

Об утверждении Правил функционирования платформы коллективного урегулирования задолженности заемщиков – физических лиц по договорам потребительского банковского займа и договорам о предоставлении потребительского микрокредита, не обеспеченным залогом имущества, включая условия подключения участников, уровни доступа, обмен и защиту персональных данных

Постановление Правления Агентства Республики Казахстан по регулированию и развитию финансового рынка от 25 июня 2026 года № 97. Зарегистрировано в Министерстве юстиции Республики Казахстан 26 июня 2026 года № 39103

Примечание ИЗПИ!

Вводится в действие с 01.01.2027 г.

В соответствии с частью четвертой пункта 5 статьи 15-30 Закона Республики Казахстан "О государственном регулировании, контроле и надзоре финансового рынка и финансовых организаций" Правление Агентства Республики Казахстан по регулированию и развитию финансового рынка ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить прилагаемые Правила функционирования платформы коллективного урегулирования задолженности заемщиков – физических лиц по договорам потребительского банковского займа и договорам о предоставлении потребительского микрокредита, не обеспеченным залогом имущества, включая условия подключения участников, уровни доступа, обмен и защиту персональных данных.

2. Департаменту социальных проектов и повышения финансовой грамотности 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 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.

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

4. Настоящее постановление подлежит официальному опубликованию и вводится в действие с 1 января 2027 года.

*Председатель Агентства Республики
Казахстан по регулированию и*

М. Абылкасымова

Правила функционирования платформы коллективного урегулирования задолженности заемщиков – физических лиц по договорам потребительского банковского займа и договорам о предоставлении потребительского микрокредита, не обеспеченным залогом имущества, включая условия подключения участников, уровни доступа, обмен и защиту персональных данных

Глава 1. Общие положения

1. Правила функционирования платформы коллективного урегулирования задолженности заемщиков – физических лиц по договорам потребительского банковского займа и договорам о предоставлении потребительского микрокредита, не обеспеченным залогом имущества, включая условия подключения участников, уровни доступа, обмен и защиту персональных данных, определяют требования к функционированию платформы коллективного урегулирования задолженности заемщиков – физических лиц по договорам потребительского банковского займа и договорам о предоставлении потребительского микрокредита, не обеспеченным залогом имущества (далее – платформа), ее функциональным возможностям, информационному взаимодействию, обмену и защите персональных данных, информационной безопасности, разграничению прав доступа пользователей и хранению информации.

2. Функционирование платформы осуществляется с соблюдением Цифрового кодекса Республики Казахстан (далее – Цифровой кодекс), законов Республики Казахстан "О персональных данных и их защите", "О кредитных бюро и формировании кредитных историй в Республике Казахстан", "О банках и банковской деятельности в Республике Казахстан", "О микрофинансовой деятельности", "О коллекторской деятельности", "О медиации", "О платежах и платежных системах", "О государственном регулировании, контроле и надзоре финансового рынка и финансовых организаций", а также иных нормативных правовых актов Республики Казахстан в сферах цифровизации, кибербезопасности и защиты персональных данных.

3. В Правилах используются понятия, указанные в Цифровом кодексе, а также следующие понятия:

1) журнал аудита – совокупность электронных записей платформы, фиксирующих действия пользователей, системные события, обращения к данным, изменения статусов, формирование, просмотр, подписание и выгрузку документов;

2) личный кабинет – защищенный раздел платформы, предоставляемый пользователю с учетом его роли и полномочий;

3) платформа – платформа коллективного урегулирования задолженности заемщиков – физических лиц по договорам потребительского банковского займа и (или) договорам о предоставлении потребительского микрокредита, не обеспеченным залогом имущества, функционирующая при финансовом омбудсмане и обеспечивающая посредством информационной системы взаимодействие участников коллективного урегулирования задолженности, а также автоматизацию процессов подачи заявлений на коллективное урегулирование задолженности (далее – заявление), обмена данными, проверки критериев задолженности, формирования графиков платежей, подписания документов, уведомления участников и мониторинга исполнения соглашений об урегулировании спора (конфликта) в порядке медиации (далее – медиативное соглашение);

4) оператор платформы – юридическое лицо, обеспечивающее функционирование платформы на основании договора или соглашения с финансовым омбудсманом.

