

Об утверждении перечня, форм, сроков и Правил представления банками, филиалами банков – нерезидентов Республики Казахстан, организациями, осуществляющими отдельные виды банковских операций, страховыми организациями, филиалами страховых организаций – нерезидентов Республики Казахстан, организациями, осуществляющими брокерскую деятельность на рынке ценных бумаг, микрофинансовыми организациями отчетности по поступившим обращениям физических и юридических лиц

Постановление Правления Агентства Республики Казахстан по регулированию и развитию финансового рынка от 20 апреля 2026 года № 80. Зарегистрировано в Министерстве юстиции Республики Казахстан 23 апреля 2026 года № 38525

Примечание ИЗПИ!

Порядок введения в действие см. п. 5.

В соответствии с пунктом 6 статьи 64 Закона Республики Казахстан "О банках и банковской деятельности в Республике Казахстан", пунктом 6 статьи 11-2 Закона Республики Казахстан "О страховой деятельности", пунктом 6 статьи 64-1 Закона Республики Казахстан "О рынке ценных бумаг", пунктом 6 статьи 17 Закона Республики Казахстан "О микрофинансовой деятельности" и подпунктом 2) пункта 3 статьи 16 Закона Республики Казахстан "О государственной статистике" Правление Агентства Республики Казахстан по регулированию и развитию финансового рынка **ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

1. Утвердить прилагаемые:

1) перечень отчетности по поступившим обращениям физических и юридических лиц (далее – потребители финансовых услуг) банков, филиалов банков – нерезидентов Республики Казахстан, организаций, осуществляющих отдельные виды банковских операций, страховых организаций, филиалов страховых организаций – нерезидентов Республики Казахстан, организаций, осуществляющих брокерскую деятельность на рынке ценных бумаг, микрофинансовых организаций (далее – финансовые организации);

2) форму отчета об обращениях потребителей финансовых услуг (агрегированные данные);

3) форму отчета о финансовых последствиях для потребителей финансовых услуг по результатам рассмотрения обращений;

4) Правила представления финансовыми организациями отчетности по поступившим обращениям потребителей финансовых услуг.

2. Финансовые организации представляют в Агентство Республики Казахстан по регулированию и развитию финансового рынка:

1) отчет по форме, предусмотренной подпунктом 2) пункта 1 настоящего постановления – раз в полугодие, в срок до 15 (пятнадцатого) числа (включительно) второго месяца, следующего за отчетным периодом;

2) отчет по форме, предусмотренной подпунктом 3) пункта 1 настоящего постановления – раз в полугодие, в срок до 15 (пятнадцатого) числа (включительно) второго месяца, следующего за отчетным периодом.

3. Департаменту поведенческого надзора в установленном законодательством Республики Казахстан порядке обеспечить:

1) совместно с Юридическим департаментом государственную регистрацию настоящего постановления в Министерстве юстиции Республики Казахстан;

2) размещение настоящего постановления на официальном интернет-ресурсе Агентства Республики Казахстан по регулированию и развитию финансового рынка после его официального опубликования;

3) в течение десяти рабочих дней после государственной регистрации настоящего постановления представление в Юридический департамент сведений об исполнении мероприятия, предусмотренного подпунктом 2) настоящего пункта.

4. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на курирующего заместителя Председателя Агентства Республики Казахстан по регулированию и развитию финансового рынка.

5. Настоящее постановление вводится в действие по истечении шестидесяти календарных дней после дня его первого официального опубликования.

*Председатель Агентства
Республики Казахстан
по регулированию и развитию
финансового рынка*

М. Абылкасымова

СОГЛАСОВАНО

Бюро национальной статистики
Агентства по стратегическому
планированию и реформам
Республики Казахстан

Утвержден
постановлением
Правления Агентства
Республики Казахстан
по регулированию и развитию
финансового рынка
от 20 апреля 2026 года № 80

Перечень отчетности по поступившим обращениям физических и юридических лиц банков, филиалов банков – нерезидентов Республики Казахстан, организаций,

осуществляющих отдельные виды банковских операций, страховых организаций, филиалов страховых организаций – нерезидентов Республики Казахстан, организаций, осуществляющих брокерскую деятельность на рынке ценных бумаг, микрофинансовых организаций

Отчетность по поступившим обращениям потребителей финансовых услуг, включает:

- 1) отчет об обращениях потребителей финансовых услуг (агрегированные данные);
- 2) отчет о финансовых последствиях для потребителей финансовых услуг по результатам рассмотрения обращений.

Утверждена
постановлением
Правления Агентства
Республики Казахстан
по регулированию и развитию
финансового рынка
от 20 апреля 2026 года № 80
Форма,
предназначенная для сбора
административных данных

Представляется: в Агентство Республики Казахстан по регулированию и развитию финансового рынка

Форма, предназначенная для сбора административных данных на безвозмездной основе, размещена на интернет-ресурсе: www.gov.kz/memleket/entities/ardfm?lang=ru

Наименование административной формы: отчет об обращениях потребителей финансовых услуг (агрегированные данные)

Индекс формы, предназначенной для сбора административных данных на безвозмездной основе: Ф1

Периодичность: раз в полугодие

Отчетный период: по состоянию на "___" _____ 20__ года.

Круг лиц, представляющих форму, предназначенную для сбора административных данных на безвозмездной основе: банки второго уровня, филиалы банков – нерезидентов Республики Казахстан, организации, осуществляющие отдельные виды банковских операций, страховые организации, филиалы страховых организаций – нерезидентов Республики Казахстан, организации, осуществляющие брокерскую деятельность на рынке ценных бумаг, микрофинансовые организации

Срок представления формы, предназначенной для сбора административных данных на безвозмездной основе: раз в полугодие, до 15 (пятнадцатого) числа (включительно) второго месяца, следующего за отчетным периодом

Бизнес - идентификационный номер: _____

Метод сбора: в электронном виде

I. Общие сведения	II. Продуктовая классификация
-------------------	-------------------------------

№	Тип финансовой организации	Наименование финансовой организации	Вид финансового продукта		
1	2	3	4		
III. Тематика обращения			IV. Количественные показатели		
Тематика обращения	Причина обращения		Количество поступивших обращений	Количество рассмотренных обращений	Количество повторных обращений
5	6		7	8	9
V. Результаты рассмотрения					
Удовлетворено (включая полное или частичное удовлетворение) требований		Не удовлетворено	Предложено обратиться к омбудсману		Предложено обратиться в суд
10		11	12		13
VI. Меры урегулирования					
Корректировка условий договора, не связанная с реструктуризацией		Исправление записи в кредитной истории / устранение технической ошибки		Иные меры урегулирования	
14		15		16	

Наименование _____

Адрес _____

Телефон _____

Адрес электронной почты _____

Исполнитель _____

(фамилия, имя и отчество (если оно указано в документе, удостоверяющем личность), подпись, телефон)

Руководитель или лицо, на которое возложена функция по подписанию отчета

(фамилия, имя и отчество (если оно указано в документе, удостоверяющем личность), подпись, телефон)

Дата " _____ " _____ 20__ года

Примечание: форма заполняется в соответствии с пояснением по заполнению формы, предназначенной для сбора административных данных на безвозмездной основе "Отчет об обращениях потребителей финансовых услуг (агрегированные данные)".

