

«Бизнес займ» МҚҰ» ЖШС-нің микрокредиттер беру қағидалары

БЕКІТІЛДІ

«Бизнес займ» микроқаржы ұйымы»
жауапкершілігі шектеулі серіктестігі қатысушыларының
кезектен тыс Жалпы жиналысының
2026 жылғы «02» пілдеде
қабылданған шешімімен



ҚАҒИДАЛАР
«Бизнес займ» микроқаржы ұйымы»
ЖШС-ның
микрокредиттер беру қағидалары
(5.0 нұсқа)

Алматы, 2026 жыл

Осы «Бизнес займ» микроқаржы ұйымы» ЖШС-ның микрокредиттер беру қағидалары (бұдан әрі - Қағидалар) Қазақстан Республикасының Азаматтық кодексіне, «Микроқаржылық қызмет туралы» Қазақстан Республикасының 2012 жылғы 26 қарашадағы № 56-V Заңына (бұдан әрі - Заң), Қазақстан Республикасының Қаржы нарығын реттеу және дамыту агенттігі Басқармасының 2026 жылғы 15 мамырдағы № 92 қаулысымен бекітілген Микроқаржылық қызметті жүзеге асыруға қойылатын талаптарға (бұдан әрі - № 92 талаптар), Қазақстан Республикасының өзге де нормативтік құқықтық актілеріне, сондай-ақ «Бизнес займ» микроқаржы ұйымы» ЖШС-ның ішкі құжаттарына сәйкес әзірленді.

Осы Қағидалар 2026 жылғы 2 шілдеден бастап қолданысқа енгізіледі және «Бизнес займ» микроқаржы ұйымы» ЖШС-ның бұрын қолданыста болған микрокредиттер беру қағидаларын алмастырады.

МАЗМҰНЫ

- 1-тарау.** Жалпы ережелер
- 2-тарау.** Микрокредит берудің шекті сомалары мен мерзімдері
- 3-тарау.** Берілетін микрокредиттер бойынша сыйақы мөлшерлемелерінің шекті шамалары
- 4-тарау.** Міндеттемелердің орындалуын қамтамасыз ету тәсілдеріне қойылатын талаптар
- 5-тарау.** Микрокредит беру туралы шешім қабылдаудың шекті мерзімдері
- 6-тарау.** Адал мінез-құлық және жауапты микрокредиттеу қағидаттары
- 7-тарау.** Микрокредит беруге байланысты қаржылық өнімдерді ұсыну талаптары
- 8-тарау.** Мониторинг. Шарт талаптарының орындалуын бақылау
- 9-тарау.** Шартты өзгерту және бұзу тәртібі
- 10-тарау.** Төлем қабілетсіз қарыз алушымен өзара іс-қимыл жасау тәртібі
- 11-тарау.** Клиенттермен жұмыс жүргізу тәртібі туралы ереже
- 12-тарау.** МҚҰ мен қаржылық қызметті тұтынушының құқықтары мен міндеттері, олардың жауапкершілігі
- 13-тарау.** Қаржылық қызметтерді тұтынушылардың өтініштерін қарау тәртібі
- 14-тарау.** Келіспеушіліктерді реттеу кезінде қаржылық қызметтерді тұтынушымен және микроқаржылық (қаржылық) омбудсманмен өзара іс-қимыл жасау тәртібі
- 15-тарау.** Құпиялылық. Дербес деректер және микрокредит беру құпиясы
- 16-тарау.** Мүтедектігі бар адамдарға және халықтың жүріп-тұруы шектеулі топтарына қызмет көрсету тәртібі, сондай-ақ сенім білдірілген тұлғаның қатысуымен қызмет көрсету ерекшеліктері
- 17-тарау.** Қорытынды ережелер

1-тарау. Жалпы ережелер

1. Осы Қағидалар жеке тұлғаларға, оның ішінде жеке кәсіпкерлерге (бұдан әрі – Қарыз алушы(лар)) микрокредиттер беру және оларға кейіннен қызмет көрсету тәртібі мен талаптарын, сондай-ақ «Бизнес займ» микроқаржы ұйымы» ЖШС-ның (бұдан әрі – МҚҰ) қаржылық қызметтерді тұтынушылармен өзара іс-қимыл жасау тәртібін айқындайды.
2. Қағидалар МҚҰ-ның микрокредиттер беру жөніндегі операцияларын жүргізуді регламенттеу мақсатында әзірленді, оның ішінде микрокредит беруге өтініш беру тәртібін, оны қарау тәртібін, микрокредиттің жарамдылығын бағалауды жүргізу тәртібін, сондай-ақ микрокредит беру туралы шарт жасасу, оны кейіннен өтеу, оған қызмет көрсету және оны жабу тәртібін белгілеуді қамтиды.
3. Осы Қағидалар ашық ақпарат болып табылады және коммерциялық құпияның немесе микрокредит беру құпиясының нысанасы бола алмайды. Бекітілген Қағидалардың көшірмесі МҚҰ-ның ресми интернет-ресурсында: <https://kengo.kz>, сондай-ақ қаржылық қызметтерді тұтынушылардың қарап шығуы және танысуы үшін қолжетімді орындарда орналастырылады.
4. Осы Қағидаларда мынадай негізгі ұғымдар мен анықтамалар пайдаланылады:

сыйақы - МҚҰ-ға тиесілі ақпаның жылдық мөлшерін есепке ала отырып, микрокредит сомасына пайыздық мәнде айқындалатын берілген микрокредит үшін төлем;

жылдық тиімді сыйақы мөлшерлемесі (ЖТСМ) - уәкілетті органның нормативтік құқықтық актісінде белгіленген тәртіпшен есептелетін, микрокредит бойынша шынайы, жылдық, тиімді, салыстырмалы есептеудегі сыйақы мөлшерлемесі;

микрокредит беру туралы шарт (Шарт) - оған сәйкес МҚҰ Қарыз алушыға ақылылық, мерзімділік және қайтарымдылық талаптарымен микрокредит беретін шарт. Жеке тұлға – Қарыз алушымен, оның ішінде кәсіпкерлік қызметті жүзеге асыратын тұлғамен жасалатын Шарт жазбаша нысанда, оның ішінде Қарыз алушының өз қолымен қол қоюы арқылы не микрокредиттерді электрондық тәсілмен беру қағидаларына сәйкес және Қағидалардың 7-тарауында көзделген тәртіпшен электрондық тәсілмен жасалады. Микрокредит беру туралы өтініш, негізгі ақпараттық құжат (кәсіпкерлік қызметті жүзеге асырумен байланысты емес микрокредиттер үшін) және микрокредитті өтеу кестесі Шарттың ажырамас бөлігі болып табылады;

қосымша қызмет - негізгі қаржы өнімін алумен бір мезгілде қаржылық қызметті тұтынушыға – жеке тұлғаға ұйымның өз атынан және (немесе) үшінші тұлғаның тапсырмасы бойынша ұсынылатын, Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес міндетті болып табылмайтын және Қазақстан Республикасының заңнамасында өзгеше көзделмесе, қаржылық қызметті тұтынушы бас тартқан жағдайда микроқаржылық қызметті жүзеге асыратын ұйымның негізгі қаржы өнімін беруден бас тартуына әкеліп соқтырмайтын қаржы өнімі және (немесе) өзге де қызмет (жұмыс, сервис);

сенім білдірілген тұлға - осы Қағидаларда және Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген тәртіпшен мүгедектігі бар адамның немесе халықтың жүріп-тұруы шектеулі топтарына жататын адамның келісімімен оның жасайтын операцияларына ілесіп жүруді және (немесе) қосымша бақылауды жүзеге асыратын жеке тұлға;

Қарыз алушы - МҚҰ-мен Шарт жасасқан жеке тұлға, оның ішінде жеке кәсіпкер.

Өтініш беруші/Клиент - МҚҰ-ға микрокредит беруге арналған өтініш-сауалнаманы берген жеке тұлға, оның ішінде жеке кәсіпкер;

Өтініш-сауалнама (Өтініш) - осы Қағидаларда жазылған талаптарға сәйкес Шарт жасасу туралы не микрокредит талаптарына өзгерістер енгізу туралы, МҚҰ белгілеген нысанда ресімделген Өтініш берушінің ұсынысы;

БЖК - уәкілетті органның нормативтік құқықтық актісіне және (немесе) МҚҰ-ның ішкі нормативтік құжаттарына сәйкес жеке кәсіпкер болып табылмайтын қарыз алушылар - жеке тұлғалар бойынша айқындалатын және есептелетін борыш жүктемесінің коэффициенті, ол Өтініш берушінің/Қарыз алушының барлық өтелмеген микрокредиттері мен қарыздары бойынша міндеттемелері шамасының, оның ішінде мерзімі өткен төлемдер сомалары мен туындайтын берешек бойынша орташа ай сайынғы төлемнің соңғы 6 (алты) айдағы орташа ай сайынғы кірісіне қатынасы ретінде айқындалады;

негізгі ақпараттық құжат (НАҚ) - уәкілетті органның нормативтік құқықтық актісінде белгіленген нысан бойынша жасалатын, кәсіпкерлік қызметті жүзеге асырумен байланысты емес микрокредит беру туралы Шарт жасалғанға дейін қаржылық қызметті тұтынушыға - жеке тұлғаға ұсынылатын және Шарттың бір бөлігі болып табылатын құжат;

кредиттік бюро - кредиттік тарихтарды қалыптастыруды, кредиттік есептер беруді және өзге де қызметтер көрсетуді жүзеге асыратын ұйым;

кредиттік тарих - кредиттік тарих субъектісі туралы ақпарат жиынтығы;

кредиттік досье - МҚҰ әрбір Қарыз алушы бойынша қалыптастыратын құжаттар мен мәліметтер;

кредиттік скоринг - Өтініш берушінің/Қарыз алушының кредит төлеу қабілеттілігін (кредиттік тәуекелдерін) бағалаудың сандық статистикалық әдістерге негізделген автоматтандырылған жүйесі;

кредит төлеу қабілеттілігі - Қарыз алушының МҚҰ алдындағы өзінің борыштық міндеттемелері бойынша болашақта Шартта көзделген мерзімде толық әрі уақтылы есеп айырысу мүмкіндігін бағалауға мүмкіндік беретін, сондай-ақ Қарыз алушыны кредиттеу кезіндегі тәуекел дәрежесін айқындайтын сапалық және сандық көрсеткіштермен берілген Қарыз алушының кешенді құқықтық және қаржылық сипаттамасы;

Жеке кабинет - Сайтта/Мобильдік қосымшада орналасқан, МҚҰ мен Өтініш беруші/Қарыз алушы арасындағы өзара іс-қимылды қамтамасыз ететін автоматтандырылған ақпараттық жүйенің көпфункционалды қорғалған сервисі;

мүгедектігі бар адам (МБА) - аурулардың, мертiгулердің (жарақаттардың, зақымдардың, контузиялардың), олардың салдарының немесе кемiстiктердің салдарынан организм функцияларының тұрақты бұзылуы бар, бұл оның тыныс-тіршілігінің шектелуіне және әлеуметтік қорғалу қажеттілігіне әкеп соқтыратын денсаулық жағдайы бұзылған адам;

халықтың жүріп-тұруы шектеулі топтары (ХЖТШТ) - егде жастағы адамдар (жасына байланысты зейнеткерлер), мүгедектігі бар адамдар, өз бетінше жүріп-тұру, қызметтер алу, ақпарат алу немесе кеңістікте бағдарлану кезінде қиындық көретін адамдар, оның ішінде балалар арбаларын және (немесе) кресло-арбаларды, балдактарды, таяктарды пайдаланатын адамдар, кіші мектеп жасына дейінгі балалары бар адамдар;

Микрокредит - МҚҰ Қарыз алушыға Қазақстан Республикасының ұлттық валютасында Шартта, Қазақстан Республикасының заңнамасында және МҚҰ-ның ішкі нормативтік құжаттарында айқындалған молшерде және тәртіпшен ақылылық, мерзімділік және қайтарымдылық талаптарымен беретін ақша;

Мобильдік қосымша - ұялы байланыс абоненттік құрылғысында пайдаланылатын және ұялы байланыс қызметтері немесе интернет арқылы Жеке кабинетке қолжетімділікті ұсынатын бағдарламалық өнім (Kengo мобильдік қосымшасы);

мониторинг - жекелеген микрокредиттің/микрокредиттер портфелінің жай-күйін кезеңдік бақылау, қабылданған тәуекелдерді талдау және болжау.

негізгі борыш - Шартқа сәйкес Қарыз алушыға берілетін микрокредит сомасы;

жарамдылықты бағалау - МҚҰ кәсіпкерлік қызметті жүзеге асырумен байланысты емес микрокредитті жеке тұлғаға бергенге дейін (кредиттік лимитті ұлғайтқанға дейін) микрокредиттің қаржылық қызметті тұтынушының мақсаттарына (қажеттіліктеріне),

қаржылық жағдайына және мүмкіндіктеріне сәйкестігін айқындау мақсатында жүргізетін рәсімдер жиынтығы;

жауапты микрокредиттеу - шамадан тыс берешектің туындауын болдырмау және қаржылық қызметті тұтынушыға залал келтіру тәуекелін төмендету мақсатында МҚҰ-ның қаржылық қызметті тұтынушыға - жеке тұлғаға оның төлем қабілеттілігі мен борыш жүктемесін, сондай-ақ микрокредит алу мақсаттарын (қажеттіліктерін) ескере отырып микрокредиттер беру жөніндегі қызметті жүзеге асыруы;

ресми кіріс - Қазақстан Республикасының заңнамасына және МҚҰ-ның ішкі нормативтік құжаттарына сәйкес есептелген орташа айлық кіріс;

төлем қабілеттілігі - Өтініш берушінің/Қарыз алушының МҚҰ алдындағы міндеттемелерін мерзімінде және толық көлемде тиісінше орындауға экономикалық мүмкіндігінің болуы;

қаржылық қызметті тұтынушы - микрокредит немесе МҚҰ-ның өзге де қаржы өнімі берілетін (берілген) не оны алуға ниеттенген Өтініш беруші, Клиент, Қарыз алушы - жеке тұлға;

тұтынушылық микрокредит - кәсіпкерлік қызметті жүзеге асырумен байланысты емес тауарларды, жұмыстарды, көрсетілетін қызметтерді сатып алуға және (немесе) өзге де мақсаттарға жеке тұлғаға берілетін, жылжымайтын мүлік ипотекасымен қамтамасыз етілген микрокредит болып табылмайтын микрокредит;

мерзімі өткен микрокредит - микрокредит бойынша негізгі борыш сомалары және (немесе) сыйақы бойынша кез келген төлемді өтеу жөніндегі міндеттеменің орындалу мерзімі өткен микрокредит;

қайта қаржыландыру - МҚҰ-дағы бір немесе бірнеше қолданыстағы микрокредитті толық немесе ішінара өтеу мақсатында микрокредит беру;

сыртқы қайта қаржыландыру - микроқаржылық қызметті жүзеге асыратын басқа ұйымда және (немесе) екінші деңгейдегі банкте бір немесе бірнеше қолданыстағы микрокредитті және (немесе) банктік қарызды толық немесе ішінара өтеу мақсатында микрокредит беру;

Сайт - <https://kengo.kz> мекенжайы бойынша орналасқан МҚҰ-ның ресми интернет-ресурсы;

орташа айлық кіріс - Қарыз алушының соңғы алты айдағы жалақысы және (немесе) өзге де кіріс түрлері сомасының алтыға бөлінген қатынасы. Атаулы әлеуметтік көмек алушыға қатысты оның кірісін бағалау тек ресми кірістер негізінде айқындалады;

уәкілетті агент - МҚҰ-ның уәкілетті агенттері тізілімінде тұратын және тапсырма шарты негізінде клиенттерді тарту, құжаттардың МҚҰ белгілеген талаптарға сәйкестігін тексеру және көрсетілген құжаттарды МҚҰ-ға беру бойынша оған қызметтер көрсететін жеке немесе заңды тұлға;

МҚҰ-ның уәкілетті тұлғасы - МҚҰ-ның бекітілген өкімдік және ішкі нормативтік құжаттарына сәйкес өзіне берілген өкілеттіктер шеңберінде микрокредиттеу бойынша шешімдер қабылдайтын МҚҰ қызметкері;

МҚҰ-ның уәкілетті органы - МҚҰ-ның бекітілген өкімдік және (немесе) ішкі нормативтік құжаттарына сәйкес өзіне берілген өкілеттіктер шеңберінде микрокредиттеу бойынша шешімдер қабылдайтын МҚҰ-ның алқалы органы;

уәкілетті орган - қаржы нарығы мен қаржы ұйымдарын мемлекеттік реттеуді, бақылауды және қадағалауды жүзеге асыратын мемлекеттік орган - Қазақстан Республикасының Қаржы нарығын реттеу және дамыту агенттігі;

қаржы өнімі - Заңның 3-бабында белгіленген қызметті жүзеге асыру шеңберінде МҚҰ қаржылық қызметтерді тұтынушыларға ұсынатын қызмет;

аннуитеттік төлемдер әдісі - микрокредит бойынша берешекті өтеу әдісі, бұл ретте оны өтеу микрокредиттің бүкіл мерзімі ішінде тең төлемдермен жүзеге асырылады, олар негізгі борыш бойынша ұлғайып отыратын төлемдерді және негізгі борыштың

қалдығына кезең үшін есептелген сыйақы бойынша азайып отыратын төлемдерді қамтиды;

сараланған төлемдер әдісі - микрокредит бойынша берешекті өтеу әдісі, бұл ретте оны өтеу негізгі борыш бойынша тең төлемдер сомаларын және негізгі борыштың қалдығына кезең үшін есептелген сыйақыны қамтитын азайып отыратын төлемдермен жүзеге асырылады;

өзге төлемдер әдісі -

1. микрокредит бойынша берешекті өтеу микрокредит мерзімі аяқталған күні біржолғы төлеммен жүзеге асырылатын микрокредитті өтеу әдісі;
2. микрокредит бойынша берешекті өтеу микрокредиттің бүкіл мерзімі ішінде тең төлемдермен жүзеге асырылатын микрокредитті өтеу әдісі, бұл әдісті МҚҰ жасалатын Шарт негізінде МҚҰ алдындағы мерзімі өткен берешекті қайта қаржыландыру кезінде ұсынады. Өзге өтеу әдісі кезінде сыйақыны есептеу қайта қаржыландырылатын микрокредит бойынша негізгі борышқа және есептелген сыйақыға жүргізіледі, бұл ретте қайта қаржыландырылатын микрокредит бойынша есептелген мерзімі өткен сыйақы мен тұрақсыздық айыбы берілген микрокредит бойынша микрокредитті өтеудің жаңа кестесіне (төлемдер кестесіне) көшіріледі, жеке бағанда көрсетіледі және басым тәртіппен төленуге жатады;

СДАО - Сәйкестендіру деректерімен алмасу орталығы - клиенттерді сәйкестендіру рәсімдерін жүргізу үшін қолжетімді дереккөздерден клиенттердің деректерімен алмасу бойынша қаржы ұйымдарымен өзара іс-қимылды қамтамасыз ететін ақша аударымдарының банкаралық жүйесінің операциялық орталығы;

АЕК - республикалық бюджет туралы заңмен тиісті қаржы жылына белгіленген айлық есептік көрсеткіш;

Микрокредиттерді электрондық тәсілмен беру қағидалары - Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкі Басқармасының 2019 жылғы 28 қарашадағы № 217 «Микрокредиттерді электрондық тәсілмен беру қағидаларын бекіту туралы» қаулысы.

Осы Қағидаларда пайдаланылатын өзге де ұғымдар мен терминдер Заңда, № 92 талаптарда және Қазақстан Республикасының өзге де нормативтік құқықтық актілерінде айқындалған мәндерде қолданылады.

2-тарау. Микрокредит берудің шекті сомалары мен мерзімдері

1. МҚҰ микрокредиттерді өзінің микрокредиттеу бағдарламалары шеңберінде, сондай-ақ МҚҰ қатысатын мемлекеттік және өзге де сыртқы кредиттеу бағдарламаларын іске асыру шеңберінде мерзімділік, қайтарымдылық және ақылшылық талаптарымен, сондай-ақ МҚҰ-ның қалауы бойынша нысаналы пайдалану талабымен береді.
2. МҚҰ микрокредиттерді жеке тұлғаларға, оның ішінде жеке кәсіпкерлерге, Қазақстан Республикасының ұлттық валютасы – теңгемен, қамтамасыз етусіз (бланкілік), тұтынушылық және (немесе) кәсіпкерлік мақсаттарға және (немесе) қайта қаржыландыру мақсатында береді.
3. Бір Қарыз алушыға берілетін микрокредиттің шекті сомасы микрокредит беру туралы шешім қабылданған күнге республикалық бюджет туралы заңмен тиісті қаржы жылына белгіленген жиырма мың (20 000) айлық есептік көрсеткіштен аспайды. Мүлік кепілімен қамтамасыз етілмеген тұтынушылық микрокредиттің ең жоғары сомасы республикалық бюджет туралы заңмен тиісті қаржы жылына белгіленген бір мың бір жүз (1 100) айлық есептік көрсеткіштен немесе уәкілетті органның нормативтік құқықтық актісінде белгіленген өзге мөлшерден аспайды.
4. Микрокредит беру мерзімінің шекті ұзақтығы 60 (алшыс) айдан аспайды.
5. Микрокредиттердің шекті сомалары мен мерзімдері әрбір Қарыз алушы үшін оның кредит төлеу қабілеттілігін, төлем қабілеттілігін және (жеке кәсіпкер болып табылмайтын жеке тұлғалар үшін) микрокредиттің жарамдылығын бағалау нәтижелері бойынша, сондай-ақ борыш жүктемесі коэффициентінің (БЖК) мәні ескеріле отырып,

осы тарауда және МҚҰ-ның ішкі нормативтік құжаттарында белгіленген шектерде жеке айқындалады.