Глава 2. Участники и пользователи платформы и их функции

4. Участниками платформы являются банки, филиалы банка-нерезидента Республики Казахстан, микрофинансовые организации, коллекторские агентства, которым уступлены права (требования) по договору потребительского банковского займа или потребительского микрокредита (далее – коллекторские агентства), финансовый омбудсман, физические лица, подключенные к платформе в соответствии с Правилами.

В качестве пользователей платформы выступают участники платформы, а также медиатор, оператор платформы, уполномоченный орган по регулированию, контролю и надзору финансового рынка и финансовых организаций, получившие доступ к платформе в соответствии с Правилами.

5. Финансовый омбудсман использует платформу для рассмотрения заявлений, организации взаимодействия участников, формирования и подписания протоколов, а также мониторинга процедур коллективного урегулирования задолженности в пределах своих полномочий.

6. Оператор платформы обеспечивает эксплуатацию, техническое сопровождение и бесперебойное функционирование платформы, защиту обрабатываемой на ней информации, информационную безопасность, конфиденциальность, разграничение прав доступа, ведение журналов аудита, резервное копирование и восстановление данных, интеграцию с внешними цифровыми системами, формирование статистической и аналитической информации, а также техническую поддержку пользователей.

Информация и данные, доступ к которым предоставлен оператору платформы посредством платформы, обрабатываются оператором платформы исключительно в пределах, необходимых для обеспечения функционирования платформы. Использование указанных информации и данных в иных целях, а также их передача третьим лицам вне рамок технологических процессов функционирования платформы не допускается.

Оператор платформы не приобретает права собственности или иные вещные права на персональные данные, сведения, составляющие банковскую тайну, тайну предоставления микрокредита, коммерческую или иную охраняемую законом тайну, размещаемые и обрабатываемые на платформе.

7. Банки, филиалы банка-нерезидента Республики Казахстан, микрофинансовые организации (далее – кредиторы), коллекторские агентства назначают уполномоченных пользователей для работы в личном кабинете кредитора, коллекторского агентства и обеспечивают своевременное рассмотрение сведений, поступивших через платформу.

Кредиторы, коллекторские агентства обеспечивают достоверность данных, подтверждаемых или направляемых через платформу, а также подписание электронных документов электронной цифровой подписью уполномоченного лица.

Кредиторы, коллекторские агентства при работе на платформе соблюдают требования законодательства Республики Казахстан о персональных данных, банковской тайне, тайне предоставления микрокредита, коллекторской деятельности и иной охраняемой законом тайне.

8. Медиатор использует платформу для ознакомления с документами, подписания медиативных соглашений, связанных с процедурой медиации, в пределах предоставленных оператором платформы прав доступа.

9. Пользователи платформы обеспечивают достоверность вносимых ими сведений, сохранность средств цифровой аутентификации, недопущение передачи логинов, паролей, одноразовых кодов, ключей электронной цифровой подписи третьим лицам.

Глава 3. Требования к функционированию платформы

10. Первичная регистрация пользователя на платформе осуществляется посредством его цифровой аутентификации с использованием биометрической аутентификации или электронной цифровой подписи в порядке, установленном законодательством Республики Казахстан в сферах цифровизации и кибербезопасности

11. На платформе обеспечиваются подача заемщиком заявления на коллективное урегулирование задолженности, автоматизированная проверка заемщика и его обязательств, обмен сведениями с кредиторами, коллекторскими агентствами,

формирование проекта единого графика платежей, подписание электронных документов, направление уведомлений и отображение статусов рассмотрения заявления.

12. Ведение журналов аудита, управление календарем рабочих и выходных дней, хранение электронных документов, а также выгрузка документов и сведений осуществляются на платформе в пределах прав доступа пользователя.

13. Платформа функционирует круглосуточно, за исключением периодов проведения регламентных, профилактических, восстановительных, аварийных и иных технических работ. Оператор платформы уведомляет пользователей о плановых технических работах путем размещения сообщения на платформе и направления уведомления не позднее чем за один рабочий день до начала таких работ.