Приложение
к форме, предназначенной
для сбора административных
данных на безвозмездной основе
"Отчет об обращениях
потребителей финансовых услуг
(агрегированные данные)"

Пояснение по заполнению формы, предназначенной для сбора административных данных на безвозмездной основе

Отчет об обращениях потребителей финансовых услуг (агрегированные данные) (индекс – Ф1, периодичность: раз в полугодие)

Глава 1. Общие положения

1. Настоящее пояснение определяет единые требования по заполнению формы, предназначенной для сбора административных данных на безвозмездной основе "Отчет об обращениях потребителей финансовых услуг (агрегированные данные)" (далее – Форма).

2. В Пояснении используются следующие термины и определения:

1) обращение – заявление, жалоба или претензия, содержащие имущественные требования и (или) указание на нарушение прав или законных интересов потребителя финансовых услуг, направленные им в финансовую организацию в письменной форме (поступившие нарочно, почтовой связью, на электронную почту либо через объекты информатизации финансовой организации, в которых предусмотрен сервис подачи обращения физическим или юридическим лицом, связанный с предоставлением финансовой организацией финансовых продуктов).

Сообщения, направляемые в чат-формате, не признаются обращениями потребителей финансовых услуг и рассматриваются как консультационные запросы.

2) компенсация – денежные выплаты потребителям финансовых услуг, осуществленные финансовой организацией по результатам рассмотрения обращения потребителя финансовых услуг в связи с выявленными нарушениями, ошибками в расчетах или иными обстоятельствами, повлекшими необходимость финансового возмещения, включая возврат денежных средств, перерасчет обязательств и иные формы финансового возмещения.

Глава 2. Пояснение по заполнению формы

2. Заполнение формы осуществляется в агрегированном виде с использованием кодов согласно главе 3 Правил представления финансовыми организациями отчетности по поступившим обращениям потребителей финансовых услуг (далее - Правила).

3. Каждая строка формы формируется в разрезе совокупности следующих признаков:

- 3) тип финансовой организации;
- 4) наименование финансовой организации;
- 5) вид финансового продукта;
- 6) тематика обращения;
- 7) причина обращения.

4. По каждой такой совокупности признаков отражаются количественные показатели, установленные формой отчетности.

5. В графах "Общие сведения" формы указываются:

1) тип финансовой организации - банк, филиал банка – нерезидента Республики Казахстан, страховая организация, филиал страховой организации – нерезидента Республики Казахстан, организация, осуществляющая брокерскую деятельность на рынке ценных бумаг, микрофинансовая организация;

2) наименование финансовой организации.

6. В графе "Продуктовая классификация" формы указывается код вида финансового продукта. Код указывается в соответствии с классификатором финансовых продуктов, предусмотренным в главе 3 Правил.

7. В графах "Тематика обращения" формы указываются:

1) код тематики обращения;

2) код причины обращения.

Тематика и причина обращения определяются финансовой организацией на основании содержания обращения и результатов его рассмотрения.

В случае если в одном обращении затрагиваются несколько тематик, финансовая организация определяет и указывает одну основную (преобладающую) тематику обращения и одну основную причину обращения исходя из существа обращения и результатов его рассмотрения. Указание нескольких тематик и (или) причин по одному обращению при заполнении Формы не допускается.

8. Заполнение производится в соответствии с классификатором тематик и причин обращений согласно главе 3 Правил.

9. В графах "Количественные показатели" формы указывается суммарное количество обращений, сгруппированных по совокупности признаков отчетной строки.

Повторными обращениями признаются обращения одного и того же заявителя по ранее рассмотренному вопросу.

10. В графах "Результаты рассмотрения" указываются:

1) количество удовлетворенных требований, в том числе полностью или частично;

2) количество обращений, не удовлетворенных требований по результатам рассмотрения, в том числе в связи с отказом в удовлетворении требований заявителя либо прекращением рассмотрения обращения по инициативе заявителя;

3) количество обращений, по которым предложено обратиться к омбудсману и (или) суд.

11. В графах "Меры урегулирования" формы указываются:

1) количество обращений, по которым скорректированы условия договора (вознаграждение, комиссия, график платежей);

2) количество обращений, по которым произведено исправление записи в кредитной истории и (или) устранены технические ошибки (операция, транзакция);

3) количество обращений, по которым применены иные меры урегулирования.

12. Финансовая организация формирует агрегированные сведения об обращениях путем их группировки по признакам: продукт, тематика и причина.

13. Не допускается:

1) суммирование обращений различных тематик в одной строке;

2) самостоятельное изменение содержания кодов и наименований продуктов, тематик и причин обращений, а также введение новых кодов, не предусмотренных приложением к Правилам.

В случае выявления ошибочной классификации обращений финансовая организация производит корректировку данных и предоставляет уточненную форму отчетности в течение 5 (пяти) рабочих дней после истечения срока представления информации.

