

**«Отраслевые стандарты онлайн-кредитования»
ОЮЛ «Казахстанская Ассоциация ФинТех».**

1. Этап оценки клиента:

- 1) обеспечение полной прозрачности условий договора, ставок вознаграждения и всех комиссий, включая комиссии за пролонгацию и досрочное погашение займов, а также штрафных санкций в случае выхода заемщика на просрочку;
- 2) строгое соблюдение минимальных возрастных цензов компании, с обязательным размещением информации на сайте компании. Минимальный возрастной ценз для отрасли – 18 лет.
- 3) обеспечение поддержки клиентов и реагирования на их запросы посредством многоканальных контакт-центров, веб-сайтов, онлайн-чатов, мессенджеров и т.д. (как минимум в рабочее время и рабочие дни недели);
- 4) использование Коэффициента долговой нагрузки в соответствии с кредитной политикой компании.

2. Этап оформления и выдачи кредита:

- 1) обеспечение защиты информации при сборе и хранении персональных данных заемщиков современными техническими средствами, применяемыми в международной практике (шифрование данных, регулярность смены пароля, SSL-сертификаты и пр.). Соблюдение правил конфиденциальности и информационной безопасности сотрудниками компании;
- 2) обеспечение защиты заемщиков от возможных мошеннических действий любыми методами, не противоречащими законодательству Республики Казахстан;
- 3) неразглашение персональных данных клиентов третьим лицам, кроме поставщиков, непосредственно задействованных в процессах выдачи, сбора и обслуживании займов.

3. Этап пользования кредитом:

- 1) обеспечение полной прозрачности тарификации и сумм неустоек посредством размещения полной информации о тарифах и санкциях в договоре займа и на официальном сайте компании.
- 2) отказ от использования санкций и комиссий за частичное досрочное или полное досрочное погашение займа. Информирование заемщика до возможного выхода на просрочку и уведомление заемщика в случае выхода на просрочку платежа.
- 3) В случае досудебного взыскания просроченной задолженности сумма требования должна включать начисленные проценты, пеню и штрафы не более 2 (двух) тел суммы основного долга (ОД), т.е. $ОД*2$ (пример: $ОД+ОД$ или $ОД+100%$). В рамках судебного взыскания сумма взыскания не должна превышать 2 (двух) тел суммы основного долга.
- 4) применение гибкой, социально-ориентированной политики в работе с должниками с применением индивидуального подхода к проблемным заемщикам в части «заморозки», реструктуризации и пролонгации займов.
- 5) индивидуальный подход к проблеме заемщика, нацеленный на положительное решение трудных ситуаций в пользу заемщика, с применением пролонгации, реструктуризации, частичного или полного списания штрафных санкций. Достигается либо делегированием полномочий до соответствующих сотрудников, либо с непосредственным участием руководства компании.
- 6) информирование заемщика о передаче дела в отдел взыскания с указанием специалиста компании, занимающегося с заемщиком урегулированием его задолженности либо наименования коллекторского агентства, с указанием контактных номеров телефонов и адресов.
- 7) осуществление по запросу заемщика корректировки кредитной истории в рамках законодательства Республики Казахстан и предоставление консультации для помощи заемщикам, пострадавшим от мошеннических действий».