6. Қаржы өнімдерінің (микрокредиттердің) тізбесі, олар бойынша шынайы, жылдық, тиімді, салыстырмалы есептеудегі сыйақы мөлшерлемесі (бұдан әрі – ЖТСМ), қаржы өнімі арналған қаржылық қызметтерді тұтынушылардың нысаналы тобы туралы ақпарат, сондай-ақ микрокредиттер бойынша сыйақы мөлшерлемелері мен көрсетілетін қызметтерге арналған тарифтер Сайтта орналастырылады.
7. Микрокредиттер микрокредит мерзімі аяқталған кезде біржолғы өтеу талабымен де, микрокредитті өтеу кестесіне сәйкес бөліп өтеу талабымен де беріледі. Микрокредитті мерзімінен бұрын толық немесе ішінара өтеуге жол беріледі. Бұл ретте мерзімінен бұрын өтегені үшін тұрақсыздық айыбы және өзге де төлемдер алынбайды.

3-тарау. Берілетін микрокредиттер бойынша сыйақы мөлшерлемелерінің шекті шамалары

1. МҚҰ беретін микрокредиттер бойынша сыйақы белгіленеді, оның мөлшері МҚҰ-ның ішкі нормативтік құжаттарына және Шартқа сәйкес қаржы өнімінің түрі, микрокредит сомасы, мерзімі және кредит төлеу қабілеттілігін бағалау (жарамдылығын бағалау) нәтижелері ескеріле отырып, әрбір Қарыз алушы үшін жеке айқындалады.
2. МҚҰ беретін кез келген микрокредит бойынша жылдық тиімді сыйақы мөлшерлемесі (ЖТСМ) уәкілетті органның нормативтік құқықтық актісінде белгіленген шекті мөлшерден аспауға тиіс.
3. ЖТСМ-ді есептеуді МҚҰ уәкілетті органның нормативтік құқықтық актісінің талаптарына сәйкес жүзеге асырады.
4. Микрокредиттер бойынша сыйақы мөлшерлемелері мен көрсетілетін қызметтерге арналған тарифтер, олардың бекітілген және өзгерістер енгізілген күндері, ішкі құжаттардың нөмірлері және оларды бекіткен (қабылдаған) орган туралы мәліметтер көрсетіле отырып, Сайтта және қаржылық қызметтерді тұтынушылардың танысуы үшін қолжетімді орындарда орналастырылады.
Бұл ретте берілетін микрокредиттер бойынша сыйақы мөлшерлемелерінің шекті шамасы:
 - кепілмен қамтамасыз етілмеген жеке тұлғаларға берілетін микрокредиттер бойынша - ЖТСМ жылдық 46%-ға дейін;
 - республикалық бюджет туралы заңмен тиісті қаржы жылына белгіленген қырық бес айлық есептік көрсеткіштен аспайтын мөлшерде және қырық бес күнтізбелік күнге дейінгі мерзімге берілетін, № 92 талапқа 5-қосымшаның 3-тармағында көзделген талаптарды қамтитын микрокредит беру туралы шарт бойынша - ЖТСМ жылдық 179%-ға дейін.

4-тарау. Міндеттемелердің орындалуын қамтамасыз ету тәсілдеріне қойылатын талаптар

1. МҚҰ микрокредиттерді қамтамасыз етуді (бланкілік) береді. МҚҰ микрокредиттер берген кезде кепілмен қамтамасыз ету, кепілдіктер және үшінші тұлғалардың кепілгерлігі қолданылмайды.
2. Шарт бойынша міндеттемелердің орындалуы тұрақсыздық айыбымен (айыппұлмен, өсімпұлмен) қамтамасыз етіледі. Қарыз алушы Шарт бойынша міндеттемелерді орындамаған және (немесе) тиісінше орындамаған жағдайда, оған Шартта белгіленген мөлшерде тұрақсыздық айыбы (айыппұл, өсімпұл) есептеледі. Кәсіпкерлік қызметті жүзеге асырумен байланысты емес, жеке тұлғамен жасалған Шарт бойынша микрокредит сомасын қайтару және (немесе) сыйақыны төлеу жөніндегі міндеттемені бұзғаны үшін тұрақсыздық айыбының (айыппұлдың, өсімпұлдың) мөлшері мерзімі өткен алғашқы тоқсан күн ішінде мерзімі өткен әрбір күн үшін мерзімі өткен төлем

сомасының 0,5 пайызынан аспауға тиіс, бірақ Шарттың қолданылуының әрбір жылы үшін берілген микрокредит сомасының 10 пайызынан аспауға тиіс. Кәсіпкерлік мақсаттарға берілген микрокредиттер бойынша тұрақсыздық айыбының (айыппұлдың, өсімпұлдың) мөлшері Шартпен айқындалады.

3. Тұрақсыздық айыбын (айыппұлды, өсімпұлды) есептеу және оны төлеу туралы талап қою МҚҰ-ның міндеті емес, құқығы болып табылады. МҚҰ кәсіпкерлік қызметті жүзеге асырумен байланысты емес, жеке тұлға болып табылатын Қарыз алушының микрокредиті бойынша негізгі борыштың және (немесе) сыйақының кез келген төлемін өтеу жөніндегі міндеттемені орындау мерзімі өткен күннен бастап қатарынан тоқсан күнтізбелік күн өткеннен кейін есептелген сыйақыны және тұрақсыздық айыбын (айыппұлды, өсімпұлды) төлеуді талап етуге құқылы емес.

5-тарау. Микрокредит беру туралы шешім қабылдаудың шекті мерзімдері

1. МҚҰ Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген талаптар мен шектеулерді ескере отырып, Өтініш берушінің Өтініште көрсеткен талаптары бойынша микрокредит беру немесе оны беруден бас тарту туралы шешімді Өтініш берушіден Өтінішті алған күннен бастап 48 (қырық сегіз) сағаттан кешіктірмей қарайды және қабылдайды. Техникалық себептер туындаған жағдайда көрсетілген мерзім ақаулар толық жойылғанға дейін ұзартылуы мүмкін. Тұтынушылық, кешімен қамтамасыз етілмеген микрокредит беру туралы Шарт жасасуға жеке тұлғаның өтініші бойынша шешімді МҚҰ өтініш келіп түскен сәттен бастап бір сағат ішінде қабылдайды.
2. МҚҰ Өтініш берушінің Өтінішін Қазақстан Республикасы заңнамасының талаптарына сәйкес қараудың бірыңғай рәсімдерін қамтамасыз етеді. Барлық Өтініштер объективтілік, теңдік және қаржылық қызметті тұтынушының құқықтарын сақтау қағидаттары негізінде қаралады.
3. МҚҰ-ның микрокредит беру туралы оң шешімінің қолданылу мерзімі, егер МҚҰ-ның ішкі нормативтік құжаттарында өзгеше белгіленбесе, 7 (жеті) күнтізбелік күнге дейінгі мерзімді құрайды. Шарт тиісті шешімнің қолданылу мерзімі ішінде жасалады.
4. Микрокредит беру немесе оны беруден бас тарту туралы шешімді МҚҰ-ның ішкі нормативтік құжаттарында айқындалған өкілеттіктер шегінде кредиттік скоринг және (немесе) МҚҰ-ның уәкілетті тұлғасы (уәкілетті органы) қабылдайды. Өтініш беруші қабылданған шешім туралы МҚҰ-ның ішкі рәсімдерінде көзделген тәсілмен, оның ішінде Өтініште көрсетілген электрондық пошта арқылы және (немесе) SMS-хабарлама жіберу арқылы хабардар етіледі.

6-тарау. Адал мінез-құлық және жауапты микрокредиттеу қағидаттары

1. МҚҰ микроқаржылық қызметті № 92 талаптардың 3-тарауында белгіленген адал мінез-құлық қағидаттарын және жауапты микрокредиттеу тәсілдерін сақтай отырып жүзеге асырады. МҚҰ-ның басқару органы МҚҰ-ның ішкі құжаттарының, бизнес-процестерінің, уәждеу және сыйақы беру жүйелерінің, сондай-ақ іскерлік практикасының көрсетілген қағидаттарға сәйкестігін қамтамасыз етеді.
2. Микроқаржылық қызметті жүзеге асыру кезінде адал мінез-құлықтың қағидаттары мыналар болып табылады:
 - **адалдық** - қаржылық қызметтерді тұтынушылардың сенімін теріс пайдаланбай, олардың мүдделеріне сай қызметті жүзеге асыру;
 - **болжамды залалға жол бермеу** - қаржы өнімдерін әзірлеу, ұсыну және оларға қызмет көрсету кезінде ықтимал тәуекелдерді бағалау негізінде қаржылық қызметтерді тұтынушы үшін залалдың және өзге де қолайсыз салдардың туындауына жол бермеу жөнінде шаралар қабылдау;

- қаржылық қызметтерді тұтынушылардың мақсаттары (қажеттіліктері) мен қаржылық жағдайын ескере отырып қаржы өнімдерін ұсыну;
 - қаржы өнімі туралы ақпаратты қаржылық қызметтерді тұтынушы өнімді сатып алу талаптарын, құнып, тәуекелдерін және ықтимал салдарын ескере отырып саналы түрде таңдау жасай алатындай нысанда ашып көрсету;
 - **әділ және тең қарым-қатынас** - кемсітушілікке, негізсіз шектеулерге және ішкі рәсімдерді бұза отырып қабылданған шешімдерге жол бермеу;
 - мүдделер қақтығысын анықтау, алдын алу және реттеу;
 - Қазақстан Республикасының заңнамасында өзгеше көзделмесе, негізгі қаржы өнімін алу талаптарын нашарлатпай, қосымша қызметтерді тек ерікті негізде ұсыну;
 - қаржылық қызметтерді тұтынушыларға, оның ішінде мүгедектігі бар адамдарға және халықтың жүріп-тұруы шектеулі топтарына ақпарат пен қаржы өнімдеріне тең қолжетімділікті қамтамасыз ету;
 - қаржылық қызметтерді тұтынушымен өзара іс-қимылдың барлық кезеңдерінде аталған қағидаттардың сақталуына МҚҰ-ның жауапкершілік алуы.
3. Жауапты микрокредиттеуді жүзеге асыру кезінде МҚҰ мынадай қағидаттарды басшылыққа алады:
- **жарамдылық қағидаты** - микрокредит қаржылық қызметтерді тұтынушының мақсаттарына (қажеттіліктеріне), қаржылық жағдайына және мүмкіндіктеріне сәйкес келеді;
 - **залалдың алдын алу қағидаты** - шешім қабылдау сәтінде қаржылық қызметтерді тұтынушының төлем қабілеттілігі мен борыш жүктемесін бағалау нәтижелері бойынша Шарт бойынша міндеттемелерді орындау кезінде елеулі қаржылық қиындықтардың туындауына жоғары ықтималдықпен әкелетін микрокредиттердің берілуіне жол бермеу;
 - **жеке бағалау қағидаты** - бағалау қаржылық қызметтерді тұтынушының жеке мән-жайларын, оның ішінде кіріс деңгейін, міндеттемелерін, әлеуметтік мәртебесі мен отбасылық жағдайы туралы мәліметтерді ескере отырып жүргізіледі;
 - **дәлелденімділік қағидаты** - МҚҰ микрокредит беру туралы шешім қабылдау кезінде пайдаланылған мәліметтер мен микрокредиттің жарамдылығын бағалау нәтижелерінің құжаттамалық рәсімделуін қамтамасыз етеді.
4. МҚҰ № 92 талаптардың 6-тарауында көзделген рәсімдер мен тетіктердің болуып, қолданылуын және олардың орындалуына тұрақты бақылауды қамтамасыз етеді, оның ішінде:
- қаржы өнімдерін олардың өмірлік циклінің барлық кезеңдерінде басқаруды;
 - уәкілетті агенттердің тізілімін жүргізуді;
 - қызметкерлер мен уәкілетті агенттерді оқытуды;
 - қаржы өнімдерін күштеп таңуға жол бермейтін уәждеу жүйесін қалыптастыруды;
 - адал мінез-құлық қағидаттарының сақталуына мониторинг жүргізуге арналған басқарушылық ақпарат жүйесінің жұмыс істеуін;
 - қаржы өнімдерін әзірлеу, ілгерілету (жарнамалау) және ұсыну кезінде туындайтын, МҚҰ-ның, оның қызметкерлерінің, уәкілетті агенттерінің немесе серіктестік келісімдер шеңберіндегі үшінші тұлғалардың мүдделері қаржылық қызметтерді тұтынушы үшін теріс салдарға әкеп соғатын (әкеп соғуы мүмкін) мүдделер қақтығысын анықтауды, алдын алуды және реттеуді;
 - адал емес практикаларды анықтауды, тіркеуді және оларға жол бермеуді.
5. МҚҰ қызметкерлері мен уәкілетті агенттерінің уәждеу және сыйақы беру жүйелері қаржы өнімдерін күштеп ұсынуға, сондай-ақ қаржылық қызметтерді тұтынушылардың мақсаттарына (қажеттіліктеріне) және қаржылық мүмкіндіктеріне сәйкес келмейтін қаржы өнімдерін ұсынуға ынталандыруды болдырмайтындай етіп қалыптастырылады.
6. МҚҰ № 92 талаптардың 9-тарауына сәйкес қызметкерлер мен уәкілетті агенттерге арналған оқыту бағдарламалары мен әдістемелік материалдарды әзірлеуді, енгізуді және

оларды тұрақты түрде өзектендіруді, сондай-ақ қолданыстағы және әлеуетті қаржылық қызметтерді тұтынушылар - жеке тұлғалардың қаржылық сауаттылық деңгейін арттыруға бағытталған іс-шараларды іске асыруды қамтамасыз етеді.

7-тарау. Микрокредиттер беруге байланысты қаржы өнімдерін ұсыну талаптары

1-параграф. Қарыз алушыларға қойылатын жалпы талаптар

1. Қазақстан Республикасының резиденттері болып табылатын жеке тұлғалар, оның ішінде жеке кәсіпкерлер мен өзін-өзі жұмыспен қамтыған адамдар МҚҰ-ның Қарыз алушылары бола алады.
2. МҚҰ-ның Қарыз алушыларына - жеке тұлғаларға, оның ішінде жеке кәсіпкерлерге қойылатын жалпы талаптар:
 - Өтініш-сауалнаманы ресімдеу сәтінде жасы 18 жастан кем емес және 75 жастан аспауы;
 - тұрақты кіріс көзінің болуы;
 - Қазақстан Республикасының заңнамасының және (немесе) МҚҰ-ның ішкі нормативтік құжаттарының талаптарына сәйкес өз кірістерін растау мүмкіндігі;
 - Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес әрекетке қабілеттілігі шектелмеген болуы;
 - борыш жүктемесі коэффициентінің (БЖК) уәкілетті орган белгілеген шекті мәннен аспауы (жеке кәсіпкер болып табылмайтын жеке тұлғаларға берілетін микрокредиттер бойынша);
 - МҚҰ-ның ішкі нормативтік құжаттарында белгіленген өзге де талаптарға сәйкес келуі.

2-параграф. Қаржылық қызметті тұтынушы үшін микрокредиттің жарамдылығын бағалау

3. Кәсіпкерлік қызметті жүзеге асырумен байланысты емес микрокредитті жеке тұлғаға бергенге дейін немесе кредиттік лимитті ұлғайтқанға дейін МҚҰ Қазақстан Республикасы заңнамасының талаптарына сәйкес қаржылық қызметті тұтынушы үшін микрокредиттің жарамдылығына бағалау жүргізеді, оған мыналар кіреді:
 - қаржылық қызметті тұтынушының төлем қабілеттілігі мен кредиттік тарихын талдау;
 - микрокредит берудің қаржылық қызметті тұтынушының қолданыстағы банктік қарыздар мен микрокредиттер бойынша міндеттемелерін орындау қабілетіне әсерін бағалау;
 - кредиттік тәуекелдің, мінез-құлық тәуекелінің немесе алаяқтық тәуекелінің жоғарылау белгілерінің болуын бағалау.
4. Микрокредиттің жарамдылығын бағалау мақсатында МҚҰ микрокредит алу мақсаты, микрокредитті пайдаланудың болжамды тәсілі, қаржылық қызметті тұтынушының борыш жүктемесінің деңгейі, сондай-ақ мінез-құлық және өзге де факторлар туралы ақпаратты (мәліметтерді) сұратады (алады) және талдайды. Жарамдылықты бағалау кезінде МҚҰ қаржылық қызметті тұтынушының микрокредит алуына байланысты туындайтын барлық шығыстарын, оның ішінде қосымша қызметтерге жұмсалатын шығыстарды, егер мұндай қызметтер микрокредит алудың міндетті шарты болып табылса, оны алу процесінің ажырамас бөлігі ретінде ұсынылса немесе қаржылық қызметті тұтынушы үшін сөзсіз қажетті болса, ескереді.
5. МҚҰ микрокредиттің жарамдылығын бағалау кезінде пайдаланылатын ақпараттың (мәліметтердің) дұрыстығы мен толықтығын тексеру үшін шаралар қабылдайды, оның ішінде кредиттік бюролардың, мемлекеттік ақпараттық жүйелердің және өзге де қолжетімді ақпарат көздерінің деректерін пайдаланады. Микрокредиттің жарамдылығын

бағалау тек қаржылық қызметті тұтынушының кредиттік тарихының деректеріне ғана негізделмеуге тиіс.

6. Кредиттік тәуекелдің, мінез-құлық тәуекелінің немесе алаяқтық тәуекелінің жоғарылау белгілері болған жағдайда МҚҰ өзіне қолжетімді ақпарат көздерін пайдалана отырып, қаржылық қызметті тұтынушы ұсынған мәліметтерге қосымша тексеру жүргізеді.
7. Микрокредит жарамсыз деп танылған жағдайда МҚҰ мұндай микрокредитті қаржылық қызметті тұтынушыға ұсынбайды, микрокредит беру туралы өтінімді мақұлдамайды, сондай-ақ қолданыстағы Шарт бойынша кредиттік лимитті ұлғайтуды жүзеге асырмайды.

3-параграф. Өтінішті беру, оны қарау және Жеке кабинетте тіркелу тәртібі

8. МҚҰ микрокредиттерді мынадай кезектілікпен береді:
 - а) Өтініш берушіні осы Қағидалармен тапшытыру;
 - ә) Сайттағы Жеке кабинетте тіркелу (егер микрокредит Жеке кабинет арқылы рәсімделсе);
 - б) Өтініш берушінің Сайтта және (немесе) қағаз жеткізгіште Өтінішті ресімдеуі;
 - в) Өтінішті қарау, Шарт жасасу және ол бойынша міндеттемелерді орындау үшін қажетті құжаттар мен мәліметтерді Өтініш берушінің ұсынуы;
 - г) Өтініш берушінің кредит төлеу қабілеттілігін бағалау, оның ішінде Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген жағдайларда борыш жүктемесі коэффициентін (БЖК) есептеу;
 - ғ) микрокредиттің жарамдылығын бағалау (кәсіпкерлік қызметті жүзеге асырумен байланысты емес микрокредиттер бойынша);
 - д) кредиттік, құқықтық тәуекелдерді және қауіпсіздік тәуекелдерін бағалау (қажет болған жағдайда);
 - е) микрокредит беру немесе оны беруден бас тарту туралы шешім қабылдау;
 - ж) Шартқа (өтеу кестесімен бірге) және өзге де қажетті құжаттарға қол қою;
 - з) микрокредит беру.
9. Өтініш МҚҰ белгілеген нысан бойынша Сайтта/Жеке кабинетте орналастырылған немесе қағаз түрінде ұсынылған нысанға сәйкес Өтініш берушімен толтырылады және қол қойылады. Микрокредиттің сомасы мен мерзімін Өтініш беруші осы Қағидалардың 2-тарауында көзделген шектеулерді ескере отырып, Өтініште дербес көрсетеді. МҚҰ Өтінішті қарау барысында Өтініш берушінің кредит төлеу қабілеттілігін, төлем тәртібін және микрокредиттің жарамдылығын бағалау нәтижелерін ескере отырып, сұратылған микрокредиттеу талаптарын өзгертуге құқылы.
10. Жеке кабинетте тіркелу үшін клиент - жеке тұлға мынадай деректерді енгізеді (қоса тіркейді): туу туралы куәлікті қоспағанда, жеке басын куәландыратын құжатта көрсетілген тегі, аты, әкесінің аты (бар болған жағдайда), жеке сәйкестендіру нөмірі (ЖСН), туу туралы куәлікті қоспағанда, жеке басын куәландыратын құжаттың нөмірі мен қолданылу мерзімі, ұялы байланыс құрылғысының абоненттік нөмірі, ашық түсті фонда, беті тура қараған, бейтарап мимикамен және аузы жабық күйде түсірілген фотосуреті, сондай-ақ Өтінішті қарау үшін қажетті мәліметтер: жынысы, туған күні мен жері, банктік шоттың (IBAN) және (немесе) төлем карточкасының деректемелері, тұрғылықты жері (және онда тұруының негізі), отбасылық жағдайы, кәмелетке толмаған балаларының саны, білім деңгейі, жұмыспен қамтылуы, кіріс мөлшері, келесі кіріс төлемінің күні, нақты тұратын мекенжайы мен тіркелген мекенжайы, сондай-ақ Өтініш нысанында және Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген өзге де мәліметтер.
11. МҚҰ-ның сұратуы бойынша Өтініш беруші өзі туралы ақпаратты ұйымдарға (кредиттік бюролар, «Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы» КЕАҚ, «Еңбек ресурстарын дамыту орталығы» АҚ және өзге ұйымдар) ұсынуға және олардан алуға келісім береді. Қажет болған жағдайда Өтініш беруші Қазақстан Республикасы

заңнамасының және МҚҰ-ның ішкі нормативтік құжаттарының талаптарына сәйкес өзге де қосымша құжаттарды ұсынады.