Утверждена
постановлением
Правления Агентства
Республики Казахстан
по регулированию и развитию
финансового рынка
от 20 апреля 2026 года № 80
Форма,
предназначенная для сбора
административных данных

Представляется: в Агентство Республики Казахстан по регулированию и развитию финансового рынка

Форма, предназначенная для сбора административных данных на безвозмездной основе, размещена на интернет-ресурсе: www.gov.kz/memleket/entities/ardfm?lang=ru

Наименование административной формы: отчет о финансовых последствиях для потребителей финансовых услуг по результатам рассмотрения обращений

Индекс формы, предназначенной для сбора административных данных на безвозмездной основе: Ф2

Периодичность: раз в полугодие

Отчетный период: по состоянию на "___" _____ 20__ года

Круг лиц, представляющих форму, предназначенную для сбора административных данных на безвозмездной основе: банки второго уровня, филиалы банков - нерезидентов Республики Казахстан, организации, осуществляющие отдельные виды банковских операций, страховые организации, филиалы страховых организаций – нерезидентов Республики Казахстан, организации, осуществляющие брокерскую деятельность на рынке ценных бумаг, микрофинансовые организации

Срок представления формы, предназначенной для сбора административных данных на безвозмездной основе: раз в полугодие, до 15 (пятнадцатого) числа (включительно) второго месяца, следующего за отчетным периодом

Бизнес - идентификационный номер: _____

Метод сбора: в электронном виде

Количество обращений и суммы компенсаций, прощение основного долга и (или) вознаграждения по договорам				
Количество обращений, по которым произведена компенсация	в том числе:			
	Количество обращений, по которым произведено прощение основного долга и (или) начисленного вознаграждения	Общая сумма прощенного основного долга и (или) начисленного вознаграждения	Количество обращений, по которым выплачена компенсация	Общая сумма выплаченной компенсации
1	2	3	4	5

Наименование _____

Адрес _____

Телефон _____

Адрес электронной почты _____

Исполнитель _____

(фамилия, имя и отчество (если оно указано в документе, удостоверяющем личность), подпись, телефон)

Руководитель или лицо, на которое возложена функция по подписанию отчета

(фамилия, имя и отчество (если оно указано в документе, удостоверяющем личность), подпись, телефон)

Дата " _____ " _____ 20__ года

Примечание: форма заполняется в соответствии с пояснением по заполнению формы, предназначенной для сбора административных данных на безвозмездной основе "отчет о финансовых последствиях для потребителей финансовых услуг по результатам рассмотрения обращений".

Приложение
к форме, предназначенной
для сбора административных
данных на безвозмездной основе
"Отчет о финансовых
последствиях для потребителей
финансовых услуг по результатам
рассмотрения обращений"

Пояснение по заполнению формы, предназначенной для сбора административных данных на безвозмездной основе "Отчет о финансовых последствиях для потребителей финансовых услуг по результатам рассмотрения обращений"

(индекс – Ф2, периодичность: раз в полугодие)

Глава 1. Общие положения

1. Настоящее пояснение определяет единые требования по заполнению формы, предназначенной для сбора административных данных на безвозмездной основе "Отчет о финансовых последствиях для потребителей финансовых услуг по результатам рассмотрения обращений" (далее – форма).

2. Показатели формы (индекс – Ф2) формируются на основании обращений, отраженных в форме (индекс – Ф1), предусмотренной в приложении 2 к настоящему постановлению).

Глава 2. Пояснение по заполнению формы

3. В форме указываются сведения о поданных заемщиками заявлениях об изменении условий договора банковского займа, договора о предоставлении микрокредита (далее – договор), а также результатах их рассмотрения кредитором с указанием примененных условий изменения договора либо причин отказа в изменении условий договора.

4. В графах "количество обращений и суммы компенсаций, прощение основного долга и (или) вознаграждения по договорам" формы указываются:

- 1) количество обращений, по которым произведена денежная компенсация;
- 2) количество обращений, по которым произведено прощение основного долга и (или) начисленного вознаграждения;
- 3) общая сумма прощенного основного долга и (или) начисленного вознаграждения в тенге (в эквиваленте в тенге), в пределах отчетной строки;
- 4) количество обращений, по которым выплачена компенсация;
общая сумма выплаченной компенсации в тенге (в эквиваленте в тенге), в пределах отчетной строки.

Утверждены
постановлением
Правления Агентства
Республики Казахстан
по регулированию и развитию
финансового рынка
от 20 апреля 2026 года № 80

Правила представления банками, филиалами банков – нерезидентов Республики Казахстан, организациями, осуществляющими отдельные виды банковских операций, страховыми организациями, филиалами страховых организаций – нерезидентов Республики Казахстан, организациями, осуществляющими брокерскую деятельность на рынке ценных бумаг, микрофинансовыми организациями отчетности по поступившим обращениям физических и юридических лиц

Глава 1 Общие положения

1. Настоящие Правила представления банками, филиалами банков – нерезидентов Республики Казахстан, организациями, осуществляющими отдельные виды банковских операций, страховыми организациями, филиалами страховых организаций – нерезидентов Республики Казахстан, организациями, осуществляющими брокерскую деятельность на рынке ценных бумаг, микрофинансовыми организациями отчетности по поступившим обращениям физических и юридических лиц (далее – Правила), разработаны в соответствии с пунктом 6 статьи 64 Закона Республики Казахстан "О банках и банковской деятельности в Республике Казахстан", пунктом 6 статьи 11-2 Закона Республики Казахстан "О страховой деятельности", пунктом 6 статьи 64-1 Закона Республики Казахстан "О рынке ценных бумаг", пунктом 6 статьи 17 Закона Республики Казахстан "О микрофинансовой деятельности" и подпунктом 2) пункта 3 статьи 16 Закона Республики Казахстан "О государственной статистике", и определяют перечень, формы, а также сроки и порядок предоставления отчетности по поступившим обращениям физических и юридических лиц банками второго уровня, филиалами банков – нерезидентов Республики Казахстан, организациями, осуществляющими отдельные виды банковских операций, страховыми организациями, филиалами страховых организаций – нерезидентов Республики Казахстан, организациями, осуществляющими брокерскую деятельность на рынке ценных бумаг, микрофинансовыми организациями (далее – финансовые организации) в Агентство Республики Казахстан по регулированию и развитию финансового рынка (далее – уполномоченный орган).

2. Полнота и достоверность данных в отчетности обеспечивается руководителем финансовой организации или лицом, на которое возложена функция по подписанию отчетности.

3. Отчетность, подписанная руководителем финансовой организации или лицом, на которое возложена функция по подписанию отчета, и исполнителем посредством электронной цифровой подписи, хранится в электронном формате в финансовой организации не менее пяти лет со дня истечения срока ее представления.

Глава 2. Порядок предоставления отчетности по поступившим обращениям физических и юридических лиц

4. Отчетность представляется в уполномоченный орган в электронном формате.

5. Отчетность представляется в уполномоченный орган в консолидированном виде по Республике Казахстан.

6. Показатели, связанные с прощением основного долга и (или) вознаграждения, предусмотренные отчетностью по форме согласно приложению 3 к настоящему постановлению, заполняются только банками, филиалами банков – нерезидентов Республики Казахстан и микрофинансовыми организациями.

7. Отражение обращений в отчетности осуществляется по следующим правилам:

1) обращения, поступившие и рассмотренные в отчетном периоде, учитываются по дате поступления;

2) обращения, поступившие в предыдущих отчетных периодах и рассмотренные в отчетном периоде, учитываются по дате завершения рассмотрения.

