности и место нахождения Микрофинансового Омбудсмана .....</b>	<b>5</b>
<b>Статья 9. Порядок рассмотрения обращений Омбудсманом .....</b>	<b>5</b>
<b>Статья 10. Порядок направления обращений клиентов МФО.....</b>	<b>5</b>
<b>Статья 11. Требования к оформлению обращения.....</b>	<b>5</b>
<b>Статья 12. Обращения, не подлежащие рассмотрению Омбудсманом. ....</b>	<b>6</b>
<b>Статья 13. Рассмотрение обращения Омбудсманом .....</b>	<b>6</b>
<b>Статья 14. Вступление в силу решения Омбудсмана.....</b>	<b>8</b>
<b>Статья 15. Организация взаимодействия МФО с Омбудсманом .....</b>	<b>8</b>

## **Статья 1. Общие положения**

1.1. Микрофинансовый омбудсман (далее - Омбудсман) является постоянно действующим общественным органом при объединении юридических лиц «Ассоциация микрофинансовых организаций Казахстана» (далее - Ассоциация), созданным для защиты прав потребителей услуг микрофинансовых организаций (далее - МФО), входящих в состав Ассоциации, путем досудебного урегулирования споров, возникающих между МФО и их клиентами - физическими лицами.

1.2. Омбудсман осуществляет свою деятельность в соответствии с действующим в Республике Казахстан законодательством на принципах справедливости, законности, независимости, безвозмездности, беспристрастности и равноправия сторон. Ассоциации и ее должностные лица не вправе вмешиваться в вопросы деятельности Омбудсмана, связанные с рассмотрением споров.

## **Статья 2. Требования к Микрофинансовому Омбудсману**

2.1. Омбудсманом может быть физическое лицо - гражданин Республики Казахстан, имеющий высшее образование, имеющее опыт работы не менее трех лет в МФО, опыт работы в государственных регулирующих органах финансового рынка (далее – регулятор), соответствующее требованиям, установленным настоящим положением, обладающее высокой общественной репутацией и давшее согласие на исполнение обязанностей Омбудсмана, выразившееся в заключении трудового договора с Ассоциацией.

2.2. Омбудсманом не может быть физическое лицо, не обладающее полной дееспособностью либо состоящее под опекой или попечительством.

2.3. Омбудсманом не может быть физическое лицо, имеющее судимость либо привлеченное к уголовной ответственности.

2.4. Омбудсманом не может быть физическое лицо, полномочия которого в качестве судьи суда общей юрисдикции или арбитражного суда, адвоката, нотариуса, следователя, прокурора или другого работника правоохранительных органов были прекращены в установленном законом порядке за совершение проступков, не совместимых с его профессиональной деятельностью, в отношении которого имеется решение суда о запрете заниматься профессиональной деятельностью в финансовой или юридической сфере Республики Казахстан.

2.5. Омбудсман назначается приказом Директора Ассоциации.

## **Статья 3. Компетенция Микрофинансового Омбудсмана**

3.1. К компетенции Омбудсмана отнесено разрешение гражданско-правовых споров, заявителем в которых является физическое лицо - клиент МФО, возникающих в связи с заключением, изменением, исполнением или прекращением договоров о предоставлении микрокредита, заключенных с МФО и не связанных с осуществлением физическим лицом предпринимательской деятельности, а также жалоб, возникающих вследствие или в связи с деятельностью МФО.

3.2. Спор не может быть передан на рассмотрение Омбудсмана, если по спору имеется вступивший в силу судебный акт, разрешающий спор по существу и (или) исполнительный документ, выданный в соответствии с законодательством Республики Казахстан.

3.3. Вопрос о компетенции по конкретному спору решается исключительно Омбудсманом, рассматривающим данный спор.

3.4. Омбудсман разрешает споры путем осуществления примирительной процедуры, а в случае невозможности достичь примирения сторон - путем рассмотрения спора по существу.

3.5. Омбудсман обязан обеспечить независимое и беспристрастное разрешение спора и не может рассматривать споры, в решении которых он прямо или косвенно заинтересован.

3.6. Споры, передаваемые Омбудсману, разрешаются им в порядке, предусмотренном **Регламентом и настоящим Положением**, который согласовывается и утверждается Директором Ассоциации.