12. Өтінішті толтыру кезінде Өтініш беруші микрокредитті алу тәсілін дербес таңдайды және тиісті жолдарды толтырады (банктік шоттың нөмірі мен банктің атауы, төлем карточкасының деректемелері немесе касса арқылы алу).
13. Жеке кабинетте тіркелу Микрокредиттерді электрондық тәсілмен беру қағидаларына сәйкес жүзеге асырылады. Жеке кабинетте тіркелу СДАО қызметтерін пайдалану арқылы немесе МҚҰ құрылғылары арқылы алынған биометриялық деректер негізінде биометриялық сәйкестендіру жүргізілгеннен және Қазақстан Республикасының аккредиттелген куәландырушы орталығы ұсынған клиенттің электрондық цифрлық қолтаңбасы қолданылғаннан кейін аяқталған болып есептеледі. Жеке кабинетте Өтініш берушінің ЖСН туралы деректері өзгертілмейді. Тіркеуден кейін Өтініш берушінің Жеке кабинетке кейінгі қол жеткізуі парольдерді генерациялау және (немесе) енгізу арқылы не екі аутентификациялау белгісінің кемінде біреуін (токендер, смарт-карталар, бір реттік парольдер) пайдалану арқылы жүзеге асырылады.
14. Алынған деректер негізінде кредиттік скоринг Өтініш берушінің кредит төлеу қабілеттілігін бағалайды және микрокредиттің ықтимал сомасын есептейді. Жекелеген жағдайларда түпкілікті шешім қабылдау үшін МҚҰ-ның уәкілетті тұлғасы тартылады.
15. МҚҰ алған Өтінішті Қарыз алушы кері қайтарып ала алмайды. Егер Қарыз алушы микрокредит сомасы МҚҰ тарапынан аударылғаннан кейін микрокредиттен бас тартса, ол микрокредит берілген сәттен бастап 1 (бір) жұмыс күні ішінде микрокредиттің толық сомасын МҚҰ-ның банктік шотына қайтаруға міндетті. Олай болмаған жағдайда Қарыз алушыға Шартта көзделген барлық міндеттемелер жүктеледі.

4-параграф. Шарт жасасу тәртібі

16. Микрокредит жеке тұлғаға, оның ішінде кәсіпкерлік қызметті жүзеге асыратын тұлғаға, Өтініш беруші мен МҚҰ арасында микрокредит беру туралы Шарт жасасу арқылы беріледі. Шарт Қарыз алушының өз қолымен қол қоюы арқылы не Микрокредиттерді электрондық тәсілмен беру қағидаларына және Заңға сәйкес электрондық тәсілмен жасалады. Шарттың жасалған күні болып Шартта көзделген тәртіппен оған қол қойылған күн есептеледі.
17. Микрокредиттер электрондық тәсілмен берілген жағдайда барлық қажетті құжаттарға Өтініш беруші Микрокредиттерді электрондық тәсілмен беру қағидаларына және Шартқа сәйкес қашықтап қол қояды. Шарт СДАО қызметтерін пайдалану арқылы жүргізілетін биометриялық сәйкестендіруді немесе МҚҰ құрылғылары арқылы клиентті тіркеу кезінде алынған клиенттің биометриялық деректерін, сондай-ақ Қазақстан Республикасының аккредиттелген куәландырушы орталығы ұсынған клиенттің электрондық цифрлық қолтаңбасын пайдалану арқылы жасалады.
18. Кәсіпкерлік қызметті жүзеге асыруға байланысты Шартты жеке кәсіпкер ретінде тіркелген клиентпен жасасу кезінде, сондай-ақ оған өзгерістер мен толықтырулар енгізілген кезде электрондық цифрлық қолтаңбаны қолдану талап етілмейді.

5-параграф. Шарт жасалғанға дейін тұтынушыға ұсынылатын құжаттар және қосымша қызметтерді ұсыну тәртібі

19. Кәсіпкерлік қызметті жүзеге асырумен байланысты емес микрокредит беру туралы Шарт жеке тұлғамен жасалғанға дейін МҚҰ қызметкері (уәкілетті агент) жеке тұлғаға уәкілетті органның нормативтік құқықтық актісімен бекітілген нысан бойынша жасалған негізгі ақпараттық құжатты (НАҚ), сондай-ақ қаржылық қызметті тұтынушының қалауы бойынша Шарттың жобасын жазбапа түрде ұсынады. Қаржылық қызметті тұтынушының көрсетілген құжаттармен танысқаны оның қол қоюымен не цифрлық нысанда тиісті белгіні қою арқылы расталады.

20. Шарт жасалғанға дейін консультация беру кезінде МҚҰ қызметкерлері (уәкілетті агенттер) қаржылық қызметті тұтынушыға Шарттың елеулі талаптарын, тараптардың құқықтары мен міндеттерін, микрокредитке байланысты тәуекелдерді және міндеттемелерді орындамаудың салдарын, қосымша қызметтердің талаптарын және олардан бас тарту құқығын, микрокредитті өтеу әдістерінің айырмашылығын, сондай-ақ қызметтерді көрсету мерзімдерін ауызша түсіндіреді. Бұдан басқа, МҚҰ қызметкері (уәкілетті агент) қаржылық қызметті тұтынушыға өзінің тегін, атын, әкесінің атын (бар болған жағдайда) хабарлайды. Консультациялар МҚҰ-ның ішкі құжаттарында белгіленген тәртіпшен құжаттық рәсімделуге тиіс. Консультация беру кезінде адал емес практикаларға, оның ішінде анық емес немесе жаңылыстыратын ақпарат беруге, елеулі талаптар мен тәуекелдерді жасыруға, түсіндіруді қосымша қызметтерді күштеп ұсынумен алмастыруға жол берілмейді.
21. Шарт жасалғанға дейін қаржылық қызметті тұтынушыға танысу және микрокредитті өтеу әдісін таңдау үшін уәкілетті органның нормативтік құқықтық актісінде белгіленген тұрақты төлемдерді есептеу әдістемелеріне және уақытша базаларға сәйкес сараланған төлемдер әдісімен және аннуитеттік төлемдер әдісімен есептелген микрокредитті өтеу кестелерінің жобалары ұсынылады. МҚҰ-ның ішкі құжаттарына сәйкес есептелген микрокредитті өтеу кестелерінің қосымша жобалары да ұсынылуы мүмкін.
22. Қаржылық қызметті тұтынушыға ақы төленетін қосымша қызмет ұсынылған жағдайда МҚҰ Шарт жасалғанға дейін қосымша қызметтің мазмұны мен құны туралы толық әрі дұрыс ақпарат береді, қаржылық қызметті тұтынушының оны алудан бас тарту құқығын түсіндіреді және әрбір қосымша қызметті алуға арналған жеке өтінішке қол қою арқылы расталатын еркін әрі саналы таңдау жасау мүмкіндігін қамтамасыз етеді. Қосымша қызметті алуға арналған өтініште клиенттің келісімі, қызметтің атауы, мазмұны мен құны, одан бас тарту құқығы туралы және мұндай бас тарту микрокредит беруден бас тартуға әкеп соқпайтыны туралы ақпарат, сондай-ақ шығыстарды микрокредит сомасына енгізу немесе оларды дербес төлеу жөніндегі клиенттің таңдауы көрсетіледі. Қосымша қызметтен бас тарту микрокредит беруден бас тартуға негіз болмайды. Егер қаржылық қызметті тұтынушы сақтандыруды таңдаса, ол сақтандыру ұйымын өз бетінше айқындайды. Егер оның өз ұсыныстары болмаса, МҚҰ олардың тарифтері мен талаптарын көрсете отырып, кемінде 5 (бес) сақтандыру ұйымының қызметтерін ұсынады. МҚҰ әрбір қосымша қызмет бойынша өтініштердің Шарт бойынша міндеттемелер толық орындалғанға дейін алынуын және сақталуын қамтамасыз етеді.

6-параграф. Микрокредит беруден бас тарту негіздері

23. Қайтарылмау тәуекелі қолайлы деңгейде бағаланған және (немесе) Қарыз алушының МҚҰ алдындағы міндеттемелерін орындау мүмкіндігіне теріс әсер етуі мүмкін жағымсыз ақпарат анықталмаған Өтініштер мақұлданады.
24. МҚҰ Өтініш берушіге микрокредит беруден, оның ішінде мынадай жағдайларда, бас тартуға құқылы:
- МҚҰ-да микрокредиттің белгіленген мерзімде қайтарымайды деп пайымдауға негіздер болған жағдайда, өйткені ұсынылған (немесе МҚҰ-ға белгілі болған) ақпарат Өтініш берушінің ықтимал төлем қабілетсіздігін және (немесе) адал емес мінез-құлқын көрсетеді;
 - Өтініш беруші туралы деректердің осы Қағидаларда белгіленген микрокредит беру талаптарына сәйкес келмеуі;
 - Өтініш беруші ұсынған ақпараттың анық емес немесе толық болмауы;
 - Өтініш берушінің бұрып берілген микрокредит бойынша МҚҰ алдында өтелмеген берешегінің болуы, оның ішінде қайта микрокредит алуға өтініш берген кезде қайтару мерзімі әлі келмеген микрокредит бойынша берешектің болуы;
 - қажетті құжаттардың ұсынылмауы;

- Өтініш берушінің кредиттік тарихында үшінші тұлғалар алдындағы міндеттемелерді тиісінше орындамағаны туралы мәліметтердің болуы;
 - Өтініш берушінің кірісі Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген мөлшерден төмен болған жағдайда немесе Өтініш берушінің борыш жүктемесі коэффициентінің (БЖК) мәні Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген шекті мәннен асып кеткен жағдайда;
 - микрокредиттің жарамдылығын бағалау нәтижелері бойынша оның жарамсыз деп танылуы;
 - Өтініш берушінің (оның өкілінің, бенефициарлық меншік иесінің) тәуекел факторларының тізбелерінде (тізімдерінде) болуы және теріс сипаттағы мәліметтердің болуы (борышкерлер тізімдері, Қазақстан Республикасынан шығуға шектеу қойылған тұлғалар, қозғалған атқарушылық іс жүргізулер, іздеуде жүрген адамдар, терроризм мен экстремизмді, жаппай қырып-жою қаруын таратуды қаржыландыруға байланысты тұлғалардың тізбелері, жеке тұлғалардың банкроттығы туралы мәліметтер, педофилдер базасы және өзге де мәліметтер);
 - МҚҰ-ның Өтініш берушіге тиісінше тексеру жүргізу мүмкіндігінің болмауы, сондай-ақ Қазақстан Республикасының қылыстық жолмен алынған кірістерді заңдастыруға (жылыстатуға) және терроризмді қаржыландыруға қарсы іс-қимыл туралы заңнамасында көзделген негіздердің болуы;
 - жеке тұлғаның кредиттік есебінде микрокредит алудан ерікті түрде бас тартудың белгіленгені туралы ақпараттың болуы, Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген жағдайларды қоспағанда;
 - жеке тұлғаның кредиттік есебінде Өтініш берушінің соңғы аяқталған 6 (алты) ай ішінде ойын бизнесін ұйымдастырушының пайдасына төлемдер жасағаны туралы ақпараттың болуы;
 - Өтініш беруші жеке тұлғаның жұбайының (зайыбының) келісімі уәкілетті органның нормативтік құқықтық актісіне сәйкес талап етілетін жағдайларда мұндай келісімнің болмауы;
 - кредиттік есепте жеке тұлғаның мерзімді әскери қызметке шақырылғаны туралы ақпараттың болуы;
 - кәсіпкерлік қызметті жүзеге асырумен байланысты емес тұтынушылық микрокредит алуға өтініш білдірген жеке тұлғаның банктік қарыз және (немесе) микрокредит бойынша тоқсан күнтізбелік күннен астам мерзімі өткен берешегінің болуы, Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген жағдайларды қоспағанда;
 - Қазақстан Республикасының заңнамасында немесе МҚҰ-ның ішкі нормативтік құжаттарында көзделген өзге де жағдайлар.
25. Жеке тұлғаға микрокредит беру туралы шешім қабылданғанға дейін МҚҰ кредиттік есепте микрокредиттерді алудан ерікті түрде бас тартудың белгіленгені, мерзімді әскери қызметке шақырылғаны, сондай-ақ бұрын алынған банктік қарыздар және (немесе) микрокредиттер туралы мәліметтердің болуына тексеру жүргізеді. Кредиттік есепте микрокредиттерді алудан ерікті түрде бас тартудың белгіленгені туралы ақпарат болған жағдайда, МҚҰ микрокредит беруден бас тартады, Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген жағдайларды қоспағанда, атап айтқанда тұтынушылық микрокредит сомасы қарыз алушы (сатып алушы) растаған тауарларды, жұмыстар мен көрсетілетін қызметтерді сатып алу мақсатында олардың сатушысының (жеткізушісінің) банктік шотына аударылатын жағдайларда және МҚҰ-дан алынған қарыз алушының микрокредиті бойынша берешекті өтеу мақсатында тұтынушылық микрокредит сомасы аударылатын жағдайларда. Кредиттік есепте жеке тұлғаның мерзімді әскери қызметке шақырылғаны туралы ақпарат болған жағдайда, МҚҰ микрокредит беруден бас тартады.
26. МҚҰ Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген өзге де негіздер бойынша Шарт жасасудан және (немесе) микрокредит беруден бас тартады.

7-параграф. Алаяқтыққа қарсы іс-қимыл шаралары және тұтынушылық микрокредит берудің ерекшеліктері.

27. МҚҰ Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес алаяқтықтың алдын алу шараларын жүзеге асырады, оның ішінде микрокредиттерді электрондық тәсілмен беру кезінде биометриялық аутентификация жүргізуді, қарыз алушының ЖСН-ын байланыс операторларының деректерімен немесе «электрондық үкіметтің» веб-порталы арқылы салыстыру жолымен мобильді телефон нөмірінің клиентке тиесілігін тексеруді, уәкілетті органның нормативтік құқықтық актісінде белгіленген нысан бойынша клиентке қатысты алаяқтық әрекеттерді анықтау мақсатында сауалнама жүргізуді, сондай-ақ клиенттің дербес деректерінің заңсыз таралуы анықталған жағдайда қосымша қауіпсіздік шараларын қолдануды қамтиды. Қаржылық қызметті тұтынушы - жеке тұлғамен мүлік кепілімен қамтамасыз етілмеген тұтынушылық микрокредит беру туралы шарт жасалғанға дейін МҚҰ алаяқтыққа қарсы іс-қимыл жөніндегі іс-шараларды жүзеге асырады.
28. Егер жеке тұлғаның кредиттік есебінде бұрын алынған банктік қарыздар және (немесе) микрокредиттер туралы мәліметтер болмаса және шарт жасасуға арналған өтініште көрсетілген сома айлық есептік көрсеткіштің жетпіс бес еселенген мөлшерінен асып кетсе, МҚҰ мүлік кепілімен қамтамасыз етілмеген тұтынушылық микрокредит беру туралы шартты тек жеке тұлғаның МҚҰ-ға жеке өзі келуі және МҚҰ-да берілген оның жазбаша келісімі негізінде биометриялық аутентификация жүргізілгеннен кейін ғана жасасады. Бұл талап қаржылық қызметті тұтынушы (қарыз алушы, сатып алушы) растаған тауарларды, жұмыстар мен көрсетілетін қызметтерді сатып алу мақсатында тұтынушылық микрокредит сомасын сатушының (жеткізушінің) банктік шотына аудару жағдайларына қолданылмайды.
29. Мүлік кепілімен қамтамасыз етілмеген тұтынушылық микрокредит беру туралы шарт жиырма бір жасқа толмаған немесе елу бес жастан асқан қаржылық қызметті тұтынушы - жеке тұлғамен осы жеке тұлға № 92 талаптарға сәйкес ресімделген мұндай шартты жасасуға келісім бергеннен кейін жасалады.
30. МҚҰ интернет арқылы жасалған шарт негізінде берілетін, мөлшері айлық есептік көрсеткіштің жетпіс бес еселенген мөлшеріне тең немесе одан асатын мүлік кепілімен қамтамасыз етілмеген тұтынушылық микрокредит бойынша қаржылық қызметті тұтынушыға (қарыз алушыға) ақшаны шартқа қол қойылған (тиісті өтініш мақұлданған) сәттен бастап жиырма төрт сағат өткеннен кейін және қарыз алушы көрсетілген мерзім өткен соң № 92 талаптарға сәйкес ресімделген тұтынушылық микрокредитті алуға келісім бергеннен кейін ғана аударады. Бұл талап ақшаны беру тәсілі мен орнына қарамастан қолданылады және № 92 талаптардың 62-тармағында көзделген жағдайларға, оның ішінде микрокредит сомасын тауарлардың, жұмыстар мен көрсетілетін қызметтердің сатушысының (жеткізушісінің) шотына аударуға, МҚҰ-дағы қарыз алушының басқа микрокредит бойынша берешегін өтеу мақсатында микрокредит беруге, сондай-ақ қарыз алушының салықтар, айыппұлдар және атқарушылық іс жүргізу бойынша берешегін төлеу мақсатында микрокредит беруге қолданылмайды.
31. МҚҰ қайта қаржыландыруға жататын микрокредиттерді қоспағанда, тіркелген некеде (ерлі-зайыштылықта) тұрған жеке тұлғаға мүлік кепілімен қамтамасыз етілмеген, мөлшері бір мың айлық есептік көрсеткішке тең немесе одан асатын тұтынушылық микрокредит берген кезде азаматтық хал актілерінің пифрлық жүйесі немесе кредиттік бюролар арқылы тіркелген некенің (ерлі-зайыштылықтың) бар-жоғы туралы ақпаратты тексереді және қаржылық қызметті тұтынушыға тұтынушылық микрокредит алуға жұбайының (зайыбының) келісімін ұсыну қажеттігі туралы хабарлайды. Келісім № 92 талаптарда белгіленген тәртіппен және нысан бойынша ресімделеді және әрбір микрокредит бойынша ол берілгенге дейін ұсынылуға тиіс.
32. МҚҰ кәсіпкерлік қызметті жүзеге асыруға байланысты микрокредит бойынша сыйақыны және тұрақсыздық айыбын (айыппұлды, өсімпұлды), сондай-ақ кәсіпкерлік

қызметті жүзеге асырумен байланысты емес микрокредит бойынша микрокредит сомасын қайтару және (немесе) сыйақыны төлеу жөніндегі міндеттемені бұзғаны үшін сыйақыны және тұрақсыздық айыбын (айышпұлды, өсімпұлды) қоспағанда, Қарыз алушы - жеке тұлғадан микрокредит беру кезінде қандай да бір төлемдерді алмайды. Қарыз алушыға белгілі бір ақыға микрокредитті ресімдеуге жәрдемдесуге уәде беретін адамдардың әрекеттерінде алаяқтық белгілері бар екендігі, сондай-ақ мұндай адамдардың МҚҰ қызметіне ешқандай қатысы жоқ екендігі туралы хабарланады.

8-параграф. Микрокредитті беру тәртібі

33. МҚҰ микрокредит беру туралы оң шешім қабылдаған жағдайда, егер Шартта өзгеше көзделмесе, МҚҰ микрокредитті Қарыз алушыға Өтініште көрсетілген Қарыз алушының банктік шотына (төлем карточкасына) микрокредит сомасын біржолғы аудару арқылы және (немесе) терминал немесе касса арқылы қолма-қол ақша беру арқылы, және (немесе) Қарыз алушының өтініші бойынша микрокредит сомасын МҚҰ-мен сатып алынатын тауарлардың (орындалған жұмыстардың, көрсетілген қызметтердің) ақысын төлеуді көздейтін шарт жасалған заңды тұлғаның банктік шотына аудару арқылы береді.
34. Касса арқылы микрокредит беру қолма-қол ақшаны алатын клиенттің жеке басын куәландыратын құжатымен (туу туралы куәлікті қоспағанда) не цифрлық құжаттар сервисі арқылы алынған деректермен визуалды сәйкестендіру жүргізу арқылы жүзеге асырылады.
35. Ақшаны аудару МҚҰ оң шешім қабылдап, Шарт жасалғаннан кейін, Қазақстан Республикасы заңнамасының талаптары ескеріле отырып жүзеге асырылады. Егер Шартта өзгеше көзделмесе, микрокредит берілген күн болып микрокредит сомасының Қарыз алушының банктік шотына (төлем карточкасына) немесе тауарларды (жұмыстарды, көрсетілетін қызметтерді) сатушының банктік шотына есепке алынған күні не терминал немесе касса арқылы қолма-қол ақша берілген күн есептеледі.
36. Қарыз алушы өзі ұсынған банктік шоттың немесе төлем карточкасының деректемелерінің дұрыстығына жауапты болады. Дұрыс емес деректемелер ұсынылған жағдайда микрокредиттің алынбау тәуекелі Қарыз алушыға жүктеледі, бұл ретте микрокредит берілген, ал МҚҰ-ның міндеттемесі толық көлемде орындалған болып есептеледі.
37. Шарттың талаптарында көзделген жағдайларда Шартқа микрокредитті өтеу кестесі қоса беріледі, ол Шартта көрсетілген өтеу әдісі, негізгі борышты өтеу кезеңділігі және сыйақыны төлеу тәртібі негізінде жасалады. Берілген микрокредит туралы ақпарат Қазақстан Республикасының кредиттік бюролар және кредиттік тарихтарды қалыптастыру туралы заңнамасында айқындалған талаптарға сәйкес кредиттік бюроларға беріледі.
38. МҚҰ Заңның 8-бабында көзделген Өтініш берушінің құқықтарын қамтамасыз ету жөніндегі міндеттемелерді қоспағанда, микрокредит сомасы Қарыз алушыға аударылғанға дейін осы Қағидаларда көзделген қызметтерді көрсетуге және міндеттемелерді орындауға міндетті емес.