8. Обращения, поступившие до начала первого отчетного периода финансовой организации, в отчетность не включаются, независимо от даты завершения их рассмотрения.

9. Обращение считается рассмотренным после того, как финансовая организация предоставила заявителю ответ о полном или частичном удовлетворении требования (приняла меры по урегулированию обращения), либо об отказе в удовлетворении требования.

10. В случае отсутствия сведений отчетность представляется с нулевыми значениями.

11. В отчетность не включаются обращения, не относящиеся к оказанию финансовых услуг, в том числе:

1) обращения работников финансовой организации к финансовой организации как работодателю, связанные с трудовыми и социальными отношениями (прием на работу, перевод, увольнение, оплата труда, условия труда, дисциплинарные взыскания, охрана труда и иные кадровые вопросы).

Данное исключение не распространяется на случаи, когда работник финансовой организации одновременно является потребителем финансовых услуг (клиентом) и обращается по вопросам, касающимся оказания ему финансовых услуг;

2) корпоративные конфликты и споры между акционерами (участниками), членами органов управления, бенефициарами и самой финансовой организацией, не связанные с оказанием финансовых услуг потребителям (в том числе споры по вопросам корпоративного управления, распределения прибыли, дивидендной политики, эмиссии и размещения ценных бумаг);

3) обращения контрагентов финансовой организации, не являющихся потребителями финансовых услуг, по договорам, не относящимся к оказанию финансовых услуг (договоры аренды, поставки, подряда, аутсорсинга, ИТ-сопровождения и иные хозяйственные договоры);

4) обращения, представляющие собой запросы информации, разъяснений законодательства либо условий продуктов и услуг и не содержащие выражения неудовлетворенности действиями (бездействием) финансовой организации либо условиями оказания финансовых услуг;

5) обращения, связанные с исполнением финансовой организацией публично-правовых обязанностей (налоговая отчетность, валютный контроль,

финансовый мониторинг, статистическая отчетность и иные обязанности перед государственными органами), если такие обращения не затрагивают права и интересы конкретного потребителя финансовых услуг;

б) обращения, содержащие сообщения о предполагаемых нарушениях законодательства, коррупции, злоупотреблениях, а также иных нарушениях без указания на нарушение прав конкретного потребителя финансовых услуг;

7) обращения средств массовой информации, профессиональных и общественных объединений и иных организаций, не являющихся потребителями финансовых услуг по конкретному договору (сделке), за исключением обращений, поданных в интересах конкретного потребителя финансовых услуг с прямым указанием на это в обращении;

8) переписка с государственными органами Республики Казахстан и иными организациями по вопросам надзорного, контрольного и правоприменительного взаимодействия, не содержащая самостоятельных обращений потребителей финансовых услуг;

9) обращения, не поддающиеся прочтению, содержащие бессвязный или неинформативный текст, либо являющиеся массовыми автоматизированными рассылками и не позволяющие установить содержание требований заявителя;

10) анонимные обращения, по которым невозможно установить заявителя;

11) заявления, уведомления и иные документы, оформляемые по установленным в финансовой организации стандартным формам в рамках исполнения договоров о предоставлении финансовых продуктов и не содержащие признаков обращения потребителя финансовых услуг.

Глава 3 Классификатор финансовых продуктов, тематик и причин обращений потребителей финансовых услуг

12. Классификатор видов финансовых продуктов, тематик и причин обращений потребителей финансовых услуг (далее - Классификатор) определяет коды, наименования и определения, используемые при формировании отчетности по поступившим обращениям потребителей финансовых услуг в разрезе финансовых продуктов, тематик и причин обращений.

13. Коды Классификатора формируются с использованием букв английского алфавита и арабских цифр.

14. Использование значения "Иное" допускается исключительно при отсутствии возможности отнесения обращения к иным значениям, предусмотренным Классификатором.

15. Вид финансового продукта определяется как конкретный вид финансовой услуги, объединяющий финансовые продукты со схожими правовыми и экономическими характеристиками.

16. Тематика обращения определяется как предмет обращения заявителя, отражающий область взаимодействия с финансовой организацией, в рамках которой возникло заявленное нарушение прав, разногласие либо иная проблема, послужившая основанием для обращения.

17. Причина обращения определяется как характер проблемы, нарушения либо поведенческого риска, послужившего основанием для обращения заявителя, независимо от вида финансового продукта.

18. Тематики и причины обращений являются едиными и применяются при формировании отчетности по обращениям потребителей финансовых услуг во всех секторах финансового рынка.

Приложение
к Правилам представления
банками, филиалами
банков-нерезидентов
Республики Казахстан,
организациями,
осуществляющими отдельные
виды банковских операций,
страховыми организациями,
филиалами страховых
организаций – нерезидентов
Республики Казахстан,
организациями,
осуществляющими брокерскую
деятельность на рынке ценных
бумаг, микрофинансовыми
организациями отчетности
по поступившим обращениям
физических и юридических лиц

Классификатор видов финансовых продуктов, тематик и причин обращений потребителей финансовых услуг

Таблица 1. Классификация видов финансовых продуктов физических лиц (банк, филиал банка – нерезидента Республики Казахстан)

Код вида	Вид
FP-01.1	Потребительские кредиты
FP-01.2	Ипотечные кредиты
FP-01.3	Автокредитование
FP-01.4	Кредитные карты и лимиты
FP-01.5	Рефинансирование
FP-01.6	Иные формы кредитования
FP-01.7	Депозиты
FP-01.8	Платежи и переводы
FP-01.9	Счета
FP-01.10	Валютно-обменные операции

FP-01.11	Сейфовые услуги
FP-01.12	Инвестиционные продукты
FP-01.13	Партнерские сервисы
FP-01.14	Программы лояльности
FP-01.15	Интернет-банкинг
FP-01.16	Мобильное приложение
FP-01.17	Дебетные карты
FP-01.18	Банкоматы и терминалы
FP-01.19	Диспутные ситуации

Таблица 2. Классификация тематики обращений физических лиц (банк, филиал банка – нерезидента Республики Казахстан)