При проведении аварийных технических работ оператор платформы уведомляет пользователей о временной недоступности платформы и предполагаемых сроках восстановления ее работоспособности. Указанное уведомление направляется при наличии технической возможности либо незамедлительно после восстановления такой возможности.

14. Пользовательский интерфейс платформы обеспечивает адаптивность, доступ с компьютеров и мобильных устройств, отображение статуса заявления, необходимых действий, сроков их совершения, последствий неподписания или отказа от подписания документов, сведений о сформированных документах и уведомлениях.

Пользовательский интерфейс платформы разрабатывается и функционирует с учетом требований доступности для лиц с инвалидностью, лиц с нарушениями зрения, слуха, речи, а также другими функциональными ограничениями в соответствии с законодательством Республики Казахстан.

15. Пользователю предоставляется возможность просмотра, включая, но не ограничиваясь, истории его действий, поданных заявлений, сформированных документов, уведомлений и статусов рассмотрения.

16. Все действия, включая подачу заявления, предоставление согласий, прохождение идентификации и цифровой аутентификации, получение сведений из шлюза "цифрового правительства" и кредитных бюро, изменение сведений, документов и статусов, подписание документов, направление и получение уведомлений, фиксируются на платформе как цифровые события и отражаются в журнале аудита.

17. Не допускается удаление сведений о действиях пользователей, сформированных документах, статусах заявлений и медиативных соглашениях, если такие сведения подтверждают совершение действий на платформе.

Глава 4. Условия подключения пользователей платформы, требования к личным кабинетам и ролевой модели доступа

18. Доступ пользователей к платформе осуществляется через личные кабинеты с учетом ролевой модели и предоставленных прав доступа.

После регистрации пользователя в личном кабинете последующий допуск к личному кабинету осуществляется посредством его цифрового подтверждения.

19. На платформе предусматриваются роли заемщика, кредитора, коллекторского агентства, финансового омбудсмана, медиатора, а также уполномоченного органа по регулированию, контролю и надзору финансового рынка и финансовых организаций с правом просмотра и формирования аналитической информации без вмешательства в процедуру урегулирования задолженности.

20. Личный кабинет обеспечивает пользователю возможность совершения действий на платформе в пределах предоставленной роли, включая подачу, просмотр и рассмотрение заявлений, направление и получение сведений, формирование, подписание, загрузку и выгрузку электронных документов, получение уведомлений, просмотр статусов и истории действий, а также обращение в службу поддержки.

21. Доступ пользователя к сведениям, заявлениям, документам, аналитической и иной информации на платформе предоставляется только в объеме, необходимом для реализации его полномочий и функций в рамках процедуры коллективного урегулирования задолженности.

22. Изменение роли, блокирование учетной записи, прекращение активных сессий пользователя, а также иные действия по управлению доступом осуществляются оператором платформы в порядке, определенном внутренними документами оператора, с обязательной фиксацией таких действий в журнале аудита.

23. Блокирование учетной записи пользователя влечет немедленное прекращение всех активных сессий такого пользователя.

24. Платформа обеспечивает получение и хранение в цифровой форме согласий заемщика на обработку персональных данных, сбор и обработку сведений, составляющих кредитную историю, получение кредитных отчетов из кредитных бюро, и иных цифровых систем, направление уведомлений, а также формирование и хранение электронных документов.

25. Согласия заемщика хранятся на платформе с фиксацией даты, времени, способа их предоставления, версии текста согласия и идентификатора пользователя. Отзыв согласия осуществляется в порядке, предусмотренном законодательством Республики Казахстан, с сохранением ранее сформированных сведений и документов.

26. Электронный документ считается подписанным на платформе после успешного прохождения проверки электронной цифровой подписи и сохранения подписанного электронного документа на платформе.

27. При подписании электронного документа платформа обеспечивает возможность ознакомления подписанта с содержанием документа до его подписания, создание электронной цифровой подписи только после явного подтверждения подписантом

действия по подписанию, формирование уведомления о создании и применении электронной цифровой подписи, возможность проверки электронной цифровой подписи, а также сохранения подписанного электронного документа.