9-параграф. Қайта қаржыландыру. Тіркелген некеңің (ерлі-зайыптылықтың) болуы кезіндегі шектеулер

39. МҚҰ микрокредиттерді қайта қаржыландыруды және сыртқы қайта қаржыландыруды осы Қағидаларда, Қазақстан Республикасының заңнамасында және МҚҰ-ның ішкі нормативтік құжаттарында белгіленген тәртіппен жүзеге асырады. Сыртқы қайта қаржыландыру мақсатында шарт жасасу кезінде МҚҰ микрокредит берілгенге дейін қаржылық қызметті тұтынушыдан (қарыз алушыдан) қайта қаржыландырылатын берешекті өтеу есебіне микрокредит сомасын ұйымның (банктің) банктік шотына аударуға, отелуге жататын микрокредиттердің (қарыздардың) тізбесі көрсетілген

келісімді алады. Мұндай келісімді шарттың өзінде көрсетуге жол беріледі. Қайта қаржыландырылатын микрокредит бойынша берешекті МҚҰ-ның банктік шотына түскен қаражат есебінен өтеу қаржылық қызметті тұтынушыдан ішінара немесе толық мерзімінен бұрын өтеу туралы жеке өтініш алмай-ақ, қаражат есепке алынған күннен бастап 5 (бес) жұмыс күнінен кешіктірілмей жүзеге асырылады. Егер түскен сома толық мерзімінен бұрын өтеуге жеткілікті болса, МҚҰ түскен сомаға тең мөлшерде ішінара мерзімінен бұрын өтеуді жүзеге асырады.

40. Осы параграфтың сыртқы қайта қаржыландыруға қатысты ережелері № 92 талаптардың тиісті нормаларының қолданысқа енгізілу мерзімдері ескеріле отырып қолданылады.

10-параграф. Кредиттік досьені қалыптастыру

41. Кредиттік досье Қазақстан Республикасының микрокредит беру туралы шарт бойынша кредиттік досьені жүргізу тәртібін реттейтін заңнамасында және МҚҰ-ның ішкі нормативтік құжаттарында көзделген көлемде қағаз жеткізгіште және (немесе) электрондық нысанда қалыптастырылады және оның құрамына, оның ішінде микрокредиттің жарамдылығын бағалау нәтижелерін тіркейтін құжаттар мен мәліметтер енгізіледі.

8-тарау. Мониторинг. Шарт талаптарының орындалуын бақылау

1. Микрокредиттеу тәуекелдерін анықтау және оларды барынша азайту мақсатында МҚҰ микрокредит берілгеннен кейін және Қарыз алушы өз міндеттемелерін толық орындағанға дейін тұрақты негізде мониторинг жүргізеді, оған Шарт талаптарының орындалуын бақылау кіреді.
2. Микрокредит бойынша мониторинг мынадай іс-шараларды қамтуы мүмкін:
 - Қарыз алушымен тұрақты байланыс орнату;
 - Қарыз алушыда туындаған қиындықтарды анықтау және оларды еңсеру жолдарын іздестіру;
 - нысаналы микрокредит берілген жағдайларда микрокредиттің нысаналы пайдаланылуын растайтын құжаттарды сұрату.
3. Мерзімі өткен берешек бойынша мониторинг осы Қағидалардың 10-тарауына сәйкес оны қайтару жөніндегі іс-шараларды жүзеге асырудан тұрады.

9-тарау. Шартты өзгерту және бұзу тәртібі

1-параграф. Шартқа өзгерістер енгізу тәртібі

1. Қажет болған жағдайда Шарттың талаптарына өзгерістер Қарыз алушының сұратылып отырған өзгерістер мен оларды енгізудің себептері міндетті түрде көрсетілген еркін нысандағы өтініші негізінде, жазбаша түрде және (немесе) ақпараттандыру объектілері арқылы және (немесе) Шартта көзделген тәсілмен тиісті қосымша келісімдер жасасу арқылы енгізіледі. Берешек ішінара мерзімінен бұрын өтелген жағдайда, сондай-ақ микрокредит талаптары Қарыз алушының ақшалай міндеттемелерінің сомасының (мөлшерінің) және (немесе) оларды төлеу мерзімінің өзгеруіне әкеп соққан кезде, Шартқа қосымша келісім жасасу талап етілмейді. Мұндай жағдайда жаңа өтеу кестесі қалыптастырылады, ол алдыңғы өтеу кестесін алмастырады және егер мұндай кестені қалыптастыру Шарттың талаптарында көзделсе, Қарыз алушы үшін міндетті болып табылады.
2. Қарыз алушы кредиттеу талаптарын өзгерту туралы өтінішпен жүгінген кезде шешімді Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген мерзімдерде осы мәселені қарау өкілеттігіне ие МҚҰ-ның уәкілетті органы (уәкілетті тұлғасы) қабылдайды. Шартқа өзгерістер осындай шешімнің қолданылу мерзімі ішінде енгізіледі. Егер микрокредит

талаптарының өзгеруі Қарыз алушының ақшалай міндеттемелерінің сомасының (мөлшерінің) және (немесе) оларды төлеу мерзімінің өзгеруіне әкеп соқса, МҚҰ жаңа талаптарды ескере отырып, Қарыз алушыға микрокредитті өтеудің жаңа кестесін жасайды және береді, егер мұндай кестені қалыптастыру Шарттың талаптарында көзделсе.

3. МҚҰ жеке тұлғамен жасалған Шарттың қолданылу мерзімін оның келісімінсіз және Шарт талаптарының сақталуын немесе жақсартылуын қамтамасыз етпейтін талаптармен ұзартуға құқылы емес.
4. МҚҰ Шарттың талаптарын өзгертуден бас тарту туралы шешім қабылдаған жағдайда немесе Шарттың талаптарын өзгерту жөнінде тараптар өзара қолайлы шешімге келе алмаған жағдайда, қаржылық қызметті тұтынушы осындай шешімді алған күннен бастап үш ай ішінде микроқаржы омбудсманына (қаржы омбудсманьна) жүгінуге құқылы.

2-параграф. Микрокредитті өтеу тәртібі

5. МҚҰ микрокредитті өтеу кестелерін есептеу кезінде аннуитеттік төлемдер, сараланған төлемдер және өзге де төлемдер әдістерін қолданады. Шарт бойынша бірінші және соңғы төлемдердің мөлшері басқа төлемдердің мөлшерінен өзгеше болуы мүмкін. Сыйақыны есептеу мақсатында микрокредит берілген күн мен оны қайтару жөніндегі міндеттемелер толық орындалған күн бір күн ретінде қабылданады.
6. Қарыз алушыға өтеу кестесіне сәйкес төлемдерді жүзеге асырудың нақты күні белгіленеді. Егер Шартта және (немесе) өтеу кестесінде өзгеше көзделмесе, Қарыз алушы негізгі борыш пен есептелген сыйақы бойынша төлемдерді өтеу кестесінде белгіленген мерзімдерде толық көлемде жүзеге асырады. Қарыз алушы төлемдерді МҚҰ-ның банктік шотына ақша аудару, төлем жүйелерінің терминалдары арқылы төлеу немесе төлем карточкасын пайдалану арқылы қолма-қол ақшасыз тәртіппен жүзеге асырады.
7. Қарыз алушы енгізген төлем сомасы міндеттемені толық орындауға жеткіліксіз болған жағдайда, берешек Шарттың талаптарында және Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген кезектілікпен өтеледі.
8. Қарыз алушы сыйақыны микрокредитті нақты пайдаланған кезең үшін өтеу кестесіне сәйкес төлейді. Кредиттеу процесі шеңберінде микрокредитті толық және ішінара мерзімінен бұрын өтеуге жол беріледі. Жоспардан тыс төлемдерді жүзеге асыру үшін, егер Шартта өзгеше көзделмесе, Қарыз алушы МҚҰ-ның техникалық қолдау қызметіне support@kengo.kz электрондық поштасы арқылы жүгінеді немесе Жеке кабинеттегі тиісті сервисті пайдаланады.
9. Ішінара мерзімінен бұрын өтеу кезінде негізгі борыштың сомасы азайтылады және берешек қайта есептеледі. Егер Шартта өзгеше көзделмесе, Қарыз алушыға жаңа өтеу кестесі беріледі (Жеке кабинетте орналастыру арқылы). Микрокредит толық мерзімінен бұрын өтелгеннен кейін Шарттың қолданылуы тоқтатылады және МҚҰ оны жабуды жүзеге асырады.
10. Егер Қарыз алушы енгізген төлем сомасы микрокредитті өтеу кестесінде көзделген жоспарлы төлем сомасынан асып кетсе, Шартта өзгеше көзделмесе, жоспарлы төлемнен асатын сома келесі төлем кезеңіндегі микрокредитті өтеу есебіне жатқызылады, бұл ретте негізгі борыш пен сыйақы сомалары қайта есептелмейді.
11. Егер Қарыз алушының ерік білдіруі бойынша МҚҰ-ның шотына ақша түссе, Қарыз алушы бұл ақша сомасының бар болған жағдайда микрокредит бойынша қалыптасқан берешекті өтеуге бағытталатынымен келіседі. Қарыз алушы толық мерзімінен бұрын өтеу үшін енгізген қаражаттың мөлшері қарыз берешегін толық өтеуге жеткілікті болған және Қарыз алушының тиісті өтініші болған жағдайда, МҚҰ берешекті толық өтейді және Шарттың қолданылуын тоқтатады.

12. Төлем МҚҰ-ның банктік шотына есепке алынған (аударылған) күні МҚҰ оны алған болып есептеледі, ал Қарыз алушының міндеттемесі түскен төлем сомасы шегінде орындалған болып танылады.
13. Шарт бойынша міндеттемелерді орындау мерзімі өтіп кеткен жағдайда, Қарыз алушының өтініші бойынша МҚҰ оған микрокредитті өтеу мерзімін ұзартуды, оның ішінде жаңа өтеу кестесі бар берешекті реттеу туралы келісім жасасу арқылы, ұзарту кезеңі үшін тұрақсыздық айыбын (айыппұлды, өсімпұлды) өндіріп алмай ұсынуға құқылы. Қарыз алушының берешегі мерзімі өткенге дейін де, оның өтініші бойынша, МҚҰ микрокредитті өтеу мерзімін ұзартуға құқылы. Ұзарту кезеңінде тұрақсыздық айыбы (айыппұл, өсімпұл) есептелмейді.

3-параграф. Шартты бұзу және оның қолданылуын тоқтату тәртібі

14. Шарт тараптардың келісімі бойынша, тараптардың бірінің бастамасы бойынша немесе Қазақстан Республикасының заңнамасында және Шарттың талаптарында көзделген өзге де негіздер бойынша тоқтатылуы (бұзылуы) мүмкін. Қарыз алушы негізгі борыш бойынша берешекті, микрокредитті нақты пайдаланған кезең үшін есептелген сыйақыны, сондай-ақ айыппұл санкцияларын (бар болған жағдайда) толық өтеу арқылы Шарттың қолданылуын мерзімінен бұрын тоқтатуға құқылы.
15. МҚҰ Қазақстан Республикасының заңнамасында және Шартта көзделген жағдайларда, оның ішінде Қарыз алушы міндеттемелерді орындамаған және (немесе) тиісінше орындамаған, микрокредит алу кезінде анық емес ақпарат ұсынған және өзге де жағдайларда міндеттемелерді мерзімінен бұрын орындауды және Шартты бұзуды талап етуге құқылы. Шартты мерзімінен бұрын тоқтату туралы шешім Қарыз алушыға Шартта көзделген тәсілмен жеткізіледі.
16. Егер Шарт бұзылған кезде Қарыз алушыда артық төленген сома болса, МҚҰ Қарыз алушының жазбаша өтініші (support@kengo.kz) негізінде артық төленген соманы Қарыз алушының банктік шотына (төлем карточкасына) аудару арқылы қайтарады. Қарыз алушының өтініші бойынша артық төленген сома МҚҰ-дан алынған кез келген қолданыстағы микрокредит бойынша берешекті өтеуге бағытталуы мүмкін.
17. Шарт мынадай жағдайларда тоқтатылған болып есептеледі:
 - Қарыз алушы Шарт бойынша барлық міндеттемелерін толық орындаған күннен бастап;
 - тараптардың Шартты бұзу туралы келісімінде көрсетілген күннен бастап;
 - не Шартты бұзу туралы сот шешімі заңды күшіне енген күннен бастап.

10-тарау. Төлем қабілетсіз қарыз алушымен өзара іс-қимыл жасау тәртібі

1. Шарт бойынша міндеттемелер орындалмаған немесе тиісінше орындалмаған жағдайда, Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген шектеулерді ескере отырып, Шартта белгіленген мөлшерде тұрақсыздық айыбы (айыппұл, өсімпұл) есептеледі.
2. Төлем қабілетсіз қарыз алушымен өзара іс-қимыл жасау және берешекті өндіріп алу кезіндегі жауапты іскерлік практика Қазақстан Республикасының заңнамасының талаптарын сақтай отырып жүзеге асырылады. МҚҰ шарттар бойынша берешекті өндіріп алу тәртібін реттейтін ішкі құжатты бекітуді және қолдануды қамтамасыз етеді. Мұндай құжатта өндіріп алу тәртібі, нысандары, тәсілдері, мерзімдері мен кезеңділігі, әрбір өзара іс-қимыл кезінде МҚҰ қызметкерін сәйкестендіру талаптары, қарыз алушыны берешектің болуы, оның құқықтары мен міндеттері, берешекті реттеу мүмкіндіктері туралы хабардар ету тәртібі, сондай-ақ өзара іс-қимыл туралы ақпаратты тіркеу және сақтау, ішкі бақылау мен белгіленген рәсімдердің сақталуына мониторинг жүргізу тәртібі айқындалады.
Қарыз алушының мерзімі өткен төлемдері болған жағдайда, МҚҰ берешекті қайтару бойынша мынадай шараларды жүзеге асырады:

- Шартта көзделген тәсілмен хабарламалар жіберу және электрондық пошта арқылы хабарлау;
 - SMS-хабарламалар жіберу және ақпараттық телефон қоңырауларын шалу;
 - Қазақстан Республикасының заңнамасының талаптарына сәйкес Қарыз алушымен жеке кездесулер өткізу және әңгімелесу;
 - микрокредит бойынша берешекті сот тәртібімен немесе нотариустың атқарушылық жазбасы арқылы өндіріп алу;
 - Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген тәртіппен микрокредит бойынша құқықтарды (талаптарды) үшінші тұлғаларға беру;
 - Қазақстан Республикасының заңнамасында, МҚҰ-ның ішкі нормативтік құжаттарында және (немесе) Шартта көзделген өзге де шараларды қолдану.
3. Шарт бойынша міндеттемелерді орындау мерзімі өткен жағдайда МҚҰ қаржылық қызметті тұтынушыны (қарыз алушыны) Заңның 9-2-бабында көзделген тәртіппен және мерзімдерде хабардар етеді. Мерзімі өткен берешегі бар қарыз алушымен және (немесе) оның өкілімен және (немесе) үшінші тұлғамен өзара іс-қимыл жасау № 92 талаптарда белгіленген уақыт, тәсілдер және кезеңділік бойынша шектеулер сақтала отырып, тек МҚҰ-ға тиесілі екендігі сәйкестендірілетін телефон нөмірлері және (немесе) өзге де байланыс құралдары арқылы жүзеге асырылады. Әрбір байланыс кезінде МҚҰ қызметкері МҚҰ-ның атауын және орналасқан жерін, өзінің тегін, атын, әкесінің атын (бар болған жағдайда), лауазымын, берешектің құрылымын, сондай-ақ қарыз алушының жауапкершілігі мен өзге де міндеттемелері және оларды орындамаудың салдары туралы мәліметтерді хабарлайды. Мерзімі өткен төлемдерді өтеу мәселелері бойынша өзара іс-қимыл міндетті түрде аудиофиксация жүргізіле отырып, аудио және (немесе) бейнетехника құралдарын пайдалану арқылы тіркелуге тиіс. Жазбалар кемінде үш ай сақталады.
 4. Қарыз алушымен өзара іс-қимыл жасау кезінде МҚҰ берешекті өндіріп алудың заңсыз немесе адал емес тәсілдерін қолдануға жол бермейді, оның ішінде зиян келтіруге бағытталған әрекеттерге немесе қорқытуға, қорлайтын сөздерді қолдануға, ар-намысқа, қадір-қасиетке және іскерлік беделге нұқсан келтіретін мәліметтерді таратуға, сондай-ақ қарыз алушыны берешектің мөлшері, сипаты және туындау негіздері туралы жаңылыстыруға жол берілмейді.
 5. Нотариустың атқарушылық жазбасы МҚҰ-ның таңдауы бойынша МҚҰ-ның өтініші негізінде нотариустың қызмет ету аумағы шегінде Қарыз алушының тіркелген жерінің мекенжайы (Шартта көрсетілген заңды мекенжай) немесе Қарыз алушының тұрғылықты жерінің мекенжайы (Шартта көрсетілген нақты мекенжай) бойынша жасалуы мүмкін. МҚҰ МҚҰ-мен үлестес тұлға болып табылатын нотариусқа нотариаттық әрекеттер жасау үшін жүгінуге, сондай-ақ Қарыз алушыдан берешек сомасын өндіріп алу мақсатында жеке сот орындаушыларымен ынтымақтастықты көздейтін шарттар жасасуға және МҚҰ-мен үлестес тұлға болып табылатын жеке сот орындаушысымен атқарушылық құжатты орындау талаптары туралы келісімдер (шарттар) жасасуға құқылы емес.
 6. Егер Қарыз алушы микрокредитті және есептелген сыйақыны өтеу күнін 30 (отыз) күнтізбелік күннен астам мерзімге бұзса және Заңның 9-2-бабының 5-тармағының талаптарына сәйкес келген жағдайда, егер мұндай құқық Шартта көзделген болса, МҚҰ коллекторлық агенттікке сотқа дейінгі өндіріп алу және реттеу үшін берешекті оған барлық қажетті ақпарат пен құжаттарды ұсына отырып беруге құқылы.
 7. Қаржылық қызметті тұтынушы - жеке тұлғамен жасалған Шарт бойынша құқықтарды (талаптарды) беру Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген талаптар сақтала отырып және көзделген жағдайларда жүзеге асырылады. Құқықтарды (талаптарды) беру туралы шарт жасалғанға дейін МҚҰ қарыз алушыны құқықтарды (талаптарды) жоспарлап отырған беру және дербес деректерді оңдеу (беру) туралы хабардар етеді, ал құқықтардың (талаптардың) ауысқаны туралы құқықтарды беру

туралы шарт жасалған күннен бастап 30 (отыз) күнтізбелік күн ішінде жаңа кредитор туралы мәліметтерді, кейінгі төлемдердің тағайындалуын, берілген құқықтардың (талаптардың) көлемін, сондай-ақ берешектің мөлшері мен құрылымын көрсете отырып хабарлайды.

11-тарау. Клиенттермен жұмыс жүргізу тәртібі туралы ереже

1-параграф. Клиенттермен жұмыс жүргізудің жалпы ережелері мен қағидаттары

1. Осы тарау МҚҰ-ның клиенттермен (қаржылық қызметтерді тұтынушылармен) өзара іс-қимылдың барлық кезеңдеріндегі жұмыс тәртібін айқындайды: ақпараттандыру және консультация беру, Өтініпті қарау, Шартты жасасу, орындау, өзгерту және тоқтату, микрокредитке қызмет көрсету, берешекті реттеу және өтініштерді қарау кезінде. МҚҰ өз қызметін Қазақстан Республикасының микроқаржылық қызмет туралы заңнамасына, уәкілетті органның нормативтік құқықтық актілеріне, № 92 талаптарға және МҚҰ-ның ішкі құжаттарына сәйкес клиенттердің құқықтары мен заңды мүдделерін сақтай отырып жүзеге асырады.
2. Клиенттермен жұмыс жүргізудің негізгі қағидаттары:
 - клиенттермен өзара іс-қимыл жасау кезінде заңдылық пен әділдікті сақтау;
 - микрокредит беру талаптары туралы ақпараттың ашықтығы мен қолжетімділігін қамтамасыз ету;
 - клиенттерге екіұшты түсіндіруге жол бермейтін нысанда толық әрі анық ақпарат ұсыну;
 - клиенттердің дербес деректерінің құпиялылығы мен қорғалуын қамтамасыз ету;
 - адал әрекет ету және клиенттерді жаңылыстыруға жол бермеу;
 - әділ әрі тең қатынасты қамтамасыз ету, кемсітушілікке жол бермеу, оның ішінде мүгедектігі бар адамдар мен халықтың жүріп-тұруы шектеулі топтары үшін көрсетілетін қызметтерге тең қолжетімділікті қамтамасыз ету;
 - жауапты микрокредиттеу қағидаттарын сақтау және клиенттің шамадан тыс борыштық жүктемесіне жол бермеу;
 - мүдделер қақтығысын анықтау, оның алдын алу және реттеу.
3. МҚҰ қызметкерлері мен уәкілетті агенттері клиенттермен өзара іс-қимыл жасау кезінде Қазақстан Республикасы заңнамасының, № 92 талаптардың және МҚҰ-ның ішкі құжаттарының талаптарын сақтауға, клиенттердің құқықтары мен заңды мүдделерін бұзатын әрекеттерге жол бермей, дұрыс, адал, құрметті және ашық өзара іс-қимылды қамтамасыз етуге міндетті.

