

**Дополнение в ППМ
Товарищество с ограниченной ответственностью
«МФО «Кредит Каз Лайн»**

Раздел. Особенности обслуживания лиц с инвалидностью и маломобильных групп населения при онлайн предоставлении микрокредитов

В целях обеспечения равного доступа к финансовым услугам, недопущения дискриминации и повышения качества обслуживания лиц с инвалидностью и маломобильных групп населения (далее — ЛСИ и МГН), микрофинансовая организация обеспечивает следующие условия при предоставлении микрокредитов в отделениях/офисах обслуживания:

1. Обслуживание клиентов из числа ЛСИ и МГН осуществляется в приоритетном порядке с учетом индивидуальных потребностей клиента и особенностей его состояния здоровья.
2. Работники МФО обязаны:
 - корректно и уважительно взаимодействовать с клиентами из числа ЛСИ и МГН;
 - при необходимости оказывать ситуационную помощь при входе в помещение, перемещении по офису и получении услуг;
 - уточнять у клиента предпочтительный способ взаимодействия и получения информации;
 - предоставлять разъяснения по условиям микрокредита в доступной и понятной форме.
3. При обслуживании клиентов с нарушениями зрения МФО обеспечивает:
 - возможность ознакомления с документами в электронном формате, пригодном для программ экранного доступа;
 - предоставление документов с увеличенным шрифтом при наличии технической возможности;
 - сопровождение клиента работником МФО при необходимости;
 - возможность использования ассистивных устройств.
4. При обслуживании клиентов с нарушениями слуха и/или речи допускается:
 - письменное взаимодействие;
 - использование онлайн-видеосвязи, сурдоперевода либо иных доступных способов коммуникации;
 - присутствие сурдопереводчика либо сопровождающего лица с согласия клиента.
5. При обслуживании клиентов с нарушениями опорно-двигательного аппарата МФО обеспечивает:
 - беспрепятственный доступ в помещение;
 - возможность обслуживания на первом этаже либо в специально оборудованной зоне;

- доступность рабочих мест и зон ожидания.
- 6. По желанию клиента из числа ЛСИ и МГН допускается участие доверенного или сопровождающего лица при условии соблюдения требований законодательства Республики Казахстан о персональных данных и банковской/микрофинансовой тайне.
- 7. До подписания договора о предоставлении микрокредита сотрудник МФО обязан:
 - предоставить клиенту полную информацию об условиях микрокредита;
 - убедиться, что клиент понимает условия договора, порядок погашения, размер вознаграждения, ответственность за просрочку и иные существенные условия;
 - при необходимости предоставить дополнительное время для ознакомления с документами.
- 8. Для клиентов из числа ЛСИ и МГН МФО вправе предусматривать дополнительные меры защиты от мошеннических действий, включая:
 - дополнительное подтверждение операций;
 - ограничение отдельных дистанционных операций по заявлению клиента;
 - использование доверенного лица («Второй руки») при наличии соответствующего сервиса.
- 9. В случае невозможности полноценного обслуживания клиента в офисе по причинам, связанным с ограниченной доступностью объекта, МФО вправе организовать альтернативные способы обслуживания, не противоречащие законодательству Республики Казахстан.
- 10. Настоящие положения применяются с учетом требований законодательства Республики Казахстан, внутренних документов МФО и рекомендаций уполномоченного органа по вопросам обеспечения доступности финансовых услуг для ЛСИ и МГН.



Еспаева Г.А.