



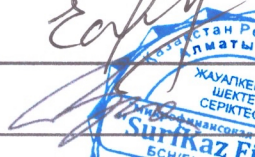
ТОО «Микрофинансовая организация «SurfKaz Finance»

Версия: 01

**Политика возврата денежных средств клиенту МФО
ТОО «Микрофинансовая организация «SurfKaz Finance»**

город Алматы
2025 год

ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ ДОКУМЕНТА

№	ФИО	Должность	Результат согласования (подпись)
1	Ешмухаметов М.Е.	Комплаенс менеджер	
2	У ЯньАнь	Директор	



ВЕДОМОСТЬ ИЗМЕНЕНИЙ ДОКУМЕНТА

Версия	Дата документа	Дополнения и/или изменения	Дата вступления в силу документа и документ которым принят
01, новая редакция	2025 год	Новая версия	Приказ № 8/ОС от «28» августа 2025 года

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОПРЕДЕЛЕНИЯ, ТЕРМИНЫ И СОКРАЩЕНИЯ
 2. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ
 3. ОНОВАНИЯ ДЛЯ ВОЗВРАТА
 4. ПОРЯДОК ВОЗВРАТА
 5. СРОКИ И ОГРАНИЧЕНИЯ
 6. КОНТРОЛЬ И ПОД/ФТ
 7. УЧЕТ И ОТЧЕТНОСТЬ
 8. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ
 9. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ
- Приложение 1

ОПРЕДЕЛЕНИЯ, ТЕРМИНЫ И СОКРАЩЕНИЯ

Определения, термины и сокращения	Описание
МФО	организация, осуществляющая предоставление микрокредитов и иных финансовых услуг населению на основании лицензии, выданной уполномоченным органом РК.
МФО	ТОО «Микрофинансовая организация «SurfKaz Finance»
Заимодатель	физическое или юридическое лицо, не являющееся банком, организацией, осуществляющей отдельные виды банковских операций, организацией, осуществляющей микрофинансовую деятельность
Задолженность	сумма непогашенного заемщиком требования в виде основного долга, начисленного вознаграждения и(или) иных выплат в соответствии с условиями договора о предоставлении микрокредита
Заемщик	дееспособное физическое лицо, являющееся гражданином РК, заключившее с микрофинансовой организацией договор о предоставлении микрокредита
Микрокредит	деньги, предоставляемые МФО Заемщику в национальной валюте РК – тенге (KZT), в размере и порядке, определенных законодательством РК и ВНД МФО, на условиях платности, срочности и возвратности
Уполномоченный орган	уполномоченный орган по регулированию, контролю и надзору финансового рынка и финансовых организаций
Клиент	физическое или юридическое лицо, заключившее договор с МФО и осуществляющее платежи или получающее возврат денежных средств.
Возврат денежных средств	процедура зачисления средств обратно клиенту по основаниям, предусмотренным настоящей политикой
Платеж	перечисление денежных средств клиентом в счет погашения займа, комиссии, страховых взносов или иных платежей
Основание возврата	юридическое или фактическое событие, которое дает право клиенту на возврат денежных средств (ошибка, переплата, отмена услуги и т.д.)
Заявка на возврат	документальное обращение клиента в письменной или электронной форме с требованием о возврате денежных средств
Реквизиты	банковский счет, карта или иные платежные данные, на которые должно быть зачислено возвращаемое средство

ПОД/ФТ	противодействие легализации доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма; включает внутренний контроль операций, в том числе возвратов
Платежная система	организация или сервис, через который осуществляется перевод денежных средств (банк, процессинговая компания, интернет-платеж
Техническая ошибка	сбой программного обеспечения, процессинговой системы или других сервисов, приведший к некорректному списанию или зачислению средств
Переплата	ситуация, когда клиент перечислил сумму, превышающую установленную договором сумму обязательного платежа
Отмена услуги/продукта	ситуация, при которой микрокредит или финансовая услуга были аннулированы до оказания услуги клиенту
Политика	возврата денежных средств клиенту МФО
МФО	ТОО «Микрофинансовая организация «SurfKaz Finance»
РК	Республика Казахстан

1. Общие положения

1. Настоящая Политика регулирует порядок возврата денежных средств клиентам МФО.
2. Политика разработана в соответствии с законодательством Республики Казахстан, нормативными актами Агентства РК по регулированию и развитию финансового рынка (АРРФР), а также внутренними регламентами МФО.
3. Основные цели:
 - защита прав клиентов,
 - обеспечение прозрачности операций,
 - минимизация рисков мошенничества и ошибок.
4. Политика обязательна к исполнению всеми сотрудниками МФО.