При подписании электронных документов от имени юридического лица или филиала платформа обеспечивает проверку полномочий подписанта в порядке, предусмотренном законодательством Республики Казахстан.

Глава 5. Защита персональных данных и информационной безопасности платформы

28. Обработка персональных данных и иной охраняемой законом информации на платформе осуществляется исключительно в целях функционирования платформы, коллективного урегулирования задолженности, идентификации пользователей, проверки соответствия установленным критериям, формирования документов, уведомления участников и мониторинга исполнения медиативных соглашений.

29. На платформе обрабатываются только данные, необходимые и достаточные для достижения целей, предусмотренных Правилами. Доступ к таким данным предоставляется пользователям только в объеме, необходимом для исполнения их функций.

30. Оператор платформы обеспечивает получение, хранение и учет согласий субъектов персональных данных, предусмотренных законодательством Республики Казахстан, а также фиксацию фактов предоставления и отзыва согласия, доступа к данным и совершенных с ними действий.

31. Передача персональных данных, сведений, содержащих банковскую тайну, тайну предоставления микрокредита, коллекторской деятельности, кредитной истории, сведений из иной охраняемой законом информации третьим лицам допускается с согласия субъекта персональных данных.

32. Оператор платформы обеспечивает защиту персональных данных и информационной безопасности платформы, включая разграничение прав доступа, защищенную передачу данных, многофакторную аутентификацию пользователей с расширенными правами доступа, защиту от несанкционированного доступа, автоматизированных атак, подбора паролей, вредоносных файлов и иных угроз информационной безопасности.

33. Платформа обеспечивает журналирование действий пользователей, системных событий, операций с персональными данными, учетными записями, электронными документами, заявлениями, графиками платежей, медиативными соглашениями и событиями информационной безопасности. Журналы аудита защищаются от изменения, удаления и несанкционированного доступа.

34. Срок хранения персональных данных определяется датой достижения целей их сбора и обработки.

Срок хранения журналов аудита определяется внутренними документами оператора платформы.

По истечении сроков хранения такие данные и сведения подлежат уничтожению, обезличиванию либо архивированию в установленном порядке.

35. При выявлении инцидента информационной безопасности оператор платформы принимает меры по его локализации, устранению последствий, восстановлению работоспособности платформы, документированию инцидента, уведомлению участников платформы, уполномоченного органа в сфере обеспечения кибербезопасности и защиты персональных данных и уполномоченного органа по регулированию, контролю и надзору финансового рынка и финансовых организаций.

Глава 6. Требования к интеграции с внешними цифровыми системами

36. Платформа обеспечивает информационное взаимодействие с кредитными бюро, сервисами идентификации, электронной цифровой подписи, уведомлений, платежными сервисами и иными цифровыми системами, необходимыми для функционирования платформы.

37. Интеграция платформы с цифровыми объектами "цифрового правительства" осуществляется посредством шлюза "цифрового правительства" в порядке, предусмотренном пунктом 4 статьи 83 Цифрового кодекса.

При наличии необходимых цифровых сведений в национальных регистрах, платформа обеспечивает их получение без истребования от заемщика документов, содержащих такие сведения.

38. При обмене данными с внешними цифровыми системами платформа обеспечивает защищенные каналы связи, фиксацию даты, времени, состава и результата запроса, обработку ошибок, недопущение избыточного получения данных, а также сохранность ранее сформированных данных, документов, статусов и журналов аудита при сбоях внешних цифровых систем.

Глава 7. Требования к функциональным возможностям платформы

39. Автоматизированная проверка заемщика и его обязательств на платформе осуществляется на основании сведений, получаемых из кредитных бюро, государственных цифровых систем, предусмотренных законодательством Республики Казахстан, в объеме, необходимом для определения соответствия заемщика и его обязательств условиям применения процедуры коллективного урегулирования задолженности, установленным постановлением Правления Агентства Республики Казахстан по регулированию и развитию финансового рынка от 28 апреля 2026 года № 83 "Об утверждении Правил рассмотрения изменений в условия договора банковского займа и договора о предоставлении микрокредита, перечня документов, прилагаемых к

заявлению заемщика – физического лица о внесении изменений в условия договора банковского займа и договора о предоставлении микрокредита, а также порядка информирования банком и организацией, осуществляющей микрофинансовую деятельность, уполномоченного органа о результатах рассмотрения заявлений заемщиков – физических лиц о внесении изменений в условия договора банковского займа и договора о предоставлении микрокредита" (зарегистрировано в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов под № 38583).