3.7. Акты Омбудсмана подлежат исполнению на основе принципов добровольности и добросовестности сторон.

#### **Статья 4. Досрочное прекращение полномочий Микрофинансового Омбудсмана**

4.1. Микрофинансовый омбудсман вправе добровольно прекратить свои полномочия, письменно уведомив Директоров Ассоциации за месяц до предполагаемой даты прекращения полномочий. После истечения указанного срока, Омбудсман считается освобожденным от должности.

4.2. Полномочия Омбудсмана также прекращаются досрочно, если он:

а. признан решением суда недееспособным или частично дееспособным;

б. признан решением суда виновным в совершении преступления;

в. решением суда лишен права занимать должность или осуществлять деятельность в юридической или финансовой сферах;

г. вследствие болезни или других непреодолимых препятствий более трех месяцев не в состоянии осуществлять свои полномочия.

4.3. Полномочия Омбудсмана могут быть прекращены досрочно по решению Директора Ассоциации.

#### **Статья 5. Сохранение коммерческой и иной охраняемой законом тайны**

5.1. Омбудсман, которому в силу своих обязанностей в процессе рассмотрения дела стала известна конфиденциальная информация, относящаяся к **коммерческой** или иной охраняемой законом тайне участвующих в делах лиц, не вправе разглашать ставшие ему известными сведения без письменного на то согласия самих сторон.

#### **Статья 6. Опубликование актов и обзоров Омбудсмана**

6.1. Омбудсман вправе публиковать информацию о рассмотренных им спорах, а также публично выступать с указанной информацией. При этом обеспечивается соблюдение **коммерческой** или иной охраняемой законом тайны и не указываются наименование сторон и их место нахождения. В интересах сторон Омбудсман может не допустить к опубликованию и другие данные, содержащиеся в его актах.

#### **Статья 7. Общественный контроль за деятельностью Омбудсмана**

7.1. В целях осуществления общественного контроля за деятельностью Омбудсмана формируется Общественный наблюдательный совет из числа наиболее авторитетных специалистов на рынке МФО и представителей регулятора.

7.2. Омбудсман ежегодно представляет Общественному наблюдательному совету и публикует отчет о своей деятельности.

7.3. Общественный наблюдательный совет может давать Омбудсману рекомендации по вопросам организации его деятельности, не связанным с существом рассматриваемых заявлений (жалоб) и принимаемых актов, в том числе на основании поступивших обращений МФО и граждан.

## **Статья 8. Обеспечение деятельности и место нахождения Микрофинансового Омбудсмана**

8.1. Финансовое обеспечение деятельности Омбудсмана осуществляется Ассоциациями, из взносов МФО.

8.2. Место нахождения Омбудсмана - г. Алматы, ул. Тимирязева, д.42, корпус 15/109, офис 225.

8.3. Омбудсман вправе определять место рассмотрения спора в зависимости от обстоятельств конкретного спора.

## **Статья 9. Порядок рассмотрения обращений Омбудсманом**

9.1. Омбудсман рассматривает обращения в отношении МФО, являющихся членами Ассоциации, если со дня, когда Клиент МФО узнал или должен был узнать о нарушении своего права, прошло не более трех лет.

9.2. В случае, если требования клиента МФО предъявляются в отношении МФО, не являющейся членом Ассоциации, Омбудсман отказывает в рассмотрении такого требования и клиент МФО вправе направить требование о рассмотрении спора в уполномоченный орган.

## **Статья 10. Порядок направления обращений клиентов МФО**

10.1. До направления Омбудсману обращения клиент МФО должен направить в финансовую организацию заявление в письменной или электронной форме.

10.2. МФО, в сроки предусмотренные законодательством, обязана рассмотреть заявление Клиента и направить ему мотивированный ответ об удовлетворении, частичном удовлетворении или отказе в удовлетворении предъявленного требования:

10.3. Ответ на заявление Клиента направляется по адресу электронной почты Клиента с которого было получено обращение или на адрес электронной почты, указанный в договоре о предоставлении микрокредита, а при его отсутствии по почтовому адресу.

10.4. Клиент МФО вправе направить обращение Омбудсману после получения ответа МФО либо в случае неполучения ответа МФО по истечении соответствующих сроков для рассмотрения МФО заявления.

10.5. Обращение направляется клиентом МФО лично, за исключением случаев законного представительства. При направлении обращения законным представителем к обращению прилагаются документы, подтверждающие полномочия законного представителя.