2-параграф. Клиенттерді ақпараттандыру және консультация беру

4. МҚҰ клиенттер мен әлеуетті клиенттердің Қазақстан Республикасының заңнамасында және № 92 талаптардың 4-тарауында көзделген тәртіппен ашылуға жататын ақпаратқа қол жеткізуін МҚҰ үй-жайларында, Мобильді қосымшада, Сайтта орналастыру, сондай-ақ консультациялар беру арқылы қамтамасыз етеді. Жалпы ақпараттандыру шеңберінде, оның ішінде мынадай ақпарат ашылады:
 - МҚҰ-ның толық атауы, сондай-ақ пайдаланылатын тауар белгісі (бренд);
 - микроқаржылық қызметті жүзеге асыруға арналған лицензияның болуы туралы мәліметтер және байланыс ақпараты (орналасқан жері, телефон нөмірі, электрондық пошта мекенжайы);
 - микрокредиттер мен өзге де қаржы өнімдерінің тізбесі, жылдық тиімді сыйақы мөлшерлемесі (ЖТСМ), сондай-ақ өнім арналған тұтынушылардың нысаналы тобы көрсетіле отырып;
 - қолданыстағы сыйақы мөлшерлемелері мен көрсетілетін қызметтерге арналған тарифтер, олардың бекітілген және өзгертілген күндері, ішкі құжаттардың нөмірлері және оларды бекіткен орган туралы мәліметтер көрсетіле отырып;

- микрокредиттер беру қағидалары, уәкілетті агенттердің тізілімі, өтініш беру нысаны және қаржылық қызметті тұтынушының (қарыз алушының) - жеке тұлғаның Шарт талаптарына өзгерістер енгізу туралы өтінішінің нысаны;
 - өтініштерді беру тәртібі мен тәсілдері, оларды қарау мерзімдері, сондай-ақ микроқаржы (қаржы) омбудсманша және уәкілетті органға жүгіну құқығы, микроқаржы (қаржы) омбудсманы қызметінің байланыс деректері.
5. МҚҰ Сайтта қаржылық қызметті тұтынушыға сараланған және аннуитеттік өтеу әдістерін пайдалана отырып микрокредит бойынша төлемдердің мөлшерін, төлемдердің жалпы сомасын, сондай-ақ барлық төлемдерді ескере отырып жылдық тиімді сыйақы мөлшерлемесінің (ЖТСМ) қорытынды мәнін айқындауға мүмкіндік беретін автоматтандырылған есептеу құралдарын (калькуляторларды) орналастырады. Калькуляторлардың көмегімен қалыптастырылатын ақпараттың анықтамалық сипатта екендігі туралы тиісті ескерту беріледі.
 6. МҚҰ клиентпен өзара іс-қимылдың барлық кезеңдерінде: Шарт жасалғанға дейін, Шарт жасасу кезінде және микрокредитке қызмет көрсету процесінде консультациялар береді және микрокредиттің талаптарын түсіндіреді. Ақпарат клиентке оның мазмұнын бұрмаламай, түсінікті және қолжетімді нысанда жеткізіледі, қажет болған жағдайда арнайы терминдерге түсініктеме беріледі.
 7. Егер клиентке Шарт бойынша тараптардың өзара қатынастарын реттейтін Қазақстан Республикасы заңнамасын қолдануға қатысты сұрақтар туындаса, МҚҰ мұндай сұрақтың мәні бойынша дәлелді жауап және өзге де тиісті түсіндірмелер береді. МҚҰ клиенттерге берешекті төлеуден жалтару әдістері мен тәсілдерін қолдану және (немесе) оны төлемегені үшін жауапкершіліктен жалтару мәселелері бойынша, сондай-ақ осыған ұқсас өзге де мәселелер бойынша консультациялар бермейді.

3-параграф. Жол берілмейтін (адал емес) практикалар

8. МҚҰ-ның клиенттермен жұмыс жүргізу барысында адал емес практикаларды қолдануына жол берілмейді, оның ішінде:
 - қаржылық қызметті тұтынушының құқықтарын шектейтін және өзінің мазмұны бойынша немесе іскерлік айналым әдет-ғұрыптарына сәйкес мәміленің нысанасына қатысы жоқ қосымша талаптар немесе шарттар қоя отырып микрокредит беру;
 - қаржылық қызметті тұтынушының борыштық жүктемесін бағалау кезінде пайдаланылатын деректерді қасақана бұрмалау, оның ішінде құжатпен расталмаған кірістер деңгейін асыра көрсету, сондай-ақ қолданыстағы міндеттемелерді борыштық жүктеме коэффициентін есептеуден алып тастау;
 - белгіленген реттеушілік талаптарға формальды түрде сәйкестендіру мақсатында ғана микрокредиттің сомасын және (немесе) мерзімін кейіннен өзгерту;
 - клиентті белгілі бір қаржылық қызметті немесе қосымша қызметті таңдауға итермелеу мақсатында оған психологиялық қысым көрсету;
 - клиенттің жағдайын нашарлатуға әкеп соғатын бұрын рәсімделген микрокредитті өтеу мақсатында клиентті жаңа қарыз (микрокредит) шартын жасасуға ынталандыру;
 - микрокредиттің елеулі талаптары, оның ішінде оның нақты құны мен қолданылатын мөлшерлемелер туралы ақпаратты жасыру немесе бұрмалау;
 - қаржылық қызметті тұтынушының қосымша қызметті алудан бас тарту құқығы туралы ақпаратты жасыра отырып микрокредит ұсыну, микрокредит алуды қосымша қызметті сатып алумен байланыстыру, міндетті болып табылмайтын қосымша қызметтерді сатып алуға итермелеу, сондай-ақ міндеттемелердің орындалуын қамтамасыз етуге байланысты емес ерікті сақтандыру шартын жасасудан бас тартқан жағдайда сыйақы мөлшерін ұлғайту;
 - қызметкерлер мен уәкілетті агенттердің тек берілген микрокредиттер көлемін (берешек мөлшерін) ұлғайтуға ынталандыратын, қызмет көрсету сапасын,

микрокредиттердің нақты қайтарылуын және өнімдердің клиенттердің мақсаттары мен қаржылық мүмкіндіктеріне сәйкестігін ескермейтін уәждеу және сыйақы беру жүйелерін қалыптастыру;

- төлем қабілетсіз қаржылық қызметті тұтынушының берешегін оған нақты экономикалық нәтиже берместен формальды түрде реттеу;
 - клиенттің басқа қаржы ұйымымен шарт жасасуына кедергі келтіру мақсатында кредиттік бюроларға немесе өзге де ұйымдарға клиент туралы анық емес ақпарат беру;
 - қаржылық қызметті тұтынушылардың өтініштерін, оның ішінде Шарттың талаптарын өзгерту туралы өтініштерді қарау мерзімдерін қасақана созу;
 - берешекті өндіріп алу кезінде заңсыз немесе адал емес әдістерді қолдану.
9. Серіктестік келісімдер шеңберінде микрокредитті ұсынуға, ілгерілетуге, консультация беруге, ресімдеуге және (немесе) сүйемелдеуге қатысатын үшінші тұлғалардың әрекеттері (әрекетсіздігі) адал мінсз-құлық және жауапты микрокредиттеу қағидаттарының сақталуын бағалау кезінде МҚҰ-ның әрекеттері (әрекетсіздігі) ретінде қарастырылады. МҚҰ ішкі құжаттарында үшінші тұлғалармен өзара іс-қимыл жасау кезінде адал емес практикалардың тәуекелдерін анықтау тетіктерінің және мұндай өзара іс-қимыл модельдерінің № 92 талаптарға сәйкестігіне мониторинг жүргізу тетіктерінің болуын қамтамасыз етеді.

4-параграф. Клиентпен өзара іс-қимыл жасау рәсімдері

10. Клиентпен өзара іс-қимыл мынадай рәсімдер бойынша жүзеге асырылады:
- **Өтініш беру және консультация беру** - Өтініш Мобильді қосымша арқылы, МҚҰ бөлімшесінде немесе уәкілетті агент арқылы қажетті мәліметтер мен құжаттарды қоса бере отырып ұсынылады. МҚҰ өзара іс-қимылдың барлық кезеңдерінде консультациялар береді және микрокредиттің талаптарын түсіндіреді;
 - **Сәйкестендіру және қауіпсіздікті тексеру (онлайн-арналар үшін)** - микрокредиттерді электрондық тәсілмен беру кезінде МҚҰ клиенттің биометриялық аутентификациясып жүргізеді. Клиенттің дербес деректерінің заңсыз таралуы анықталған жағдайда, оның ішінде клиентке тиесілі ұялы телефон нөмірін тексеруді қоса алғанда, қосымша қауіпсіздік шараларын жүзеге асырады. Заңнамада көзделген жағдайларда алаяқтық әрекеттерді анықтау мақсатында клиентке сауалнама жүргізеді;
 - **Төлем қабілеттілігін (кредит төлеу қабілеттілігін) және микрокредиттің жарамдылығын бағалау**, микрокредит беру немесе оны беруден бас тарту туралы шешім қабылдау және МҚҰ-ның ішкі рәсімдерінде көзделген тәсілмен қабылданған шешім туралы клиентті хабардар ету;
 - **Шарт жасасу, микрокредитті беру және оған қызмет көрсету** - қызмет көрсету клиенттің міндеттемелерінің орындалуын есепке алуды және бақылауды, төлемдерді қабылдауды, сондай-ақ Қазақстан Республикасының заңнамасында және МҚҰ-ның ішкі құжаттарында белгіленген мерзімдерде клиенттің сұратуы бойынша берешектің жай-күйі туралы ақпаратты және Шартты жасасуға және орындауға байланысты өзге де құжаттарды (олардың көшірмелерін) ұсынуды қамтиды;
 - **Берешекті реттеу** - мерзімі өткен берешек туындаған жағдайда МҚҰ клиентті оның туындау фактісі, мөлшері, салдары және оны реттеудің ықтимал тәсілдері (оның ішінде Шарттың талаптарын өзгерту туралы) жөнінде осы Қағидалардың 10-тарауында және № 92 талаптарда көзделген тәртіппен, заңсыз немесе адал емес өндіріп алу әдістерін қолданбай, уақтылы хабардар етеді;
 - **Өтініштер мен дауларды қарау** - МҚҰ клиенттердің өтініштерін заңнамада белгіленген мерзімдерде қарайды және осы Қағидалардың 13 және 14-тарауларында көзделген тәртіппен Қазақстан Республикасының заңнамасына сілтеме жасай отырып, дәлелді (негізделген) жауаптар береді.

11. Клиент (оның құқық мирасқоры немесе өкілі) МҚҰ-ға Шарттың талаптарын өзгерту туралы (оның ішінде берешекті реттеу туралы) өтінішпен жүгінуге құқылы. МҚҰ мұндай өтінішті Қазақстан Республикасының заңнамасында, осы Қағидалардың 9-тарауында және МҚҰ-ның ішкі құжаттарында белгіленген тәртіппен және мерзімдерде қарайды, шешім қабылдайды және клиентке дәлелді жауап жібереді.

5-параграф. Өзара іс-қимылды тіркеу және қызмет көрсету сапасын бақылау

12. Клиенттің келісімі (немесе алдын ала ескертілуі) болған жағдайда МҚҰ микрокредиттеу процесін бақылау, верификация жүргізу және берешекті қайтару бойынша жұмыс жүргізу мақсатында клиентпен өзара іс-қимылды аудио және (немесе) бейнежазбаға түсіруге құқылы. Телефон арқылы жасалған ауызша өтініштер міндетті түрде тіркелуге жатады. Телефон арқылы сөйлесулер клиентке әңгіме басталғанға дейін бұл туралы хабарланғаннан кейін жазылады. Клиентпен өзара іс-қимылды растайтын мәліметтер мен жазбалар Қазақстан Республикасының заңнамасында және МҚҰ-ның ішкі құжаттарында белгіленген тәртіппен және мерзімдерде, оның ішінде ықтимал даулы жағдайларды шешу мақсатында МҚҰ-да сақталады.
13. МҚҰ Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес клиенттермен жұмыс жүргізу кезінде адал мінез-құлық қағидаттарының сақталуын бағалау және мониторинг жүргізу үшін басқарушылық ақпарат жүйесінің жұмыс жүргізуін қамтамасыз етеді. Мұндай жүйе клиенттердің өтініштеріне мониторинг және талдау жүргізуді, клиенттердің қанағаттану деңгейіне сауалнама жүргізуді, консультация беру мен қызмет көрсету сапасын тексеруді (оның ішінде «күпия сатып алушы» әдісімен), сондай-ақ қызметкерлер мен уәкілетті агенттердің қызметіне мониторинг жүргізуді қамтиды.

12-тарау. МҚҰ мен қаржылық қызметті тұтынушының құқықтары мен міндеттері, олардың жауапкершілігі

1-параграф. МҚҰ-ның міндеттері

1. МҚҰ:
- орналасқан жері немесе атауы өзгерген жағдайда мұндай өзгерістер туралы уәкілетті органды, сондай-ақ Өтініш берушілерді/Қарыз алушыларды МҚҰ орналасқан жері бойынша қазақ және орыс тілдеріндегі екі баспа басылымында тиісті ақпаратты жариялау арқылы не әрбір Өтініш берушіні/Қарыз алушыны осындай өзгерістер енгізілген күннен бастап 30 (отыз) күнгізбелік күннен кешіктірмей жазбаша хабардар етуге;
 - осы Қағидалардың көшірмесін, микрокредиттер бойынша сыйақы мөлшерлемелері мен тарифтер туралы өзекті ақпаратты көпшілікке қолжетімді жерде, оның ішінде Сайтта орналастыруға;
 - қаржылық қызметті тұтынушыға микрокредитті алуға, оған қызмет көрсетуге және оны өтеуге (қайтаруға) байланысты төлемдер туралы толық әрі анық ақпарат беруге;
 - Шарт жасалғанға дейін әртүрлі өтеу әдістерімен (сараланған және аннуитеттік төлемдер әдістерімен) есептелген өтеу кестелерінің жобаларын, ал микрокредиттің талаптары өзгерген жағдайда жаңа өтеу кестесін ұсынуға;
 - кәсіпкерлік қызметті жүзеге асырумен байланысты емес жеке тұлға үшін микрокредиттің жарамдылығына бағалау жүргізуге және оның нәтижелерін құжаттық түрде ресімдеуге;
 - Қарыз алушыны (Өтініш берушіні) микрокредит алуға байланысты құқықтары мен міндеттері, сондай-ақ Шарт бойынша міндеттемелер орындалмаған жағдайда туындауы мүмкін салдарлар туралы хабардар етуге;
 - Шарт бойынша мерзімді әскери қызметтің әскери қызметшілеріне уәкілетті орган айқындаған тәртіппен микрокредит бойынша сыйақы есептемей, мерзімді әскери

қызмет өткеру кезеңін және ол аяқталғаннан кейінгі 60 күнді қамтитын мерзімге негізгі борыш пен сыйақы бойынша төлемдерді кейінге қалдыруды ұсынуға;

- сақтандыру шартын жасасу көзделген микрокредит толық мерзімінен бұрын өтелген күннен бастап 3 (үш) жұмыс күні ішінде қаржылық қызметті тұтынушыны (қарыз алушыны) осындай сақтандыру шартын бұзу және сақтандырудың пайдаланылмаған кезеңі үшін сақтандыру сыйлықақысының бір бөлігін қайтару құқығы туралы хабардар етуге;
- қаржылық қызметті тұтынушының (қарыз алушының) өтініші бойынша микрокредит бойынша берешек толық өтелгеннен кейін 3 (үш) жұмыс күнінен аспайтын мерзімде берешектің жоқ екендігі туралы анықтаманы ақысыз негізде ұсынуға;
- Қазақстан Республикасының қылмыстық жолмен алынған кірістерді заңдастыруға (жылыстатуға) және терроризмді қаржыландыруға қарсы іс-қимыл туралы заңнамасына сәйкес қаржылық мониторинг жөніндегі уәкілетті органға тиісті мәліметтерді ұсынуға;
- Қарыз алушыны Шартта көзделген сома шегінде және талаптарда микрокредит беру арқылы қаржыландыруға;
- Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес микрокредит беру құпиясын сақтауға;
- Қазақстан Республикасының заңнамасында, құрылтай құжаттарында және жасалған Шарттың талаптарында белгіленген өзге де талаптарды сақтауға міндетті.

2-параграф. МҚҰ-ның құқықтары

2. МҚҰ:

- Қарыз алушыға SMS-хабарламалар, электрондық поштаға хаттар, телефон қоңыраулары арқылы берешекті өтеу мерзімінің жақындағаны және микрокредитке байланысты өзге де іс-шаралар туралы еске салуға;
- Қарыз алушының келісімі болған жағдайда Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген тәртіппен кредиттік бюроларға, «Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы» КЕАҚ-қа және өзге де ұйымдарға ақпарат ұсынуға (алуға);
- Қарыз алушының келісімі болған жағдайда оның дербес деректерін тексеруге және өңдеуге, сондай-ақ өз қалауы бойынша оларды өңдеуді тоқтатып, жоюға;
- тоқсан (90) күнтізбелік күннен астам мерзімі өткен берешекке қатысты теріс ақпаратты ұсынуға және алуға;
- Қарыз алушыдан Шарт бойынша барлық міндеттемелерді тиісінше орындауды талап етуге және мерзімі өткен төлемдер болған жағдайда берешекті қайтару жөніндегі жұмысты жүзеге асыруға;
- Қарыз алушы Шарттың талаптарын бұзған немесе мерзімі өткен берешек қалыптасқан жағдайда микрокредит бойынша берешекті (негізгі борыш сомасын, сыйақыны, Шартқа сәйкес есептелген тұрақсыздық айыбын (айыппұлды, өсімпұлды)) толық өтеуді талап етуге;
- Өтініш берушіден/Қарыз алушыдан Шартты жасасу және ол бойынша міндеттемелерді орындау үшін қажетті құжаттар мен мәліметтерді сұратуға;
- Өтінішті қараудың кез келген кезеңінде, оның ішінде МҚҰ үшінші тұлғалардан тартатын ақпа ресурстарын қалыптастыру талаптарының өзгеруіне байланысты микрокредит беруден (Шарт жасасудан) бас тартуға;
- тиісті түрде алдын ала хабарланған және келісім болған жағдайда кредиттеу процесін бақылау, верификация жүргізу және берешекті қайтару бойынша жұмыс мақсатында Өтініш берушіні/Қарыз алушыны фотоға түсіруге, әңгімелесуді аудио және бейнежазбаға жазуға;

- микрокредит берілгенге дейін Өтініш берушіні/Қарыз алушыны SMS-хабарлама және (немесе) электрондық пошта және (немесе) Өтініште көрсетілген мекенжайға пошта жөнелтілімі арқылы хабардар ете отырып, Шартты біржақты тәртіппен бұзуға;
- Қарыз алушының қаржылық жағдайына мониторинг жүргізуге;
- Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген шектеулерді ескере отырып, микроқаржылық қызметпен қатар өзге де қызметті жүзеге асыруға;
- Қарыз алушыны акциялар мен жаңа ұсыныстар туралы маркетингтік ақпаратпен хабардар етуге, сондай-ақ Қазақстан Республикасының заңнамасына және Шарттың талаптарына сәйкес өзге де құқықтарды жүзеге асыруға құқылы.

3-параграф. МҚҰ үшін белгіленген шектеулер

3. МҚҰ:

- микрокредит сомасын мерзімінен бұрын толық немесе ішінара қайтарған Қарыз алушы - жеке тұлғадан мерзімінен бұрын қайтарғаны үшін тұрақсыздық айыбын (айышпұлды, өсімпұлды) және өзге де төлемдерді талап етуге;
- сыйақы мөлшерлемелерін (оларды төмендету жағдайларын қоспағанда) және (немесе) микрокредитті өтеу тәсілі мен әдісін біржақты тәртіппен өзгертуге;
- заңнамада белгіленген жағдайларды қоспағанда, Қарыз алушы - жеке тұлғадан сыйақы мен тұрақсыздық айыбынан (айышпұлдан, өсімпұлдан) басқа кез келген төлемдерді белгілеуге және өндіріп алуға;
- егер негізгі борышты немесе сыйақыны өтеу күні демалыс немесе мереке күніне сәйкес келсе және төлем одан кейінгі бірінші жұмыс күні жүргізілсе, тұрақсыздық айыбын немесе өзге де айышпұл санкцияларын өндіріп алуға;
- теңгемен берілген микрокредит бойынша міндеттемелер мен төлемдерді қандай да бір шетел валютасының баламасына байланыстыра отырып индекстеуге;
- Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген жағдайларды қоспағанда, банктік қарыз және (немесе) микрокредит бойынша тоқсан күнтізбелік күннен астам мерзімі өткен берешегі бар жеке тұлғаға кәсіпкерлік қызметті жүзеге асырумен байланысты емес микрокредит беруге;
- кәсіпкерлік қызметті жүзеге асырумен байланысты емес микрокредит бойынша Қарыз алушы - жеке тұлғаның негізгі борыш және (немесе) сыйақы сомалары бойынша кез келген төлемді өтеу жөніндегі міндеттемені орындау мерзімі қатарынан тоқсан күнтізбелік күн өткеннен кейін есептелген сыйақыны және тұрақсыздық айыбын (айышпұлды, өсімпұлды) төлеуді талап етуге;
- Қазақстан Республикасының заңдарында немесе Шартта өзгенше көзделмесе, Қарыз алушының келісімінсіз микрокредит бойынша құқықтарды (талаптарды) үшінші тұлғаларға беруге;
- Қарыз алушыдан берешек сомасын өндіріп алу мақсатында жеке сот орындаушыларымен ынтымақтастықты көздейгін шарттар жасасуға, сондай-ақ МҚҰ-мен үлестес тұлға болып табылатын жеке сот орындаушысымен атқарушылық құжатты орындау талаптары туралы келісімдер (шарттар) жасасуға;
- МҚҰ-мен үлестес тұлға болып табылатын нотариусқа нотариаттық әрекеттер жасау үшін жүгінуге және Қарыз алушының (борышкердің) Шартта көрсетілген мекенжайына сәйкес нотариустың қызмет ету аумағынан тыс жерде атқарушылық жазба жасау туралы нотариусқа өтініш беруге;
- жеке тұлғамен жасалған Шарттың қолданылу мерзімін оның келісімінсіз және Шарт талаптарының сақталуын немесе жақсартылуын қамтамасыз етпейтін талаптармен ұзартуға;
- МҚҰ мұндай бас тартуды алған сәттен бастап, мұндай ақпаратты алудан бас тартқан қаржылық қызметті тұтынушыға қатысты жарнамалық хабарламаларды, оның

ішінде SMS-хабарламалар, push-хабарламалар және өзге де хабарламалар арқылы таратуға;

- Қазақстан Республикасының заңнамасында және Шарттың талаптарында белгіленген өзге де шектеулерді бұзуға құқылы емес.