Код тематики	Тематика обращения	Описание
T-01.1	Условия и оформление кредита	Условия договора, отказ в выдаче, сумма, срок, ставка, изменение условий
T-01.2	Урегулирование задолженности	Реструктуризация, графики платежей, отсрочки, рассмотрение заявлений
T-01.3	Взыскание задолженности	Способы и порядок взыскания, списания, передача долга третьим лицам
T-01.4	Платежи и переводы	Ошибочные, задержанные, неисполненные или двойные операции
T-01.5	Счета и карты	Открытие, ведение, закрытие счетов и карт
T-01.6	Комиссии и списания	Размер, правомерность и порядок взимания комиссий и удержаний
T-01.7	Блокировка операций	Ограничение операций по счетам и картам (антифрод, ПОД/ФТ)
T-01.8	Мошеннические операции	Несанкционированные операции, кредиты или списания без согласия клиента
T-01.9	Реакция банка при мошенничестве	Действия или бездействие банка при рассмотрении мошеннических операций
T-01.10	Кредитная история	Ошибки, несвоевременная передача данных, отказ в исправлении
T-01.11	Раскрытие информации	Неполная, недостоверная или несвоевременная информация
T-01.12	Навязывание услуг	Подключение дополнительных платных услуг без добровольного согласия
T-01.13	Вводящая в заблуждение реклама	Реклама, создающая искаженное представление об условиях продукта

T-01.14	Качество обслуживания	Действия или бездействие работников банка, сроки, формальные ответы
T-01.15	Иное	Используется только при невозможности классификации по вышеизложенным тематикам

Таблица 3. Классификация причин обращений физических лиц (банк, филиал банка – нерезидента Республики Казахстан)

Код	Причина обращения	Описание
R-01	Необоснованный отказ	Отказ в предоставлении продукта, операции или заявлении без ясного и мотивированного объяснения либо при наличии оснований для удовлетворения
R-02	Непрозрачные или несоответствующие условия	Фактические условия отличаются от заявленных или ожидаемых: скрытые ограничения, "мелкий шрифт", расхождение с рекламой или консультацией
R-03	Неверное начисление или расчет	Ошибки в расчетах процентов, комиссий, графиков, задолженности, вознаграждений, курсов и конвертации
R-04	Неправомерное списание или удержание средств	Списание, удержание либо невозврат денежных средств без согласия клиента или правового основания
R-05	Сбой или ошибка выполнения операции	Платеж, перевод или иная операция не выполнены, выполнены повторно, приостановлены либо имеют некорректный статус.
R-06	Неправомерная блокировка или ограничение	Блокировка счета, карты, операции или доступа без достаточных, соразмерных и надлежащим образом разъясненных клиенту оснований.
R-07	Мошеннические или несанкционированные действия	Операции или кредиты без согласия клиента, включая случаи социальной инженерии
R-08	Ненадлежащее реагирование банка	Формальный ответ, затягивание рассмотрения, отсутствие расследования, объяснений или результата
R-09	Нарушение сроков	Просрочка рассмотрения заявлений, обращений, операций, реструктуризации или иных обязательных действий

R-10	Навязывание услуг или дополнительных платежей	Подключение платных услуг без добровольного согласия либо условие "без услуги - отказ"
R-11	Ошибки в данных и учетной информации	Некорректные сведения, в том числе в иных разделах кредитного отчета, несвоевременная передача данных, отказ в их исправлении.
R-12	Нарушения при урегулировании и взыскании	Несоразмерные условия реструктуризации, неправомерные методы взыскания, продолжение взыскания при установленных ограничениях
R-13	Иное	Используется только при невозможности классификации по вышеизложенным причинам

Таблица 4. Классификация видов финансовых продуктов юридических лиц (банк, филиал банка – нерезидента Республики Казахстан)

Код вида	Вид
LP-01.1	Кредиты на пополнение оборотных средств
LP-01.2	Инвестиционные кредиты
LP-01.3	Овердрафты
LP-01.4	Рефинансирование
LP-01.5	Иные формы кредитования
LP-01.6	Банковские гарантии
LP-01.7	Аккредитивы
LP-01.8	Факторинг
LP-01.9	Лизинг
LP-01.10	Депозиты
LP-01.11	Платежи и переводы
LP-01.12	Счета
LP-01.13	Эквайринг
LP-01.14	Валютно-обменные операции
LP-01.15	Инвестиционные продукты
LP-01.16	Карты
LP-01.17	Интернет-банкинг
LP-01.18	Мобильное приложение
LP-01.19	Партнерские сервисы
LP-01.20	Прочие банковские услуги

Таблица 5. Классификация тематики обращений юридических лиц (банк, филиал банка – нерезидента Республики Казахстан)

Код тематики	Тематика обращения	Описание
T-01.1	Условия и оформление кредита	Условия договора, лимиты, срок, ставка, изменение условий, отказ в выдаче

T-01.2	Урегулирование задолженности	Реструктуризация, графики платежей, отсрочки, рассмотрение заявлений, пересмотр условий
T-01.3	Взыскание задолженности	Порядок и способы взыскания, досрочное истребование, уступка прав требования, взаимодействие с третьими лицами
T-01.4	Обеспечение и залог	Вопросы оценки, оформления и изменения обеспечения, замена залога, обращение взыскания на обеспечение, реализация обеспечения
T-01.5	Ковенанты	Финансовые и нефинансовые ковенанты, их нарушение, пересмотр, последствия несоблюдения
T-01.6	Условия предоставления гарантии	Условия договора гарантии, размер (сумма) гарантии, срок действия, комиссия, отказ в предоставлении гарантии, требования к документам
T-01.7	Исполнение гарантии	Порядок предъявления требований по гарантии, основания для выплаты или отказа в выплате
T-01.8	Изменение и прекращение гарантии	Пролонгация, изменение суммы или срока, аннулирование, прекращение обязательств по гарантии
T-01.9	Взыскание и регрессные требования	Регрессные требования банка к принципалу, списание средств, споры по регрессу
T-01.10	Условия открытия аккредитива	Условия договора аккредитива, срок действия, комиссия, отказ в открытии, требования к документам
T-01.11	Изменение аккредитива	Внесение изменений, изменение суммы или срока, подтверждение аккредитива
T-01.12	Исполнение аккредитива	Представление документов, проверка документов банком, основания для платежа или отказа в платеже
T-01.13	Прекращение и закрытие аккредитива	Аннулирование, досрочное закрытие, прекращение обязательств по аккредитиву
T-01.14	Регресс и взыскание по аккредитиву	Регрессные требования банка к клиенту, списание средств, споры по платежам