При применении автоматизированной проверки заемщику платформа обеспечивает отображение информации о факте ее проведения, источниках полученных сведений, ключевых критериях, повлиявших на результат проверки, а также возможность направления обращения о пересмотре результата проверки с участием финансового омбудсмана в случаях, когда результат проверки влияет на возможность применения процедуры коллективного урегулирования задолженности.

40. Платформа обеспечивает:

1) направление сведений об обязательствах заемщика кредиторам, коллекторскому агентству для подтверждения, уточнения либо отклонения, формирование на основании подтвержденных сведений проектов решений финансового омбудсмана об изменении условий исполнения обязательств (коллективном урегулировании просроченной задолженности) по кредитам, медиативных соглашений, графиков платежей, а также перерасчет графика платежей при изменении данных, влияющих на его расчет, с фиксацией соответствующих действий в журнале аудита;

2) ознакомление заемщика с проектом графика платежей и электронными документами до их подписания, подписание электронных документов участниками платформы в пределах их полномочий, отображение статусов заявления, медиативных соглашений и графиков платежей, а также направление уведомлений пользователям;

3) возможность внесения заемщиком платежей в счет исполнения графика платежей через платформу при наличии соответствующей функциональной возможности, а также иными способами, предусмотренными законодательством Республики Казахстан, распределение платежей между кредиторами, коллекторскими агентствами в соответствии с графиком платежей, при этом сведения о внесенных платежах и их распределении отображаются в личном кабинете заемщика.

41. Мониторинг исполнения медиативного соглашения включает учет сроков и поступивших платежей, если такая функция реализована, определение факта просрочки, направление напоминаний и отображение текущего состояния исполнения графика платежей.

Глава 8. Требования к электронным документам и хранению информации

42. На платформе формируются и хранятся электронные документы, необходимые для проведения процедуры коллективного урегулирования задолженности, включая

заявление заемщика, согласия, проект единого графика платежей, решения кредиторов, коллекторских агентств, медиативные соглашения, протоколы, уведомления и иные документы, предусмотренные функционалом платформы.

43. Изменение подписанного электронного документа допускается путем формирования новой версии. Платформа обеспечивает хранение всех версий электронных документов, проверку их целостности, подтверждение факта подписания и предоставление доступа к ним только пользователям, имеющим соответствующие права доступа.

44. Хранение электронных документов, их версий осуществляется в сроки, определяемые законодательством Республики Казахстан.

Глава 9. Техническая устойчивость и непрерывность функционирования платформы

45. Оператор платформы обеспечивает техническую устойчивость, мониторинг доступности платформы, резервное копирование данных и восстановление работоспособности после сбоев.

46. Оператор платформы обеспечивает наличие плана непрерывности функционирования платформы и восстановления после сбоев, включающего порядок резервного копирования, восстановления данных, действий при отказе внешних сервисов, уведомления пользователей и документирования аварийных ситуаций.

47. Платформа исключает потерю данных при технических сбоях, включая сведения о заявлениях, подписанных документах, согласиях, статусах, уведомлениях и действиях пользователей.

Глава 10. Контроль, мониторинг и отчетность

48. Оператор платформы обеспечивает формирование и хранение отчетной и аналитической информации о функционировании платформы, включая сведения о пользователях, заявлениях, статусах, сроках прохождения этапов, подписанных документах, технических сбоях, инцидентах информационной безопасности, обращениях пользователей и иных показателях работы платформы.

49. Уполномоченный орган по регулированию, контролю и надзору финансового рынка и финансовых организаций получает доступ к аналитической и отчетной информации в пределах полномочий, установленных законодательством Республики Казахстан.