4-параграф. Қаржылық қызметті тұтынушының (Өтініш берушінің, Қарыз алушының) құқықтары мен міндеттері

4. Өтініш беруші (қаржылық қызметті тұтынушы):

- МҚҰ-ның микрокредит беру туралы шешім қабылдауы үшін сұратылатын құжаттар мен мәліметтерді, сондай-ақ мұндай талап козделген жағдайда микрокредиттің нысаналы пайдаланылғанын растайтын құжаттарды ұсынуға;
- Қазақстан Республикасының заңнамасына және Шарттың талаптарына сәйкес өзге де міндеттерді орындауға міндетті.

5. Қарыз алушы (қаржылық қызметті тұтынушы):

- алынған микрокредитті қайтаруға және ол бойынша сыйақыны Шартта белгіленген мерзімдерде және тәртіппен төлеуге;
- Заңға сәйкес МҚҰ сұратқан құжаттар мен мәліметтерді ұсынуға;
- өзінің дербес деректері өзгерген жағдайда, мұндай өзгеріс болған күннен бастап 3 (үш) жұмыс күні ішінде растайтын құжаттарды қоса бере отырып, бұл туралы МҚҰ-ны хабардар етуге;
- Шартта, Заңда және Қазақстан Республикасының өзге де нормативтік құқықтық актілерінде белгіленген өзге де талаптарды орындауға міндетті.

6. Қаржылық қызметті тұтынушының:

- осы Қағидалармен және МҚҰ тарифтерімен танысуға;
- микрокредит беру тәртібі мен талаптары туралы, оның ішінде микрокредитті алуға, оған қызмет көрсетуге және оны қайтаруға байланысты барлық төлемдер туралы толық әрі анық ақпарат алуға;
- микрокредит сомасын мерзімінен бұрын толық немесе ішінара қайтаруға;
- негізгі ақпараттық құжатты (НАҚ) алуға;
- микрокредит толық мерзімінен бұрын өтелген жағдайда өтініш берген күннен бастап 3 (үш) жұмыс күні ішінде берешектің жоқ екендігі туралы анықтама алуға;
- алынған микрокредитке Шартта белгіленген тәртіппен және талаптарда билік етуге;
- өз құқықтарын Қазақстан Республикасы заңдарында белгіленген тәртіппен, оның ішінде МҚҰ-ға, микроқаржы (қаржы) омбудсманына және уәкілетті органға жүгіну арқылы қорғауға;
- Қазақстан Республикасының заңнамасына және Шарттың талаптарына сәйкес өзге де құқықтарды жүзеге асыруға құқығы бар.

5-параграф. Тараптардың жауапкершілігі

7. Шарт бойынша тұрақсыздық айыбын (айыппұлды, өсімпұлды) есептеу және оны төлеу туралы талап қою тараптардың міндеті емес, құқығы болып табылады. Тұрақсыздық айыбын төлеу және залалды өтеу Қарыз алушыны Шарт талаптарын тиісінше орындау міндетінен босатпайды.
8. МҚҰ-ның Қарыз алушы алдындағы жауапкершілігі нақты келтірілген залалдың мөлшерімен шектеледі. Айырылып қалған пайда мен моральдық зиян өтелуге жатпайды. МҚҰ жауапкершілігінің туындауының міндетті шарты болып Қарыз алушыға нақты залал келтіруге негіз болған МҚҰ-ның қасақана кінәсінің болуы табылады.
9. Қарыз алушы өзі ұсынған мәліметтер мен құжаттардың дұрыстығы және түпнұсқалығы үшін толық жауапты болады. Шарт бойынша міндеттемелерді орындамаған немесе тиісінше орындамаған жағдайда кінәлі тарап нақты келтірілген залалды өтейді және Қазақстан Республикасының заңнамасына және Шарттың талаптарына сәйкес

жауаптылықта болады. Қазақстан Республикасының микроқаржылық қызмет туралы заңнамасын бұзу Қазақстан Республикасы заңдарында белгіленген жауаптылыққа әкеп соғады.

13-тарау. Қаржылық қызметтерді тұтынушылардың өтініштерін қарау тәртібі

1. МҚҰ микрокредиттер беру процесінде туындайтын қаржылық қызметтерді тұтынушылардың өтініштерін Қазақстан Республикасының заңнамасына және өтініштерді қарау, өңдеу және талдау тәртібін реттейтін МҚҰ-ның ішкі құжаттарына сәйкес қарайды.
2. МҚҰ қолма-қол тапсырылған, пошта арқылы, электрондық пошта арқылы, Сайт немесе Мобильді қосымша арқылы келіп түскен жазбаша өтініштермен, сондай-ақ телефон арқылы немесе жеке қабылдау кезінде келіп түскен ауызша өтініштермен жұмыс жүргізеді. Нақты уақыт режиміндегі хабарламалар алмасу жүйесі арқылы жіберілген хабарламалар және МҚҰ-ның абоненттік нөмірлеріне жіберілген хабарламалар ақпараттық сипаттағы сұрау салулар ретінде қаралады. Бұл ретте МҚҰ қаржылық қызметті тұтынушыны өтініш беру тәртібі туралы хабардар етеді.
3. Өтінішті қарау мерзімі оның МҚҰ-ға келіп түскен күнінен бастап он бес жұмыс күнінен аспауға тиіс. Өтінішті дұрыс қарау үшін маңызы бар нақты мән-жайларды анықтау қажеттілігіне байланысты қарау мерзімі қосымша он бес жұмыс күніне ұзартылуы мүмкін. Мұндай жағдайда қарау мерзімінің ұзартылғаны туралы шешім қабылданған күннен бастап үш жұмыс күні ішінде қаржылық қызметті тұтынушыға хабарланады.
4. Жазбаша өтініштер, оның ішінде Сайт және (немесе) Мобильді қосымша арқылы келіп түскен өтініштер міндетті түрде тіркелуге жатады. Телефон арқылы келіп түскен ауызша өтініштер де міндетті түрде тіркеледі. Телефон арқылы сөйлесулер қаржылық қызметті тұтынушы әңгіме басталған кезде бұл туралы алдын ала хабардар етілгеннен кейін жазылады. Жеке қабылдау бекітілген кестеге сәйкес айына кемінде бір рет өткізіледі.
5. МҚҰ-ға ауызша түрде (телефон арқылы немесе жеке қабылдау кезінде) келіп түскен өтініштер өтініш жасалған сәтте қаралады. Егер ауызша өтінішті жеке қабылдау барысында шешу мүмкін болмаса және қосымша қарауды талап етсе, қаржылық қызметті тұтынушы оны жазбаша түрде ресімдейді және мұндай өтініш жазбаша өтініш ретінде қаралады.
6. Өтінішті қарау нәтижелері бойынша жазбаша жауап өтініш берілген тілде ұсынылады және онда көтерілген әрбір мәселе бойынша негізделген әрі дәлелді жауаптар, Қазақстан Республикасы заңнамасының нормаларына, МҚҰ-ның ішкі құжаттарына және Шарттың талаптарына сілтемелер, анықталған нақты мән-жайлардың сипаттамасы, сондай-ақ қабылданған шешімге шағымдану құқығы туралы түсіндірме (бас тартылған және (немесе) талап ішінара қанағаттандырылған жағдайда) қамтылады. Өтініш негізді деп табылған жағдайда МҚҰ оны толық немесе ішінара қанағаттандыру, анықталған бұзушылықтарды жою және қаржылық қызметті тұтынушының құқықтары мен заңды мүдделерін қалпына келтіру туралы шешім қабылдайды.
7. МҚҰ өтініштердің объективті, жан-жақты және уақтылы қаралуын қамтамасыз етеді және қаржылық қызметті тұтынушыларды оларды қарау нәтижелері мен қабылданған шаралар туралы хабардар етеді. Жауап Шартта көзделген тәсілмен жіберіледі. Қаржылық қызметті тұтынушы (немесе оның уәкілетті өкілі) жеке келген жағдайда жауап оған қол қою арқылы табыс етіледі. МҚҰ Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген тәртіппен өтініштердің есебін жүргізеді және оларды талдайды.

14-тарау. Келіспеушіліктерді реттеу кезінде қаржылық қызметтерді тұтынушымен және микроқаржылық (қаржылық) омбудсманмен өзара іс-қимыл жасау тәртібі

1. МҚҰ мен қаржылық қызметті тұтынушы арасында дау туындаған жағдайда тұтынушы Қазақстан Республикасының заңнамасында, осы Қағидаларда және МҚҰ-ның ішкі құжаттарында белгіленген тәртіппен МҚҰ-ға жазбаша өтінішпен жүгінуге құқылы. МҚҰ өтініштің заңнамада белгіленген мерзімде қаралуын қамтамасыз етеді және дәлелді жауап жібереді.
2. Өтінішті қарау нәтижелерімен келіспеген, Шарттың талаптарын өзгерту туралы өтініші қанағаттандырылмаған немесе тараптар өзара қолайлы шешімге қол жеткізе алмаған жағдайда, қаржылық қызметті тұтынушы Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген тәртіппен және мерзімдерде микроқаржы (қаржы) омбудсманына жүгінуге құқылы. Қарыз алушы - жеке тұлға өзі жасасқан Шарт бойынша құқық (талап) басқа тұлғаға берілген жағдайда да, құқықтары (талаптары) берілген тұлғамен туындаған келіспеушіліктерді реттеу үшін микроқаржы (қаржы) омбудсманына жүгінуге құқылы.
3. МҚҰ және уәкілетті агенттер қаржылық қызметті тұтынушымен өзара іс-қимыл жасау кезінде, оның ішінде Шарт жасасу сәтінде, өтініш беру тәртібін, оларды қарау мерзімдерін, сондай-ақ микроқаржы (қаржы) омбудсманына жүгіну құқығын түсіндіруге міндетті. Микроқаржы (қаржы) омбудсманы қызметінің байланыс деректері Сайтта орналастырылады.

15-тарау. Құпиялылық. Дербес деректер және микрокредит беру құпиясы

1-параграф. Дербес деректер

1. Өтініш беруші микрокредит беру туралы Өтінішті берген кезде (Жеке кабинетте тіркелген кезде) МҚҰ-ға өзінің дербес деректерін тексеруге және оңдеуге, атап айтқанда оларды жинауға, тексеруге, жүйелеуге, жинақтауға, сақтауға, нақтылауға (жаңартуға, өзгертуге), пайдалануға, иесіздендіруге, бұғаттауға және жоюға келісім береді. Шарт жасасқан кезде Қарыз алушы өзінің дербес деректерін оңдеуге келісім береді.
2. МҚҰ өз қалауы бойынша және бұрын көрсетілген мерзім аяқталғанға дейін дербес деректерді оңдеуді тоқтатуға және оларды жоюға құқылы. Дербес деректер оларды жинау және өңдеу мақсаттарына қол жеткізу күнімен айқындалатын сақтау мерзімі аяқталғаннан кейін, сот шешімі заңды күшіне енген кезде, сондай-ақ Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген өзге де жағдайларда МҚҰ тарапынан жойылуға тиіс. Қарыз алушы дербес деректерді жинауға және оңдеуге берген келісімін кері қайтарып алу туралы жазбаша өтініш жолдаған жағдайда, дербес деректерді жинау және оңдеу Қарыз алушы Шарт бойынша барлық міндеттемелерін толық орындағаннан кейін ғана тоқтатылады. МҚҰ алаяқтық тәуекелінің жоғары екенін ескере отырып, мүгедектігі бар адамдар (МБА) мен халықтың жүріп-тұруы шектеулі топтарына (ХЖТ) жататын клиенттердің дербес деректерін қорғау және олардың ақшалай қаражатының сақталуын қамтамасыз ету бойынша қосымша шараларды әзірлейді.

2-параграф. Микрокредит беру құпиясы

3. МҚҰ Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген жағдайларды қоспағанда, микрокредит беру құпиясының сақталуына және Қарыз алушылардың операциялары туралы ақпараттың құпиялылығына кепілдік береді. Микрокредит беру құпиясына Қарыз алушылар туралы мәліметтер, микрокредиттердің мөлшері, Қарыз алушыға қатысты Шарттың өзге де талаптары және микрокредит беру операциялары туралы мәліметтер (осы Қағидаларды қоспағанда) жатады.
4. Микрокредит беру құпиясы тек Қарыз алушыға, Қарыз алушының жазбаша келісімі негізінде (оның ішінде цифрлық объектілер арқылы берілген келісім негізінде) кез келген үшінші тұлғаға, Қазақстан Республикасының заңдарына сәйкес берілген микрокредиттер бойынша кредиттік бюроларға, сондай-ақ Қазақстан Республикасының заңнамасында айқыпдалған тұлғаларға (оның ішінде қылмыстық қудалау функцияларын

жүзеге асыратын мемлекеттік органдар мен лауазымды адамдарға, ұлттық қауіпсіздік органдарына, активтерді қайтару жөніндегі уәкілетті органға, соттарға, сот орындаушыларына, прокурорға, мемлекеттік кірістер органдарына, Қарыз алушының өкілдеріне, оңалту және банкроттық саласындағы уәкілетті органға, қаржы басқарушысына) Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген тәртіппен және негіздер бойынша ашылуы мүмкін. Қарыз алушы қайтыс болған жағдайда ол туралы мәліметтер Қарыз алушы өсиетте көрсеткен тұлғаларға, нотариустарға және өздерінің іс жүргізуіндегі мұрагерлік істер бойынша шетелдік консулдық мекемелерге де беріледі.

5. МҚҰ-ның кредиттік бюроларға теріс ақпарат беруі және кредиттік бюролардың кредиттік тарих субъектісі туралы жүз сексен (180) күнтізбелік күннен астам мерзімі өткен берешек бөлігінде теріс ақпарат ұсынуы; сотқа дейінгі өндіріп алу және берешекті реттеу туралы шарт шеңберінде микрокредит бойынша ақпаратты коллекторлық агенттікке ұсынуы; Қазақстан Республикасының Ұлттық Банкі мен уәкілетті орган арасында ақпарат алмасуы, сондай-ақ Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген өзге де жағдайлар микрокредит беру құпиясын жария ету болып табылмайды.

16-тарау. Мүгедектігі бар адамдарға және халықтың жүріп-тұруы шектеулі топтарына қызмет көрсету тәртібі, сондай-ақ сенім білдірілген тұлғаның қатысуымен қызмет көрсету ерекшеліктері

1-параграф. Жалпы ережелер

1. Осы тарау қаржы ұйымдарының бөлімшелерінің мүгедектігі бар адамдарға және халықтың жүріп-тұруы шектеулі өзге де топтарына қызмет көрсету қолжетімділігі жөніндегі ұлттық стандарттардың (ҚР СТ 3844-2023, ҚР СТ 2191-2023) талаптарын ескере отырып, мүгедектігі бар адамдарға (МБА) және халықтың жүріп-тұруы шектеулі топтарына (ХЖТШТ) қызмет көрсету тәртібін, сондай-ақ сенім білдірілген тұлғаның қатысуымен МБА мен ХЖТШТ-ға қызмет көрсету ерекшеліктерін айқындайды.
2. Қаржылық қызметтер көрсету кезінде МҚҰ мүгедектігі бар адамдар мен халықтың жүріп-тұруы шектеулі топтарына кемсітушілікке жол бермей, микрокредиттер мен өзге де қаржылық қызметтерді алуға тең қолжетімділікті қамтамасыз етеді. МБА мен ХЖТШТ-ға қызмет көрсету Қазақстан Республикасы заңнамасының, Қазақстан Республикасы Конституциясының және «Мүгедектердің құқықтары туралы конвенцияның факультативтік хаттамасын ратификациялау туралы» Қазақстан Республикасы Заңының талаптарын сақтай отырып жүзеге асырылады.
3. МҚҰ МБА мен ХЖТШТ-ның МҚҰ бөлімшелерінде де, қашықтан қызмет көрсету арналары арқылы да, оның ішінде Сайт және (немесе) Мобильді қосымша арқылы да кедергісіз қызмет алуына жағдай жасайды. МҚҰ қызметкерлері МБА мен ХЖТШТ-мен өзара іс-қимыл жасау кезінде дұрыс, құрметті және қолжетімді қарым-қатынас қағидаттарын сақтауға міндетті.
4. МҚҰ бөлімшелеріне келген кезде МБА мен ХЖТШТ үшін, оның ішінде кресло-арбамен қозғалатын адамдар және көру қабілеті бұзылған мүгедектігі бар адамдар үшін ғимараттар мен үй-жайларға кедергісіз қол жеткізу, қаржылық қызметтерді толық көлемде алу мүмкіндігі (оның ішінде объектіге өз бетінше немесе еріп жүруші адамның не арнайы оқытылған персоналдың көмегімен кіру мүмкіндігі), сондай-ақ төтенше жағдайларда эвакуациялау жағдайлары қамтамасыз етіледі. Егер клиент МҚҰ-ға өзінің мүгедектігі және қызмет көрсетуге қатысты ерекше қажеттіліктері туралы хабарласа, МҚҰ көрсетілген ақпаратты клиенттің келісімімен **Smart Bridge** мемлекеттік ақпараттық жүйесі немесе өзге де баламалы дерекқорлар арқылы растау мүмкіндігін қарайды. Алғашқы қызмет көрсету кезінде клиенттің келісімімен ол туралы мәліметтерге ағза функцияларының бұзылу түрі, қолда бар шектеулер мен қызмет көрсету ерекшеліктері, сондай-ақ еріп жүруші тұлға туралы белгілер енгізіледі.

2-параграф. Өзара іс-қимыл жасау ерекшеліктері

6. МБА мен ХЖТШТ-ға қызмет көрсету клиенттердің әртүрлі санаттарының ерекшеліктері ескеріле отырып жүзеге асырылады:

Тірек-қимыл ашараты бұзылған адамдар. МҚҰ қызметкерлері қызмет көрсету орнына қолжетімділікті қамтамасыз етеді, қажет болған жағдайда бөлімше ішінде қозғалу кезінде көмек көрсетеді, сондай-ақ құжаттарға қол қоюды клиентке ыңғайлы жерде жүзеге асыру мүмкіндігін қамтамасыз етеді.

Көру қабілеті бұзылған адамдар. МҚҰ микрокредиттің талаптары бойынша ауызша түсіндірмелер алу мүмкіндігін қамтамасыз етеді.

Есту қабілеті бұзылған адамдар. Қызмет көрсету жазбаша түрде, электрондық байланыс құралдарын пайдалану арқылы жүзеге асырылады.

7. МБА мен ХЖТШТ-ға қызмет көрсету кезінде МҚҰ қызметкерлері персонал тарапынан ситуациялық көмек көрсету мүмкіндігін, сондай-ақ клиенттің еріп жүруші тұлғаларының немесе өзге де сенім білдірілген өкілдерінің қатысуын қамтамасыз етеді. МҚҰ қызметкерлері МБА-ға, ХЖТШТ-ға және сенім білдірілген тұлғаға қаржы өнімінің талаптары бойынша консультациялар береді және оларды қолжетімді нысанда түсіндіреді, тәуекелдер мен жауапкершіліктің толық түсінілуін қамтамасыз етеді.

3-параграф. Ақпарат алудың қолжетімді нысандары

8. МҚҰ МБА мен ХЖТШТ үшін қаржылық қызметтер туралы ақпараттың қолжетімділігін қамтамасыз етеді. Микрокредиттік өнімдер туралы ақпарат көрнекі түрде, қажет болған жағдайда аудиоформатта және қолжетімді электрондық форматтарда ұсынылады. Ақпарат қарапайым әрі түсінікті түрде беріледі, қызмет көрсетудің барлық арналары бойынша қолжетімді болады және ұлттық стандарттың талаптарына сәйкес МБА мен ХЖТШТ қажеттіліктеріне бейімделеді.
9. Қажет болған жағдайда МҚҰ қызметкерлері МБА мен ХЖТШТ-ға микрокредиттің талаптарымен танысуға, құжаттарды толтыруға және өзіне-өзі қызмет көрсету құрылғыларын пайдалануға көмек көрсетеді.
10. МБА мен ХЖТШТ-мен қашықтан қызмет көрсету арналары (оның ішінде онлайн-чаттар) арқылы өзара іс-қимыл жасау кезінде МҚҰ қызметкерінен жедел әрі кедергісіз консультация алу мүмкіндігін МҚҰ қамтамасыз етеді, маңызды операцияларды растаудың бірнеше баламалы арнасын (телефон қоңырауы, чат, SMS-хабарлама, бейнечат) көздейді, сондай-ақ чат аяқталғаннан кейін чаттың хаттамасын клиенттің электрондық поштасына жібереді.
11. Қашықтан қызмет көрсетуді көздейтін қаржылық қызмет көрсету шарттарын жасау кезінде МБА мен ХЖТШТ санатындағы клиенттерге олардың ерік білдіруі бойынша белгілі бір операциялар түрлеріне (оның ішінде микрокредиттерді ресімдеуге) шектеулер белгілеу, қашықтан қызмет көрсету арналарына қосылуға тыйым салу, сондай-ақ белгілі бір шоттар мен төлем карталарының көрсетілуін жасыру мүмкіндігі беріледі. Жасырылған шоттарды (төлем карталарын) қайта көрсету МҚҰ бөлімшесіне жеке келген кезде немесе клиенттің жасыру туралы талабын орындағанға дейін онымен келісілген тәртіпшен қағаз жеткізгіштегі өкімді ұсыну арқылы қамтамасыз етіледі.