T-01.15	Условия предоставления факторинга	Условия договора факторинга, лимит финансирования, размер финансирования, комиссия и дисконт, порядок уступки прав требования, требования к дебиторам, отказ в предоставлении факторинга
T-01.16	Исполнение факторинга	Сроки выплаты, удержание комиссии и дисконта, взаимодействие с дебиторами
T-01.17	Условия предоставления лизинга	Условия договора лизинга, предмет лизинга, стоимость и срок лизинга, график лизинговых платежей, аванс, выкупная стоимость, страхование, отказ в предоставлении лизинга
T-01.18	Исполнение договора лизинга	Передача предмета лизинга, начисление и уплата лизинговых платежей, техническое обслуживание и ремонт, страховые случаи, ответственность сторон
T-01.19	Урегулирование задолженности	Реструктуризация, графики платежей, отсрочки, рассмотрение заявлений, пересмотр условий
T-01.20	Изменение, прекращение и взыскание	Пролонгация, изменение условий договора, досрочное расторжение, изъятие предмета лизинга, взыскание задолженности, споры по выкупу предмета лизинга
T-01.21	Условия размещения депозита	Условия договора депозита, сумма и срок размещения, процентная ставка, порядок начисления и выплаты вознаграждения, возможность пополнения и частичного снятия, отказ в размещении депозита
T-01.22	Закрытие и возврат депозита	Возврат суммы депозита по окончании срока, досрочный возврат депозита, изменение условий, споры по расчетам
T-01.23	Платежи и переводы	Ошибочные, задержанные, неисполненные или двойные операции
T-01.24	Счета и карты	Открытие, ведение, закрытие счетов и карт
T-01.25	Комиссии и списания	Размер, правомерность и порядок взимания комиссий и удержаний
T-01.26	Блокировка операций	Ограничение операций по счетам и картам

T-01.27	Условия предоставления эквайринга	Условия договора эквайринга, тарифы и комиссии, технические требования, отказ в подключении
T-01.28	Исполнение эквайринга	Проведение операций по картам, зачисление средств, сроки расчетов, возвраты и отмены операций, технические сбои и ошибки в обработке платежей
T-01.29	Взыскание и спорные операции по эквайрингу	Удержание средств, штрафы платежных систем, приостановление расчетов, споры по операциям
T-01.30	Условия проведения валютно-обменных операций	Курсы покупки и продажи валюты, комиссии, лимиты операций, отказ в проведении операции
T-01.31	Исполнение валютно-обменных операций	Порядок проведения операций, дата валютирования, зачисление средств, корректность применения курса, технические и операционные ошибки, оспаривание курса или суммы операции, корректировки и перерасчеты, возврат средств
T-01.32	Условия предоставления инвестиционных продуктов	Условия договоров, комиссии и вознаграждения, отказ в предоставлении продукта
T-01.33	Исполнение инвестиционных операций	Исполнение поручений клиента, зачисление и списание активов, сроки расчетов и клиринг
T-01.34	Условия выпуска и обслуживания карт	Условия выпуска корпоративных карт, типы карт, лимиты операций, тарифы и комиссии, отказ в выпуске или обслуживании карты
T-01.35	Операции по картам	Зачисление и списание средств, ошибки и несанкционированные операции
T-01.36	Блокировка и споры по операциям	Блокировка и перевыпуск карт, оспаривание операций, возврат средств, претензии по безопасности
T-01.37	Доступ и подключение к сервисам	Регистрация и подключение к интернет-банкингу и мобильному банкингу, предоставление и изменение прав доступа, отказ или ограничение доступа
T-01.38	Использование дистанционных сервисов	Проведение операций через дистанционные каналы, работоспособность сервисов, технические сбои и ошибки, корректность отображения информации

T-01.39	Безопасность и инциденты	Несанкционированный доступ, подозрительные операции, меры безопасности, рассмотрение инцидентов и обращений клиентов
T-01.40	Условия подключения сервисов	Условия использования партнерских и цифровых сервисов, тарифы и комиссии, порядок подключения и отказ в подключении
T-01.41	Использование сервисов	Функциональность сервисов, качество предоставления услуг, технические сбои, взаимодействие с партнерами
T-01.42	Споры и ответственность	Ответственность банка и партнера, претензии по качеству услуг, возмещение убытков, рассмотрение споров
T-01.43	Условия предоставления услуг	Условия договоров, стоимость и сроки оказания услуг, требования к документам, отказ в предоставлении услуг
T-01.44	Исполнение услуг	Качество и сроки оказания услуг, исполнение обязательств банком, операционные ошибки
T-01.45	Мошеннические операции	Несанкционированные операции
T-01.46	Реакция банка при мошенничестве	Действия или бездействие банка при рассмотрении мошеннических операций
T-01.47	Кредитная история	Ошибки, несвоевременная передача данных, отказ в исправлении
T-01.48	Качество обслуживания	Действия или бездействие работников банка, сроки, формальные ответы
T-01.49	Иное	Используется только при невозможности классификации по вышеизложенным тематикам

Таблица 6. Классификация причин обращений юридических лиц (банк, филиал банка – нерезидента Республики Казахстан)

Код	Причина обращения	Описание
R-01	Необоснованный отказ	Отказ в предоставлении продукте, операции или заявлении без ясного и мотивированного объяснения либо при наличии оснований для удовлетворения
R-02		Фактические условия отличаются от заявленных или ожидаемых: скрытые ограничения, "мелкий

	Непрозрачные или несоответствующие условия	шрифт", расхождение с рекламой или консультацией
R-03	Неверное начисление или расчет	Ошибки в расчетах процентов, комиссий, графиков, задолженности, вознаграждений, курсов и конвертации
R-04	Неправомерное списание или удержание средств	Списание, удержание либо невозврат денежных средств без согласия клиента или правового основания
R-05	Сбой или ошибка выполнения операции	Платеж, перевод или иная операция не выполнены, выполнены повторно, приостановлены либо имеют некорректный статус.
R-06	Неправомерная блокировка или ограничение	Блокировка счета, карты, операции или доступа без достаточных, соразмерных и надлежащим образом разъясненных клиенту оснований.
R-07	Мошеннические или несанкционированные действия	Операции или кредиты без согласия клиента, включая случаи социальной инженерии
R-08	Ненадлежащее реагирование банка	Формальный ответ, затягивание рассмотрения, отсутствие расследования, объяснений или результата
R-09	Нарушение сроков	Просрочка рассмотрения заявлений, обращений, операций, реструктуризации или иных обязательных действий
R-10	Навязывание услуг или дополнительных платежей	Подключение платных услуг без добровольного согласия либо условие "без услуги - отказ"
R-11	Ошибки в данных и учетной информации	Некорректные сведения, в том числе в иных разделах кредитного отчета, несвоевременная передача данных, отказ в их исправлении.
R-12	Нарушения при урегулировании и взыскании	Несоразмерные условия реструктуризации, неправомерные методы взыскания, продолжение взыскания при установленных ограничениях
R-13	Иное	Используется только при невозможности классификации по вышеизложенным причинам