10.6. Принятие и рассмотрение обращений Омбудсманом осуществляются бесплатно.

10.7. Клиент МФО вправе отозвать обращение до даты принятия Омбудсманом решения по результатам рассмотрения спора. Обращение, которое отозвано клиентом МФО, не подлежит рассмотрению, а начатое рассмотрение подлежит прекращению не позднее рабочего дня, следующего за днем регистрации заявления об отзыве обращения. Копия заявления об отзыве обращения направляется в МФО. Отзыв обращения клиентом МФО не лишает его права на направление повторного обращения Омбудсману по тем же основаниям.

## **Статья 11. Требования к оформлению обращения**

11.1. Обращение направляется в письменной или электронной форме на адрес электронной почты [manager@mfohelp.kz](mailto:manager@mfohelp.kz) и включает в себя:

1) фамилию, имя и отчество (последнее - при наличии), дату и место рождения, место жительства клиента МФО;

2) почтовый адрес и иные контактные данные клиента МФО (номер телефона, адрес электронной почты - при наличии), а в случае, если обращение направляется в электронной форме, - адрес электронной почты;

3) наименование, место нахождения и адрес МФО;

4) сведения о существовании спора, размере требования имущественного характера, а также номере договора и дате его заключения (при наличии);

5) сведения о направлении заявления в МФО, наличии ее ответа, а также об использованных сторонами до направления обращения Омбудсману способах разрешения спора;

6) дату направления обращения.

11.2. К обращению прилагаются копии заявления в МФО и ее ответа (при наличии), а также имеющиеся у клиента МФО копии договора с МФО и иных документов по существу спора. Для целей получения омбудсманом от МФО сведений, которые не были предоставлены ему клиентом самостоятельно клиент прилагает к обращению согласие на раскрытие МФО омбудсману тайны предоставления микрокредита и согласие на сбор и обработку персональных данных клиента.

11.3. Обращение на бумажном носителе подписывается потребителем финансовых услуг собственноручной подписью.

## **Статья 12. Обращения, не подлежащие рассмотрению Омбудсманом.**

12.1. Омбудсман не рассматривает обращения:

1) если обращение не соответствует п. 11.1. настоящего Положения;

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

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 Омбудсмана 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 Омбудсманом к рассмотрению;

11) содержащие нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу Омбудсмана или иных лиц;

12) текст обращения не поддается прочтению;

13) если в отношении спора имеется действующий исполнительный документ, полученный в соответствии с законодательством РК.

12.2. В случае наличия оснований, предусмотренных пп. 3), 4), 13) п. 12.1. стороны обязаны уведомить Омбудсмана об этом в письменной или электронной форме.

## **Статья 13. Рассмотрение обращения Омбудсманом**

13.1. В случае принятия обращения к рассмотрению Омбудсман в течение двух рабочих дней со дня поступления обращения направляет его копию в МФО, к которой предъявляются требования. Если к обращению не прилагается ответ МФО на заявление клиента МФО, Омбудсман направляет в указанную МФО копию обращения с запросом о

предоставлении обоснованного решения МФО по предмету спора, которое было направлено клиенту МФО. В этом случае МФО обязана предоставить Омбудсману указанное решение в течение пяти рабочих дней со дня получения запроса.

13.2. Омбудсман вправе запросить у МФО разъяснения, документы и (или) сведения, связанные с рассмотрением обращения, в том числе информацию, составляющую коммерческую, служебную, банковскую тайну, тайну страхования или иную охраняемую законом тайну.

13.3. МФО обязана предоставить Омбудсману разъяснения, документы и (или) сведения, связанные с рассмотрением обращения, в течение пяти рабочих дней со дня получения запроса.

13.4. Непредоставление (несвоевременное предоставление) разъяснений, документов и (или) сведений, связанных с рассмотрением обращения, не препятствует рассмотрению обращения по существу.

13.5. Обращение рассматривается в заочной форме на основании предоставленных документов. Омбудсман вправе по ходатайству сторон либо по своей инициативе принять решение об очном рассмотрении обращения, в том числе путем использования систем видео-конференц-связи.