2. Основания для возврата

Возврат денежных средств осуществляется в случаях:

- **Ошибка клиента** – неверно указанные реквизиты, сумма или повторный платеж.
- **Техническая ошибка** – сбой в системе МФО, банка или платежной организации.
- **Переплата** – излишне уплаченные суммы по займу, процентам или комиссиям.
- **Отмена продукта/услуги** – аннулирование займа до его фактической выдачи.
- **Ошибки третьих лиц** – некорректные списания по вине банка или платежного провайдера.

3. Порядок возврата

1. **Заявка**
Клиент подает заявление (бумажное или электронное) (Приложение 1), содержащее:
 - ФИО, ИИН/БИН клиента,
 - номер договора/платежа,
 - сумму и причину возврата,
 - реквизиты для возврата.
2. **Проверка**
Сотрудник МФО проверяет корректность данных, основание возврата и отсутствие ограничений (например, задолженности клиента).
3. **Рассмотрение**
 - срок рассмотрения заявки – до 5 рабочих дней,
 - по итогам клиенту направляется решение: «Одобрено» или «Отказано» с указанием причины.
4. **Исполнение возврата**
 - возврат производится на тот же счет/карту, с которых был произведен платеж,
 - при использовании платежной системы возврат осуществляется через нее.
5. **Информирование**
Клиент уведомляется о сумме, дате и реквизитах возврата.

4. Сроки и ограничения

- Возврат средств производится в течение **5 рабочих дней** с даты одобрения заявки.
- При задержках по вине банка или платежной системы МФО обязано уведомить клиента.
- Не подлежат возврату:
 - комиссии за уже оказанные услуги,
 - проценты за период фактического пользования займом,
 - штрафы и пени за просрочку.

5. Контроль и ПОД/ФТ

- Все возвраты подлежат обязательной проверке на предмет подозрительных операций.
- При необходимости МФО вправе запросить у клиента подтверждающие документы.
- Возврат может быть приостановлен до завершения проверки, если операция вызывает сомнения.

6. Учет и отчетность

- Все возвраты фиксируются в бухгалтерском и внутреннем учете МФО.
- Ведется журнал возвратов с указанием основания, суммы, даты и ответственного сотрудника.
- Периодически проводится аудит возвратов для исключения ошибок и нарушений.

7. Ответственность

- Сотрудники, допустившие нарушение порядка возврата, несут дисциплинарную ответственность.
- МФО несет ответственность за своевременное и корректное проведение возвратов.

8. Заключительные положения

- Настоящая Политика доводится до сведения клиентов путем размещения на официальном сайте МФО.
- Изменения и дополнения в Политику вносятся по решению руководства МФО и вступают в силу после их публикации.
- Политика является внутренним нормативным документом и обязательна для исполнения всеми структурными подразделениями.

Шаблон заявление на возврат денежных средств

Кому:
Директору ТОО «Микрофинансовая организация» «SurfKaz Finance»
У ЯньАнь

От:

Ф.И.О. клиента: _____
ИИН/БИН: _____
Контактный телефон: _____
Электронная почта: _____

Заявление

Прошу вернуть денежные средства, ошибочно/излишне уплаченные мной в пользу МФО.

Данные платежа:

- Дата платежа: «» _____ 20 г.
- Сумма платежа: _____
- Способ оплаты (карта/банковский перевод/онлайн-оплата и др.): _____
- Назначение платежа (погашение займа, комиссия и др.): _____
- Номер договора/счета: _____

Основание для возврата:

- ☐ Ошибочный платеж
- ☐ Переплата
- ☐ Техническая ошибка
- ☐ Отмена услуги/продукта
- ☐ Другое: _____

Реквизиты для возврата:

- Банк: _____
- БИК: _____
- Номер счета / IBAN / карта: _____
- Получатель (Ф.И.О.): _____

Подтверждаю, что указанные реквизиты являются корректными, и обязуюсь уведомить МФО в случае их изменения.

Политика возврата денежных средств клиенту МФО
ТОО «Микрофинансовая организация «SurfKaz Finance»

Дата: «__» _____ 2025 г.

Подпись: _____