Таблица 7. Классификация видов финансовых продуктов (организация, филиал страховой организации – нерезидента Республики Казахстан)

Код вида	Вид финансового продукта

FS-01.1	Обязательное страхование
FS-01.2	Страхование жизни
FS-01.3	Личное страхование (кроме жизни)
FS-01.4	Имущественное страхование
FS-01.5	Страхование транспорта
FS-01.6	Добровольное страхование ответственности
FS-02.1	Дополнительные услуги
FS-03.1	Личный кабинет / сайт
FS-03.2	Мобильное приложение

Таблица 8. Классификация тематики обращений (организация, филиал страховой организации – нерезидента Республики Казахстан)

Код тематики	Тематика обращения	Описание
INS-01.1	Страховые выплаты и условия договора	Отказ в страховой выплате, несогласие с размером или сроками выплаты, результаты признания страхового случая, изменение условий договора без согласия страхователя, застрахованного лица или выгодоприобретателя.
INS-01.2	Регрессные требования и взыскание задолженности	Взыскание страховой компанией выплаченной суммы в порядке регрессного требования, в том числе способы, порядок и обоснованность взыскания.
INS-01.3	История и данные в ЕСБД	Некорректная или несвоевременная передача данных в ЕСБД (единая страховая база данных), ошибки в истории страхования, неверный расчет коэффициента бонус-малус, отказ в исправлении данных.
INS-01.4	Информирование и раскрытие информации	Отсутствие, неполнота или недостоверность информации о страховых продуктах, условиях договора, страховых рисках и порядке урегулирования страховых случаев.
INS-01.5	Качество обслуживания	Ненадлежащее консультирование и рассмотрение обращений, выражающееся в формальном характере ответов, нарушении установленных сроков и некорректном взаимодействии с потребителями.
INS-01.6	Навязывание страховых и сопутствующих услуг	Навязывание страховых продуктов, платных сервисов или дополнительных услуг без добровольного согласия клиента

INS-01.7	Вводящая в заблуждение реклама	Распространение рекламной информации, не соответствующей фактическим условиям страховых продуктов или вводящей клиента в заблуждение.
INS-01.8	Иное	Используется только при невозможности классификации по вышеизложенным тематикам

Таблица 9. Классификация причин обращений (организация, филиал страховой организации – нерезидента Республики Казахстан)

Код причины	Причина обращения	Описание
INS-R01	Необоснованный отказ в страховой выплате	Страховая организация отказала в осуществлении страховой выплаты при наличии, по мнению заявителя, страхового случая либо без надлежащего обоснования причин отказа.
INS-R02	Несогласие с определением размера ущерба	Занижение стоимости запасных частей, работ или услуг; несогласие с расчетом износа; несоответствие объема восстановительных работ; затягивание сроков определения размера ущерба.
INS-R03	Нарушение сроков осуществления страховой выплаты	Несвоевременное принятие решения по страховому случаю либо задержка перечисления страховой выплаты сверх сроков, установленных договором или законодательством.
INS-R04	Расторжение договора страхования	Отказ страховой организации в расторжении договора страхования, возврате страховой премии либо требование продолжения исполнения обязательств вопреки заявлению страхователя.
INS-R05	Сбой или ошибка при заключении договора страхования	Технические ошибки при оформлении договора страхования, включая сбои на интернет-ресурсах страховой организации, в системе ЕСБД (единая страховая база данных) либо проблемы интернет-соединения со стороны клиента.
INS-R06	Сбой или ошибка при расчете страховой премии	Некорректный расчет страховой премии вследствие технических ошибок на интернет-ресурсах страховой организации, сбоев в системе ЕСБД (единая страховая

		база данных) либо ошибок при передаче данных.
INS-R07	Иные нарушения при урегулировании страхового случая	Иные действия или бездействие страховой организации при рассмотрении страхового случая, не подпадающие под указанные причины, но затрагивающие права и законные интересы заявителя.

Таблица 10. Классификация видов финансовых продуктов (организация, осуществляющая брокерскую деятельность на рынке ценных бумаг)

Код вида	Вид финансового продукта
FI-01.1	Брокерское обслуживание
FI-01.2	Совершение сделок
FI-01.3	Инвестиционные рекомендации
FI-01.4	Сложные инвестиционные продукты
FI-01.5	Учет ценных бумаг
FI-01.6	Хранение ценных бумаг
FI-01.7	Денежные расчеты
FI-01.8	Комиссионные удержания

Таблица 11. Классификация тематики обращений (организация, осуществляющая брокерскую деятельность на рынке ценных бумаг)

Код тематики	Тематика	Описание
ST-01.1	Условия оказания брокерского обслуживания	Условия изменения и прекращения брокерского договора, порядок ведения брокерского счета, отказы в обслуживании, а также изменение условий обслуживания без согласия клиента
ST-01.2	Инвестиционные рекомендации и консультации	Инвестиционные рекомендации, навязывание инвестиционных решений, отсутствие или некорректное формирование инвестиционного профиля клиента, обещание доходности либо сокрытие рисков
ST-01.3	Совершение сделок с ценными бумагами	Покупка и продажа ценных бумаг, исполнение торговых поручений, отмена сделок, а также отказы в совершении операций без надлежащего разъяснения причин
ST-01.4	Учет ценных бумаг	Некорректный учет прав на ценные бумаги, ошибки при зачислении или списании, несоответствие остатков, расхождения в отчетности
		Задержки, ошибки или некорректное зачисление и

ST-01.5	Зачисление и списание денежных средств	списание денежных средств по брокерскому счету, проблемы при выводе средств
ST-01.6	Комиссии и иные удержания	Порядок и обоснованность удержания комиссий и сборов брокера, несоответствие тарифам, двойное удержание либо удержание без согласия клиента
ST-01.7	Информирование и раскрытие информации	Неполное, недостоверное или несвоевременное предоставление информации о финансовых инструментах, условиях обслуживания, рисках и результатах операций
ST-01.8	Отчетность брокера	Предоставление отчетов брокера, их содержание, корректность, полнота и сроки направления клиенту
ST-01.9	Торговые платформы и технические сбои	Некорректная работа торговых терминалов, мобильных приложений и иных ИС брокера, включая сбои, задержки котировок и невозможность совершения операций
ST-01.10	Мошеннические операции с ценными бумагами	Совершение операций с ценными бумагами без согласия клиента, сделки третьими лицами, отказ брокера признавать операции мошенническими
ST-01.11	Действия брокера при мошеннических операциях	Действия или бездействие брокера при рассмотрении заявлений о мошенничестве, несоблюдение сроков, отказ в блокировке операций либо отсутствии списаний
ST-01.12	Качество обслуживания	Действия или бездействие работников брокера, грубое обращение, формальные ответы, нарушение сроков рассмотрения обращений, некачественное или неполное консультирование
ST-01.13	Иное	Используется только при невозможности классификации по вышеизложенным тематикам