4-параграф. Сенім білдірілген тұлғаның қатысуы

12. МБА мен ХЖТШТ Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес (потариат куәландырған сенімхат негізінде) МҚҰ қызметтерін сенім білдірілген тұлғаның қатысуымен алуға құқылы. Сенім білдірілген тұлға қатысқан жағдайда өзара іс-қимыл клиенттің ерік білдіруі және заңнамада белгіленген тәртіпшен расталған сенім білдірілген тұлғаның өкілеттіктері ескеріле отырып жүзеге асырылады. Сенім білдірілген тұлға қаржылық қызметтер бойынша консультациялар алу, микрокредиттің

талаптарымен танысу, өтініштер мен құжаттарды беру, көрсетілетін қызметтер туралы ақпарат алу кезінде қатыса алады.

13. МҚҰ сенім білдірілген тұлғаның қатысуымен қызметтерді Сайтта тізбесі көрсетілген бөлімшелерде офлайн форматта көрсетеді.

17-тарау. Қорытынды ережелер

1. Осы Қағидалар қарыз портфелінің құрылымындағы өзгерістерді, МҚҰ қызметінің қаржылық нәтижелерін, Қазақстан Республикасы қолданыстағы заңнамасының өзгерістерін, сондай-ақ Қазақстан Республикасы қаржы нарықтарындағы экономикалық жағдай мен конъюнктураның өзгерістерін ескере отырып өзгертілуі және толықтырылуы мүмкін. Осы Қағидаларға енгізілетін өзгерістер мен толықтыруларды МҚҰ-ның жоғары басқару органы бекітеді.
2. Егер осы Қағидалардың жекелеген ережелері Қазақстан Республикасының заңнамасына немесе Қазақстан Республикасының нормативтік құқықтық актілеріне қайшы келсе, мұндай ережелер заңды күшін жояды және Қазақстан Республикасы заңнамасының тиісті нормалары қолданылады. Осы Қағидалардың жекелеген ережелерінің жарамсыздығы олардың қалған ережелерінің тұтастай жарамсыз болуына әкеп соқпайды.
3. Осы Қағидаларда көзделмеген өзге де мәселелер Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасының талаптарына сәйкес реттеледі.



УТВЕРЖДЕНЫ

решением внеочередного Общего
собрания участников

ТОО «Микрофинансовая организация
«Бизнес займ»

от «02» июля 2026 года

ПРАВИЛА
предоставления микрокредитов
ТОО «Микрофинансовая организация «Бизнес займ»
(версия 5.0.)

Алматы, 2026

Настоящие Правила предоставления микрокредитов ТОО «Микрофинансовая организация «Бизнес займ» (далее – Правила) разработаны в соответствии с Гражданским кодексом Республики Казахстан, Законом Республики Казахстан от 26 ноября 2012 года № 56-V «О микрофинансовой деятельности» (далее – Закон), Требованиями к осуществлению микрофинансовой деятельности, утвержденными постановлением Правления Агентства Республики Казахстан по регулированию и развитию финансового рынка от 15 мая 2026 года № 92 (далее – Требования № 92), иными нормативными правовыми актами Республики Казахстан, а также внутренними документами ТОО «Микрофинансовая организация «Бизнес займ».

Настоящие Правила вступают в действие со 2 июля 2026 года, и заменяют собой ранее действовавшие Правила предоставления микрокредитов ТОО «Микрофинансовая организация «Бизнес займ».

СОДЕРЖАНИЕ

- Глава 1.** Общие положения
- Глава 2.** Предельные суммы и сроки предоставления микрокредита
- Глава 3.** Предельные величины ставок вознаграждения по предоставляемым микрокредитам
- Глава 4.** Требования к способам обеспечения исполнения обязательств
- Глава 5.** Предельные сроки принятия решения о предоставлении микрокредита
- Глава 6.** Принципы добросовестного поведения и ответственного микрокредитования
- Глава 7.** Условия предоставления финансовых продуктов, связанных с предоставлением микрокредитов
- Глава 8.** Мониторинг. Контроль за выполнением условий Договора
- Глава 9.** Порядок изменения и расторжения Договора
- Глава 10.** Порядок взаимодействия с неплатежеспособным заемщиком
- Глава 11.** Положение о порядке работы с клиентами
- Глава 12.** Права и обязанности МФО и потребителя финансовых услуг, их ответственность
- Глава 13.** Порядок рассмотрения обращений потребителей финансовых услуг
- Глава 14.** Порядок взаимодействия с потребителем финансовых услуг и микрофинансовым (финансовым) омбудсманом при урегулировании разногласий
- Глава 15.** Конфиденциальность. Персональные данные и тайна предоставления микрокредита
- Глава 16.** Порядок предоставления услуг лицам с инвалидностью и маломобильным группам населения, а также особенности предоставления услуг с участием доверенного лица
- Глава 17.** Заключительные положения

Глава 1. Общие положения

1. Настоящие Правила определяют порядок и условия предоставления микрокредитов физическим лицам, в том числе индивидуальным предпринимателям и самозанятым (далее – Заемщик(и)), и их последующего обслуживания, а также порядок взаимодействия ТОО «Микрофинансовая организация «Бизнес займ» (далее – МФО) с потребителями финансовых услуг.
2. Правила разработаны в целях регламентации проведения МФО операций по предоставлению микрокредитов, включая установление порядка подачи заявления на предоставление микрокредита, порядка его рассмотрения, проведения оценки пригодности микрокредита, а также порядка заключения договора о предоставлении микрокредита, последующего его погашения, обслуживания и закрытия.
3. Настоящие Правила являются открытой информацией и не могут быть предметом коммерческой тайны или тайны предоставления микрокредита. Копия утвержденных Правил размещается на официальном интернет-ресурсе МФО: <https://kengo.kz>, а также в местах, доступных для обозрения и ознакомления потребителями финансовых услуг.
4. В настоящих Правилах используются следующие основные понятия и определения:

вознаграждение – плата за предоставленный микрокредит, определенная в процентном выражении к сумме микрокредита из расчета годового размера причитающихся МФО денег;

годовая эффективная ставка вознаграждения (ГЭСВ) – ставка вознаграждения в достоверном, годовом, эффективном, сопоставимом исчислении по микрокредиту, рассчитываемая в порядке, установленном нормативным правовым актом уполномоченного органа;

Договор о предоставлении микрокредита (Договор) – договор, в соответствии с которым МФО предоставляет Заемщику микрокредит на условиях платности, срочности и возвратности. Договор с Заемщиком – физическим лицом, в том числе осуществляющим предпринимательскую деятельность, заключается в письменной форме, в том числе путем его собственноручного подписания Заемщиком либо электронным способом в соответствии с Правилами предоставления микрокредитов электронным способом и в порядке, предусмотренном главой 7 Правил. Неотъемлемой частью Договора является заявление о предоставлении микрокредита, ключевой информационный документ (для микрокредитов, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности) и график погашения микрокредита;

дополнительная услуга – финансовый продукт и (или) иная услуга (работа, сервис), предлагаемые потребителю финансовых услуг – физическому лицу от своего имени и (или) по поручению третьего лица одновременно с получением основного финансового продукта, которые не являются обязательными в силу законодательства Республики Казахстан и от получения которых потребитель финансовых услуг вправе отказаться без отказа организации, осуществляющей микрофинансовую деятельность, в предоставлении основного финансового продукта, если иное не предусмотрено законодательством Республики Казахстан;

доверенное лицо – физическое лицо, осуществляющее с согласия лица с инвалидностью или лица из числа маломобильных групп населения сопровождение и (или) дополнительный контроль за совершаемыми им операциями в порядке, предусмотренном настоящими Правилами и законодательством Республики Казахстан;

Заемщик – физическое лицо, в том числе самозанятый, индивидуальный предприниматель, заключившее с МФО Договор;

Заявитель/Клиент – физическое лицо, в том числе индивидуальный предприниматель, подавшее в МФО Заявление-анкету на предоставление микрокредита;

Заявление-анкета (Заявление) – предложение Заявителя, оформленное в установленной МФО форме, о заключении Договора в соответствии с условиями,

изложенными в настоящих Правилах, либо о внесении изменений в условия микрокредита;

КДН – коэффициент долговой нагрузки, определяемый и рассчитываемый по заемщикам – физическим лицам, не являющимся индивидуальными предпринимателями, в соответствии с нормативным правовым актом уполномоченного органа и (или) внутренними нормативными документами МФО, как отношение величины обязательств Заявителя/Заемщика по всем непогашенным микрокредитам и займам, включая суммы просроченных платежей и среднего ежемесячного платежа по возникающей задолженности, к его среднему ежемесячному доходу за последние 6 (шесть) месяцев;

ключевой информационный документ (КИД) – документ, составляемый по форме, установленной нормативным правовым актом уполномоченного органа, предоставляемый потребителю финансовых услуг – физическому лицу до заключения Договора о предоставлении микрокредита, не связанного с осуществлением предпринимательской деятельности, и являющийся частью Договора;

кредитное бюро – организация, осуществляющая формирование кредитных историй, предоставление кредитных отчетов и оказание иных услуг;

кредитная история – совокупность информации о субъекте кредитной истории;

кредитное досье – документы и сведения, формируемые МФО на каждого Заемщика;

кредитный скоринг – автоматизированная система оценки кредитоспособности (кредитных рисков) Заявителя/Заемщика, основанная на численных статистических методах;

кредитоспособность – комплексная правовая и финансовая характеристика Заемщика, представленная качественными и количественными показателями, позволяющая оценить его возможность в будущем полностью и в срок, предусмотренный Договором, рассчитаться по своим долговым обязательствам перед МФО, а также определяющая степень риска при кредитовании Заемщика;

Личный Кабинет – многофункциональный защищенный сервис автоматизированной информационной системы на Сайте/в Мобильном приложении, обеспечивающий взаимодействие между МФО и Заявителем/Заемщиком;

лицо с инвалидностью (ЛСИ) – лицо, имеющее нарушение здоровья со стойким расстройством функций организма, обусловленное заболеваниями, увечьями (ранениями, травмами, контузиями), их последствиями, нарушениями, которое приводит к ограничению жизнедеятельности и необходимости его социальной защиты;

маломобильные группы населения (МГН) – лица пожилого возраста (пенсионеры по возрасту), лица с инвалидностью, лица, испытывающие затруднения при самостоятельном передвижении, получении услуг, информации или ориентировании в пространстве, в том числе использующие детские коляски и (или) кресла-коляски, костыли, трости, лица с детьми младшего дошкольного возраста;

Микрокредит – деньги, предоставляемые МФО Заемщику в национальной валюте Республики Казахстан в размере и порядке, определенных Договором, законодательством Республики Казахстан и внутренними нормативными документами МФО, на условиях платности, срочности и возвратности;

Мобильное приложение – программный продукт (мобильное приложение Kengo), используемый на абонентском устройстве сотовой связи и предоставляющий доступ к Личному Кабинету посредством услуг сотовой связи или интернета;

мониторинг – периодический контроль состояния отдельного микрокредита/портфеля микрокредитов, анализ и прогноз принятых рисков;

основной долг – сумма микрокредита, предоставляемая Заемщику в соответствии с Договором;

оценка пригодности – совокупность процедур, проводимых МФО до предоставления микрокредита (увеличения кредитного лимита) физическому лицу, не связанного с

осуществлением предпринимательской деятельности, в целях определения соответствия микрокредита целям (потребностям), финансовому положению и возможностям потребителя финансовых услуг;

ответственное микрокредитование – осуществление МФО деятельности по предоставлению микрокредитов потребителю финансовых услуг – физическому лицу с учетом его платежеспособности и долговой нагрузки, а также целей (потребностей) получения микрокредита, в целях предотвращения чрезмерной задолженности и снижения риска причинения убытков потребителю финансовых услуг;

официальный доход – среднемесячный доход, рассчитанный в соответствии с законодательством Республики Казахстан и внутренними нормативными документами МФО;

платежеспособность – наличие у Заявителя/Заемщика экономической возможности надлежащего исполнения обязательств перед МФО в срок и в полном объеме;

потребитель финансовых услуг – Заявитель, Клиент, Заемщик – физическое лицо, которому предоставляется (предоставлен) либо которое намерено получить микрокредит или иной финансовый продукт МФО;

потребительский микрокредит – микрокредит, не являющийся микрокредитом, обеспеченным ипотекой недвижимого имущества, предоставляемый физическому лицу на приобретение товаров, работ, услуг и (или) иные цели, не связанные с осуществлением предпринимательской деятельности;

просроченный микрокредит – микрокредит, по которому имеется просрочка исполнения обязательства по погашению любого из платежей по суммам основного долга и (или) вознаграждения по микрокредиту;

рефинансирование – предоставление микрокредита в целях полного или частичного погашения одного или нескольких действующих микрокредитов в МФО;

внешнее рефинансирование – предоставление микрокредита в целях полного или частичного погашения одного или нескольких действующих микрокредитов и (или) банковских займов в другой организации, осуществляющей микрофинансовую деятельность, и (или) банке второго уровня;

Сайт – официальный интернет-ресурс МФО, находящийся по адресу: <https://kengo.kz>;

Средний ежемесячный доход – отношение суммы заработной платы и (или) иных видов доходов Заемщика за последние шесть месяцев, деленной на шесть. В отношении получателя адресной социальной помощи оценка его дохода определяется только на основании официальных доходов;

уполномоченный агент – физическое или юридическое лицо, состоящее в реестре уполномоченных агентов МФО и оказывающее ей на основании договора поручения услуги по привлечению клиентов, проверке документов на соответствие установленным МФО требованиям и передаче указанных документов МФО;

уполномоченное лицо МФО – работник МФО, принимающий решения по микрокредитованию в рамках делегированных ему полномочий и в соответствии с утвержденными распорядительными и внутренними нормативными документами МФО;

уполномоченный орган МФО – коллегиальный орган МФО, принимающий решения по микрокредитованию в рамках делегированных ему полномочий в соответствии с утвержденными распорядительными и (или) внутренними нормативными документами МФО;

уполномоченный орган – государственный орган, осуществляющий государственное регулирование, контроль и надзор финансового рынка и финансовых организаций, – Агентство Республики Казахстан по регулированию и развитию финансового рынка;

финансовый продукт – услуга, предлагаемая МФО потребителям финансовых услуг в рамках осуществления деятельности, установленной статьей 3 Закона;

метод аннуитетных платежей – метод погашения микрокредита, при котором погашение задолженности по нему осуществляется равными платежами на протяжении всего срока микрокредита, включающими увеличивающиеся платежи по основному долгу и уменьшающиеся платежи по вознаграждению, начисленному за период на остаток основного долга;

метод дифференцированных платежей – метод погашения микрокредита, при котором погашение задолженности по нему осуществляется уменьшающимися платежами, включающими равные суммы платежей по основному долгу и начисленное за период на остаток основного долга вознаграждение;

иной метод платежей – 1. метод погашения микрокредита, при котором погашение задолженности осуществляется единовременным платежом в дату окончания срока микрокредита; 2. метод погашения микрокредита, при котором погашение задолженности осуществляется равными платежами на протяжении всего срока микрокредита, метод предлагается МФО при рефинансировании просроченной задолженности перед МФО, на основании заключаемого Договора. При ином методе погашения, начисление вознаграждения осуществляется на основной долг и начисленное вознаграждение по рефинансируемому микрокредиту, при этом начисленные просроченное вознаграждение и неустойка по рефинансируемому микрокредиту переносятся в новый график погашения микрокредита (график платежей) по выданному микрокредиту и отражается отдельным столбцом и подлежит оплате в приоритетном порядке;

ЦОИД – Центр обмена идентификационными данными – операционный центр межбанковской системы переводов денег, обеспечивающий взаимодействие с финансовыми организациями по обмену данными клиентов из доступных источников для проведения процедур идентификации клиентов;

МРП – месячный расчетный показатель, установленный на соответствующий финансовый год законом о республиканском бюджете;

Правила предоставления микрокредитов электронным способом – Постановление Правления Национального Банка Республики Казахстан от 28 ноября 2019 года № 217 «Об утверждении Правил предоставления микрокредитов электронным способом».

Иные понятия и термины, используемые в настоящих Правилах, применяются в значениях, определенных Законом, Требованиями № 92 и иными нормативными правовыми актами Республики Казахстан.

Глава 2. Предельные суммы и сроки предоставления микрокредита

1. МФО предоставляет микрокредиты в рамках собственных программ микрокредитования, а также в рамках государственных и иных внешних программ кредитования, в реализации которых МФО принимает участие, на условиях срочности, возвратности, платности, а также, по усмотрению МФО, на условиях целевого использования.
2. Микрокредиты предоставляются МФО физическим лицам, в том числе индивидуальным предпринимателям и самозанятым, в национальной валюте Республики Казахстан – тенге, без обеспечения (бланковые), на потребительские и (или) предпринимательские цели и (или) на рефинансирование.
3. Предельная сумма микрокредита, предоставляемого одному Заемщику, не превышает двадцать тысяч (20 000) месячных расчетных показателей, установленных на соответствующий финансовый год законом о республиканском бюджете, на дату принятия решения о предоставлении микрокредита. Максимальная сумма потребительского микрокредита, не обеспеченного залогом имущества, не превышает одну тысячу стократный (1 100) размер месячного расчетного показателя, установленный законом о республиканском бюджете на соответствующий финансовый

год, либо иной размер, установленный нормативным правовым актом уполномоченного органа.

4. Предельные сроки предоставления микрокредитов не превышают 60 (шестидесяти) месяцев.
5. Предельные суммы и сроки микрокредитов устанавливаются индивидуально для каждого Заемщика по результатам оценки его кредитоспособности, платежеспособности и (для физических лиц, не являющихся индивидуальными предпринимателями) оценки пригодности микрокредита, а также с учетом значения КДН, в пределах значений, предусмотренных настоящей главой и внутренними нормативными документами МФО.
6. Перечень финансовых продуктов (микрокредитов) с указанием ставки вознаграждения в достоверном, годовом, эффективном, сопоставимом исчислении (далее – ГЭСВ), информация о целевой группе потребителей финансовых услуг, для которой предназначен финансовый продукт, а также ставки вознаграждения и тарифы за услуги, оказываемые по микрокредитам, размещаются на Сайте.
7. Микрокредиты предоставляются как на условиях единовременного погашения в конце срока микрокредита, так и на условиях погашения частями согласно графику погашения микрокредита. Допускается как полное досрочное, так и частичное досрочное погашение микрокредита без взимания неустойки и иных платежей за досрочный возврат.

Глава 3. Предельные величины ставок вознаграждения по предоставляемым микрокредитам

1. По микрокредитам, предоставляемым МФО, устанавливается вознаграждение, размер которого определяется внутренними нормативными документами МФО и Договором индивидуально для каждого Заемщика с учетом вида финансового продукта, суммы, срока и результатов оценки кредитоспособности (оценки пригодности).
2. Годовая эффективная ставка вознаграждения (ГЭСВ) по любому предоставляемому МФО микрокредиту не может превышать предельный размер, определенный нормативным правовым актом уполномоченного органа.
3. Расчет ГЭСВ производится МФО в соответствии с требованиями нормативного правового акта уполномоченного органа.
4. Ставки вознаграждения и тарифы за услуги, оказываемые по микрокредитам, с указанием сведений о датах их утверждения и внесения изменений, номеров внутренних документов и органа, их утвердившего (принявшего), размещаются на Сайте и в местах, доступных для ознакомления потребителями финансовых услуг. При этом, предельная величина ставок вознаграждения по предоставляемым микрокредитам составляет:
 - по микрокредитам физическим лицам, не обеспеченный залогом – до 46% ГЭСВ.
 - по микрокредитам на срок до сорока пяти календарных дней, в размере, не превышающем сорокатикиратного размера месячного расчетного показателя, установленного на соответствующий финансовый год законом о республиканском бюджете, договор о предоставлении микрокредита который содержит условия предусмотренные пунктом 3 приложения 5 к Требованию № 92 – до 179% ГЭСВ.

Глава 4. Требования к способам обеспечения исполнения обязательств

1. Микрокредиты предоставляются МФО без обеспечения (бланковые). Залоговое обеспечение, гарантии и поручительство третьих лиц при предоставлении микрокредитов МФО не применяются.

2. Исполнение обязательств по Договору обеспечивается неустойкой (штрафом, пеней). При неисполнении и (или) ненадлежащем исполнении Заемщиком обязательств по Договору ему начисляется неустойка (штраф, пеня) в размере, установленном Договором. Размер неустойки (штрафа, пени) за нарушение обязательства по возврату суммы микрокредита и (или) уплате вознаграждения по заключенному с физическим лицом Договору, не связанному с осуществлением предпринимательской деятельности, не может превышать в течение девяноста дней просрочки 0,5 процента от суммы просроченного платежа за каждый день просрочки, но не более десяти процентов от суммы выданного микрокредита за каждый год действия Договора. По микрокредитам на предпринимательские цели размер неустойки (штрафа, пени) определяется Договором.
3. Начисление и предъявление требований об уплате неустойки (штрафа, пени) являются правом, а не обязанностью МФО. МФО не вправе требовать выплаты вознаграждения и неустойки (штрафа, пени), начисленных по истечении девяноста дней просрочки исполнения обязательства по погашению любого из платежей по суммам основного долга и (или) вознаграждения по микрокредиту заемщика – физического лица, не связанному с осуществлением предпринимательской деятельности.