13.6. О дате, времени и месте очного рассмотрения обращения стороны должны быть уведомлены не позднее чем за пять рабочих дней до дня рассмотрения обращения любым способом, позволяющим подтвердить факт получения уведомления. Очное рассмотрение обращения не допускается в случае, если отсутствует подтверждение факта получения сторонами уведомления. Неявка на рассмотрение какой-либо стороны в случае наличия подтверждения факта получения ею уведомления не препятствует рассмотрению обращения по существу.

13.7. Течение срока, установленного для рассмотрения обращения, приостанавливается со дня направления сторонам и до дня получения ими уведомления об очном рассмотрении обращения.

13.8. Омбудсман рассматривает обращение и принимает по нему решение в течение пятнадцати рабочих дней со дня, следующего за днем передачи ему обращения, - в случае направления обращения клиентом МФО;

13.9. Течение срока рассмотрения обращения может быть приостановлено Омбудсманом в соответствии с п.13.10 настоящей статьи.

13.10. Омбудсман вправе организовывать проведение независимой экспертизы (оценки) по предмету спора для решения вопросов, связанных с рассмотрением обращения. Омбудсман вправе приостанавливать рассмотрение спора на срок, не превышающий десяти рабочих дней, в связи с необходимостью проведения экспертизы по предмету спора.

13.11. Рассмотрение обращения прекращается в случае отказа клиента МФО услуг от заявленных к МФО требований путем направления (в том числе в электронной форме) Омбудсману соответствующего заявления, в случае урегулирования спора между его сторонами путем заключения соглашения, а также в случае добровольного исполнения МФО требований клиента.

13.12. До принятия решения по обращению Омбудсман на основании имеющихся сведений вправе направить МФО, к которой предъявляются требования, свои предложения об урегулировании спора. Омбудсман вправе осуществлять необходимые действия, направленные на урегулирование спора между его сторонами, в том числе в случае, если спор затрагивает интересы нескольких МФО.

13.12. Решение Омбудсмана в течение одного рабочего дня со дня его принятия направляется клиенту МФО и МФО.

13.13. Решение Омбудсмана включает в себя вводную, мотивировочную и резолютивную части и должно содержать:

- 1) информацию о сторонах спора;

2) указание на предоставленные сторонами материалы, а также на нормы законов, иных нормативных правовых актов РК, нормативных актов уполномоченного органа, которыми руководствовался Омбудсман при принятии решения, выводы Омбудсмана об обязанности МФО удовлетворить требования потребителя финансовых услуг полностью или частично либо об обоснованности отказа МФО в удовлетворении требований клиента, а также обоснование соответствующих выводов;

3) дату подписания решения Омбудсманом, а также порядок и срок исполнения решения Омбудсмана.

#### **Статья 14. Вступление в силу решения Омбудсмана**

14.1. Решение Омбудсмана вступает в силу по истечении десяти календарных дней после даты его подписания Омбудсманом.

14.2. Решение Омбудсмана подлежит исполнению МФО не позднее срока, указанного в данном решении. Срок исполнения решения Омбудсмана устанавливается данным решением с учетом особенностей правоотношений, участником которых является клиент МФО, направивший обращение, и не может быть менее десяти календарных дней после дня вступления в силу данного решения и не может превышать тридцать дней после дня вступления в силу данного решения.

14.3. В случае неисполнения решения Омбудсмана МФО клиент МФО вправе направить на МФО жалобу в уполномоченный орган.

14.4. МФО исполнившая решение Омбудсмана должна письменно уведомить его и клиента об исполнении.

#### **Статья 15. Организация взаимодействия МФО с Омбудсманом**

15.1. С Омбудсманом в соответствии с настоящим Положением обязаны организовать взаимодействие все микрофинансовые организации без исключения, являющиеся членами Ассоциации.

15.2. Взаимодействие МФО с Омбудсманом состоит в реализации ее следующих прав и обязанностей:

- 1) обязанности МФО принимать участие в рассмотрении обращения;
- 2) обязанности предоставлять по запросу Омбудсмана разъяснения, документы и (или) сведения, связанные с рассмотрением обращения;
- 3) права взять на себя обязательство добровольно исполнять решения Омбудсмана;
- 4) обязанности размещать в местах оказания услуг (местах приема заявлений об их оказании), в том числе на своем официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", информацию о праве клиента на направление обращения Омбудсману, о месте нахождения, почтовом адресе и номере телефона Омбудсмана.