Таблица 12. Классификация причин обращений (организация, осуществляющая брокерскую деятельность на рынке ценных бумаг)

Код причины	Причина обращения	Описание
		Клиенту не была предоставлена либо была предоставлена в неполном, недостоверном или

SR-01	Недостаточное раскрытие информации	несвоевременном виде информация об условиях брокерского обслуживания, финансовых инструментах, рисках, комиссиях и последствиях операций
SR-02	Несогласие с условиями брокерского обслуживания	Несогласие с изменениями условий брокерского договора, тарифами, порядком брокерского обслуживания либо прекращением деловых отношений
SR-03	Некорректное начисление или удержание комиссий и сборов	Удержание комиссий и иных платежей, которые клиент не ожидал либо которые не были надлежащим образом раскрыты или согласованы
SR-04	Некорректное исполнение операций	Ошибки при совершении сделок с ценными бумагами, исполнении торговых поручений, зачислении или списании денежных средств либо ценных бумаг
SR-05	Отказ в совершении операций	Отказ брокера в совершении сделки или операции, включая блокировку операций, без достаточных разъяснений или правовых оснований
SR-06	Технический сбой	Нарушения, вызванные некорректной работой торговых платформ, мобильных приложений, терминалов или иных цифровых систем брокера
SR-07	Инвестиционный риск (без признаков нарушения)	Убытки или негативный финансовый результат, обусловленные рыночной конъюнктурой, волатильностью либо изменением стоимости активов при отсутствии нарушений со стороны брокера
SR-08	Некорректные действия работников	Действия или бездействие работников брокера, включая навязывание услуг, давление при принятии инвестиционных решений, некорректное консультирование или нарушение этических норм
SR-09	Ошибка или неверное понимание со стороны клиента	Обращения, обусловленные неверным пониманием клиентом условий договора, механизма операций или характеристик финансовых инструментов

SR-10	Мошеннические действия третьих лиц	Совершение операций без согласия клиента в результате мошенничества, социальной инженерии либо неправомерных действий третьих лиц
SR-11	Ненадлежащее рассмотрение обращения	Нарушение сроков, формальный подход либо отсутствие мотивированного ответа при рассмотрении обращения клиента брокером
SR-12	Иное	Используется только при невозможности классификации по вышеизложенным причинам

Таблица 13. Классификация видов финансовых продуктов (микрофинансовая организация)

Код вида	Вид финансового продукта
MFP-01.1	Краткосрочные микрокредиты
MFP-01.2	Долгосрочные микрокредиты
MFP-01.3	Онлайн-микрокредиты
MFP-01.4	Залоговые микрокредиты
MFP-01.5	Дополнительные услуги
MFP-01.6	Личный кабинет / сайт
MFP-01.7	Мобильное приложение

Таблица 14. Классификация тематики обращений (микрофинансовая организация)

Код тематики	Тематика обращения	Описание
MT-01.1	Условия и оформление микрокредита	Условия договора, отказ в выдаче, сумма, срок, ставка, изменение условий
MT-01.2	Урегулирование задолженности	Продление, реструктуризация, графики платежей, рассмотрение заявлений
MT-01.3	Взыскание задолженности	Способы и порядок взыскания, звонки, сообщения, передача долга, обращение взыскания на обеспечение
MT-01.4	Платежи и зачисления	Ошибочные, задержанные, неисполненные или двойные платежи
MT-01.5	Комиссии и удержания	Размер, правомерность и порядок удержаний и комиссий
MT-01.6	Мошеннические микрокредиты	Микрокредиты, оформленные без согласия клиента
MT-01.7	Реакция МФО при мошенничестве	Действия или бездействие МФО при рассмотрении мошеннических случаев

MT-01.8	Данные в кредитном отчете	Ошибки, несвоевременная передача данных, отказ в исправлении
MT-01.9	Раскрытие информации	Неполная, недостоверная или несвоевременная информация
MT-01.10	Навязывание услуг	Подключение платных услуг без добровольного согласия
MT-01.11	Вводящая в заблуждение реклама	Реклама, искажающая условия микрокредита
MT-01.12	Качество обслуживания	Ненадлежащее рассмотрение обращения (формальный характер ответа, нарушение установленных сроков рассмотрения).
MT-01.13	Иное	Используется только при невозможности классификации по вышеизложенным тематикам

Таблица 15. Классификация причин обращений (микрофинансовая организация)

Код причины	Причина обращения	Описание
MR-01	Необоснованный отказ	Отказ в микрокредите, операции или заявлении без ясного объяснения
MR-02	Непрозрачные или несоответствующие условия	Фактические условия отличаются от заявленных или рекламируемых
MR-03	Неверное начисление или расчет	Ошибки в расчетах процентов, комиссий, задолженности
MR-04	Неправомерное удержание средств	Удержания или списания без согласия или основания
MR-05	Сбой или ошибка операции	Платеж или зачисление не выполнены, выполнены повторно либо приостановлены.
MR-06	Неправомерные меры воздействия	Избыточные ограничения, давление, неправомерные действия при взыскании
MR-07	Мошеннические действия	Оформление микрокредита или списания без согласия клиента
MR-08	Ненадлежащее реагирование МФО	Формальный характер ответа, отсутствие результативного рассмотрения.
MR-09	Нарушение сроков	Нарушение сроков рассмотрения заявлений, обращений или платежей
MR-10	Навязывание платных услуг	Подключение платных сервисов без добровольного согласия
MR-11	Ошибки в данных	Некорректные сведения, в том числе в иных разделах кредитного отчета, несвоевременная передача данных, отказ в их исправлении.

MR-12	Нарушения при урегулировании задолженности	Несоразмерные условия продления, отказ в пересмотре обязательств
MR-13	Иное	Используется только при невозможности классификации по вышеизложенным причинам

© 2012. РГП на ПХВ «Институт законодательства и правовой информации Республики Казахстан»
Министерства юстиции Республики Казахстан