Глава 5. Предельные сроки принятия решения о предоставлении микрокредита

1. МФО рассматривает Заявление о предоставлении микрокредита и принимает решение о предоставлении либо об отказе в предоставлении микрокредита на условиях, указанных Заявителем в Заявлении, с учетом требований и ограничений, установленных законодательством Республики Казахстан, не позднее 48 (сорока восьми) часов с даты получения МФО от Заявителя Заявления. По техническим причинам срок может быть увеличен до момента устранения неисправностей.
2. Решение по заявлению физического лица на заключение Договора о предоставлении потребительского микрокредита, не обеспеченного залогом, принимается МФО в течение одного часа с момента его поступления.
3. МФО обеспечивает единые процессы рассмотрения Заявления Заявителя в соответствии с требованиями законодательства. Все Заявления рассматриваются на принципах объективности, равенства и соблюдения прав потребителя финансовых услуг.
4. Срок действия положительного решения МФО о предоставлении микрокредита составляет до 7 (семи) календарных дней, если иной срок не установлен внутренними нормативными документами МФО. Заключение Договора осуществляется в течение срока действия соответствующего решения.
5. Решение о предоставлении или об отказе в предоставлении микрокредита принимается кредитным скорингом и (или) уполномоченным лицом (органом) МФО в рамках его полномочий, определенных внутренними нормативными документами МФО. Заявитель уведомляется о принятом решении способом, предусмотренным внутренними процедурами МФО, в том числе посредством электронной почты, указанной Заявителем в Заявлении, и (или) SMS-уведомления.

Глава 6. Принципы добросовестного поведения и ответственного микрокредитования

1. МФО осуществляет микрофинансовую деятельность с соблюдением принципов добросовестного поведения и подходов ответственного микрокредитования, установленных главой 3 Требований № 92. Орган управления МФО обеспечивает соответствие внутренних документов, бизнес-процессов, систем мотивации и вознаграждения, а также деловой практики МФО указанным принципам.

2. Принципами добросовестного поведения при осуществлении микрофинансовой деятельности являются:
- добросовестность – осуществление деятельности в интересах потребителей финансовых услуг без злоупотребления их доверием;
 - недопущение предсказуемого убытка – принятие мер по предотвращению убытков и иных неблагоприятных последствий для потребителя финансовых услуг, исходя из оценки возможных рисков при разработке, продаже и обслуживании финансовых продуктов;
 - предложение финансовых продуктов с учетом целей (потребностей) и финансового положения потребителей финансовых услуг;
 - раскрытие информации о финансовом продукте в форме, позволяющей потребителю финансовых услуг сделать осознанный выбор с учетом условий, стоимости, рисков и последствий приобретения продукта;
 - справедливое и равное отношение – отсутствие дискриминации, необоснованных ограничений и решений, принимаемых с нарушением внутренних процедур;
 - выявление, предотвращение и урегулирование конфликта интересов;
 - предложение дополнительных услуг исключительно на добровольной основе без ухудшения условий получения основного финансового продукта, если иное не предусмотрено законодательством Республики Казахстан;
 - равный доступ к информации и финансовым продуктам для потребителей финансовых услуг, включая лиц с инвалидностью и маломобильные группы населения;
 - принятие МФО ответственности за соблюдение указанных принципов на всех этапах взаимодействия с потребителем финансовых услуг.
3. При осуществлении ответственного микрокредитования МФО руководствуется следующими принципами:
- принцип пригодности – микрокредит соответствует целям (потребностям), финансовому положению и возможностям потребителя финансовых услуг;
 - принцип предотвращения убытков – недопущение предоставления микрокредитов, которые по результатам оценки платежеспособности и долговой нагрузки потребителя финансовых услуг на момент принятия решения с высокой вероятностью приведут к возникновению у него существенных финансовых затруднений при исполнении обязательств по Договору;
 - принцип индивидуальной оценки – оценка осуществляется с учетом индивидуальных обстоятельств потребителя финансовых услуг, включая уровень его доходов, обязательств, сведения о его социальном статусе и семейном положении;
 - принцип доказуемости – МФО обеспечивает документирование сведений и результатов оценки пригодности микрокредита, использованных при принятии решения о его предоставлении.
4. МФО обеспечивает наличие, применение и постоянный контроль выполнения процедур и механизмов, предусмотренных главой 6 Требований № 92, включая управление финансовыми продуктами на всех этапах их жизненного цикла, ведение реестра уполномоченных агентов, обучение работников и уполномоченных агентов, формирование системы мотивации, исключающей навязывание финансовых продуктов, и функционирование системы управленческой информации для мониторинга соблюдения принципов добросовестного поведения; выявление, предотвращение и урегулирование конфликта интересов, возникающего при разработке, продвижении (рекламе) и предоставлении финансового продукта, при

котором интересы МФО, его работников, уполномоченных агентов или третьих лиц в рамках партнерских соглашений влекут (могут повлечь) негативные последствия для потребителя финансовых услуг; выявление, фиксацию и недопущение недобросовестных практик.

5. Системы мотивации и вознаграждения работников МФО и уполномоченных агентов формируются таким образом, чтобы исключить стимулы к навязыванию финансовых продуктов и предоставлению продуктов, не соответствующих целям (потребностям) и финансовым возможностям потребителей финансовых услуг.
6. МФО обеспечивает разработку, внедрение и постоянную актуализацию программ обучения и методических материалов для работников и уполномоченных агентов, а также реализацию мероприятий, направленных на повышение уровня финансовой грамотности действующих и потенциальных потребителей финансовых услуг – физических лиц, в соответствии с главой 9 Требований № 92.

Глава 7. Условия предоставления финансовых продуктов, связанных с предоставлением микрокредитов

Параграф 1. Общие требования к заемщикам

1. Заемщиками МФО могут быть физические лица, в том числе индивидуальные предприниматели и самозанятые, – резиденты Республики Казахстан.
2. Общие требования к заемщикам МФО – физическим лицам, в том числе индивидуальным предпринимателям:
 - возраст – не моложе 18 лет и не старше 75 лет на момент оформления Заявления-анкеты;
 - наличие стабильного источника дохода;
 - возможность подтвердить свои доходы в соответствии с требованиями законодательства Республики Казахстан и (или) внутренними нормативными документами МФО;
 - отсутствие ограничения в дееспособности согласно законодательству Республики Казахстан;
 - КДН не превышает предел, установленный уполномоченным органом (для микрокредитов физическим лицам, не являющимся индивидуальными предпринимателями);
 - иные требования, установленные внутренними нормативными документами МФО.

Параграф 2. Оценка пригодности микрокредита для потребителя финансовых услуг

3. До предоставления микрокредита либо увеличения кредитного лимита физическому лицу, не связанного с осуществлением предпринимательской деятельности, МФО проводит оценку пригодности микрокредита для потребителя финансовых услуг в соответствии с требованиями законодательства Республики Казахстан, включающую:
 - анализ платежеспособности и кредитной истории потребителя финансовых услуг;
 - оценку влияния выдачи микрокредита на способность потребителя финансовых услуг исполнять обязательства по имеющимся банковским займам и микрокредитам;
 - оценку наличия признаков повышенного кредитного, поведенческого риска либо риска мошенничества.
4. В целях проведения оценки пригодности микрокредита МФО запрашивает (получает) и анализирует информацию (сведения) о цели получения микрокредита, предполагаемом способе использования микрокредита, уровне долговой нагрузки потребителя финансовых услуг, а также о поведенческих и других факторах. При

оценке пригодности МФО учитывает все расходы потребителя финансовых услуг, возникающие в связи с получением микрокредита, включая расходы на дополнительные услуги, если такие услуги являются обязательным условием получения микрокредита, предлагаются как неотъемлемая часть процесса его получения либо являются неизбежными для потребителя финансовых услуг.

5. МФО принимает меры для проверки достоверности и полноты информации, используемой при оценке пригодности микрокредита, включая использование данных кредитных бюро, государственных информационных систем и иных доступных источников. Оценка пригодности микрокредита не основывается исключительно на данных кредитной истории потребителя финансовых услуг.
6. При наличии признаков повышенного кредитного, поведенческого риска либо риска мошенничества МФО осуществляет дополнительную проверку сведений, предоставленных потребителем финансовых услуг, с использованием доступных МФО источников информации.
7. В случае признания микрокредита непригодным МФО не осуществляет предложение такого микрокредита потребителю финансовых услуг, одобрение заявки на предоставление микрокредита, а также увеличение кредитного лимита по действующему Договору.

Параграф 3. Порядок подачи Заявления, рассмотрения и регистрации в Личном Кабинете

8. Предоставление микрокредитов осуществляется МФО в следующей последовательности:
 - (а) ознакомление Заявителя с настоящими Правилами;
 - (б) регистрация в Личном Кабинете на Сайте (при оформлении микрокредита через Личный Кабинет);
 - (в) оформление Заявителем Заявления на Сайте и (или) на бумажном носителе;
 - (г) предоставление Заявителем перечня необходимых документов и сведений для рассмотрения Заявления, заключения Договора и исполнения обязательств по нему;
 - (д) оценка кредитоспособности Заявителя, включая расчет КДН (в случаях, предусмотренных законодательством Республики Казахстан);
 - (е) оценка пригодности микрокредита (для микрокредитов, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности);
 - (ж) оценка кредитных, юридических рисков и рисков безопасности (если применимо);
 - (з) принятие решения о предоставлении (отказе в предоставлении) микрокредита;
 - (и) подписание Договора (с графиком погашения) и иных необходимых документов;
 - (к) выдача микрокредита.
9. Заявление заполняется и подписывается Заявителем по установленной МФО форме, размещенной на Сайте/в Личном Кабинете либо предъявленной нарочно. Сумма и срок микрокредита самостоятельно указываются Заявителем в Заявлении с учетом ограничений, предусмотренных главой 2 настоящих Правил. МФО вправе при рассмотрении Заявления изменить запрашиваемые условия микрокредитования с учетом кредитоспособности, платежной дисциплины Заявителя и результатов оценки пригодности.
10. Для регистрации в личном кабинете клиент - физическое лицо вводит (прикрепляет) следующие данные: фамилию, имя, отчество (при его наличии), указанные в документе, удостоверяющем личность, за исключением свидетельства о рождении, индивидуальный идентификационный номер, номер и срок действия документа, удостоверяющего личность, за исключением свидетельства о рождении, абонентский номер устройства сотовой связи, фотография лица в анфас на светлом фоне, с нейтральным выражением лица и закрытым ртом, а также сведения, необходимые для

рассмотрения Заявления: пол, дату и место рождения, реквизиты банковского счета (IBAN) и (или) платежной карточки, сведения о месте проживания (и основании проживания), семейном положении, количестве несовершеннолетних детей, уровне образования, занятости, размере дохода, дату следующей выплаты дохода, адрес фактического проживания и адрес регистрации, иные сведения, предусмотренные формой Заявления и законодательством Республики Казахстан.

11. По запросу МФО Заявитель предоставляет согласия на предоставление-получение информации по Заявителю в (из) организации (кредитные бюро, НАО «ГК «Правительство для граждан», АО «Центр развития трудовых ресурсов» и иные). При необходимости Заявитель предоставляет иные дополнительные документы согласно требованиям законодательства и внутренних нормативных документов МФО.
12. При заполнении Заявления Заявитель самостоятельно выбирает способ получения микрокредита и заполняет необходимые поля (номер банковского счета и наименование банка / реквизиты платежной карточки либо получение через кассу).
13. Регистрация в Личном Кабинете осуществляется в соответствии с Правилами предоставления микрокредитов электронным способом. Регистрация в Личном Кабинете считается завершенной после применения биометрической идентификации посредством использования услуг ЦОИД или по биометрическим данным, полученным посредством устройств МФО, и электронной цифровой подписи клиента, представленной аккредитованным удостоверяющим центром Республики Казахстан. В Личном Кабинете не подлежат изменению данные об ИИН Заявителя. После регистрации последующий допуск Заявителя к Личному Кабинету осуществляется путем генерации и (или) ввода паролей или с использованием не менее одного из двух аутентификационных признаков (токенов, смарт-карт, одноразовых паролей).
14. На основе полученных данных кредитный скоринг определяет оценку кредитоспособности Заявителя, и рассчитывается возможная сумма микрокредита. В определенных случаях для принятия окончательного решения подключается уполномоченное лицо МФО.
15. Полученное МФО Заявление не может быть отозвано Заемщиком. В случае если Заемщик отказывается от микрокредита после перечисления его суммы МФО, Заемщик обязан в течение 1 (одного) рабочего дня с момента предоставления микрокредита осуществить возврат суммы микрокредита на банковский счет МФО. В противном случае на Заемщика возлагаются все обязательства, предусмотренные Договором.

Параграф 4. Порядок заключения Договора

16. Микрокредит предоставляется физическому лицу, в том числе осуществляющему предпринимательскую деятельность, путем заключения между Заявителем и МФО Договора о предоставлении микрокредита. Договор заключается путем его собственноручного подписания Заемщиком либо электронным способом в соответствии с Правилами предоставления микрокредитов электронным способом и Законом. Датой заключения Договора является дата его подписания в порядке, предусмотренном Договором.
17. При предоставлении микрокредитов электронным способом, подписание всех необходимых документов осуществляется Заявителем дистанционно в соответствии с Правилами предоставления микрокредитов электронным способом и Договором. Заключение Договора осуществляется с применением биометрической идентификации посредством использования услуг ЦОИД или с использованием биометрических данных клиента, полученных при регистрации клиента посредством устройств МФО и электронной цифровой подписи клиента, представленной аккредитованным удостоверяющим центром Республики Казахстан.
18. При заключении с клиентом-физическим лицом, зарегистрированным в качестве индивидуального предпринимателя Договора, связанного с осуществлением

предпринимательской деятельности, а также при внесении изменений и дополнений в него, применение электронной цифровой подписи не требуется.

Параграф 5. Документы, предоставляемые потребителю до заключения Договора, и предоставление дополнительных услуг

19. До заключения с физическим лицом Договора о предоставлении микрокредита, не связанного с осуществлением предпринимательской деятельности, работник МФО (уполномоченный агент) предоставляет физическому лицу в письменной форме ключевой информационный документ, составленный по форме, утвержденной нормативным правовым актом уполномоченного органа, а также проект Договора – по желанию потребителя финансовых услуг. Ознакомление потребителя финансовых услуг с указанными документами подтверждается его подписью либо проставлением соответствующей отметки в цифровой форме.
20. До заключения Договора при консультировании работники МФО (уполномоченные агенты) устно разъясняют потребителю финансовых услуг существенные условия Договора, права и обязанности сторон, риски, связанные с микрокредитом, и последствия неисполнения обязательств, условия дополнительных услуг и право отказаться от них, различие методов погашения микрокредита, а также сроки оказания услуг. Дополнительно работник МФО (уполномоченный агент) сообщает потребителю финансовых услуг свою фамилию, имя, отчество (при его наличии). Консультации подлежат документированию в порядке, установленном внутренними документами МФО. При консультировании не допускаются недобросовестные практики, в том числе предоставление недостоверной или вводящей в заблуждение информации, сокрытие существенных условий и рисков, подмена разъяснения навязыванием дополнительных услуг.
21. До заключения Договора потребителю финансовых услуг для ознакомления и выбора метода погашения предоставляются проекты графиков погашения микрокредита, рассчитанные методом дифференцированных платежей и методом аннуитетных платежей в соответствии с методиками расчета регулярных платежей и временными базами, установленными нормативным правовым актом уполномоченного органа. МФО могут быть предложены дополнительные проекты графиков погашения, рассчитанные в соответствии с внутренними документами МФО.
22. При предложении потребителю финансовых услуг дополнительной услуги за отдельную плату МФО до заключения Договора предоставляет полную и достоверную информацию о содержании и стоимости дополнительной услуги, разъясняет право потребителя финансовых услуг отказаться от ее получения и обеспечивает возможность свободного, осознанного выбора, подтверждаемого подписанием отдельного заявления на получение каждой дополнительной услуги. В заявлении на получение дополнительной услуги указываются согласие клиента, наименование, содержание и стоимость услуги, информация о праве на отказ и о том, что отказ не влечет отказ в предоставлении микрокредита, а также выбор клиента о включении расходов в сумму микрокредита либо об их самостоятельной оплате. Отказ от дополнительной услуги не влечет отказ в предоставлении микрокредита. В случае выбора потребителем финансовых услуг страхования он самостоятельно определяет страховую организацию; при отсутствии у него предложений МФО предлагает услуги не менее 5 (пяти) страховых организаций с указанием их тарифов и условий. МФО обеспечивает получение и хранение заявлений на каждую дополнительную услугу до полного исполнения обязательств по Договору.

Параграф 6. Основания для отказа в предоставлении микрокредита

23. Одобрение получают Заявления с присланным риском невозврата микрокредита и (или) отсутствием негативной информации, способной повлиять на возможность выполнения обязательств Заемщика перед МФО.
24. МФО вправе отказать Заявителю в предоставлении микрокредита, в том числе в следующих случаях:
- наличие у МФО оснований полагать, что микрокредит не будет возвращен в срок, поскольку представленная (ставшая известной МФО) информация свидетельствует о возможной неплатежеспособности и (или) недобросовестности Заявителя;
- несоответствие данных о Заявителе условиям предоставления микрокредита, установленным настоящими Правилами;
 - недостоверность или неполнота представленной Заявителем информации;
 - наличие у Заявителя непогашенной задолженности перед МФО за ранее предоставленный микрокредит, в том числе задолженности по микрокредиту, срок возврата которого не наступил на момент обращения за повторным микрокредитом;
 - непредставление необходимых документов;
 - наличие в кредитной истории Заявителя сведений о ненадлежащем исполнении обязательств перед третьими лицами;
 - если размер дохода Заявителя меньше размера, установленного законодательством Республики Казахстан, либо значение КДН Заявителя превышает значение, предусмотренное законодательством Республики Казахстан;
 - признание микрокредита непригодным по результатам оценки пригодности;
 - нахождение Заявителя (его представителя, бенефициарного собственника) в перечнях (списках) риск-факторов и наличие сведений негативного характера (списки должников, ограниченных на выезд за пределы Республики Казахстан; возбужденные исполнительные производства; розыск; перечни лиц, связанных с финансированием терроризма и экстремизма, распространения оружия массового уничтожения; сведения о банкротстве физических лиц; база педофилов и иные);
 - невозможность осуществления МФО мер по надлежащей проверке Заявителя, а также основания, предусмотренные законодательством Республики Казахстан о противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма;
 - наличие в кредитном отчете физического лица информации об установлении добровольного отказа от получения микрокредита, за исключением случаев, предусмотренных законодательством;
 - наличие в кредитном отчете информации о фактах проведения Заявителем – физическим лицом платежей в пользу организатора игорного бизнеса за последние 6 (шесть) завершающихся месяцев;
 - отсутствие согласия супруга (супруги) Заявителя – физического лица в случаях, когда такое согласие требуется в соответствии с нормативным правовым актом уполномоченного органа;
 - наличие в кредитном отчете информации о призыве физического лица на срочную воинскую службу;
 - наличие у физического лица, обращающегося за потребительским микрокредитом, не связанным с осуществлением предпринимательской деятельности, просроченной задолженности по банковскому займу и (или) микрокредиту свыше девяноста календарных дней (за исключением случаев, предусмотренных законодательством Республики Казахстан);
 - иные случаи, установленные законодательством Республики Казахстан либо внутренними нормативными документами МФО.

25. До принятия решения о предоставлении микрокредита физическому лицу МФО осуществляет проверку информации, содержащейся в кредитном отчете, на предмет наличия сведений об установлении добровольного отказа от получения микрокредитов, о призыве на срочную воинскую службу, а также о ранее полученных банковских займах и (или) микрокредитах. При наличии в кредитном отчете информации об установлении добровольного отказа от получения микрокредитов МФО отказывает в предоставлении микрокредита, за исключением случаев передачи суммы потребительского микрокредита на банковский счет продавца (поставщика) товаров, работ и услуг на цели их приобретения, получение которых подтверждается заемщиком (покупателем), и случаев передачи суммы потребительского микрокредита на цели погашения задолженности по микрокредиту заемщика, полученному в МФО. При наличии в кредитном отчете информации о призыве на срочную воинскую службу МФО отказывает в предоставлении микрокредита.
26. МФО отказывает в заключении Договора и (или) предоставлении микрокредита по иным основаниям, предусмотренным законодательством Республики Казахстан.

Параграф 7. Меры по противодействию мошенничеству и особенности предоставления потребительского микрокредита

27. МФО реализует меры по предотвращению мошенничества в соответствии с законодательством Республики Казахстан, включая проведение биометрической аутентификации при выдаче микрокредитов электронным способом, проверку принадлежности клиенту номера мобильного телефона путем сверки ИИН заемщика с данными операторов связи или через веб-портал «электронного правительства», анкетирование клиента на предмет выявления мошеннических действий по форме, установленной нормативным правовым актом уполномоченного органа, а также дополнительные меры безопасности в случае выявления незаконного распространения персональных данных клиента. До заключения с потребителем финансовых услуг – физическим лицом договора о предоставлении потребительского микрокредита, не обеспеченного залогом имущества, МФО реализует мероприятия по противодействию мошенничеству.
28. В случае отсутствия в кредитном отчете физического лица сведений о ранее полученных банковских займах и (или) микрокредитах и если сумма, указанная в заявлении на заключение договора, превышает семидесятипятикратный размер месячного расчетного показателя, МФО заключает договор о предоставлении потребительского микрокредита, не обеспеченного залогом имущества, только при личном присутствии физического лица в МФО после проведения биометрической аутентификации на основании его письменного согласия, данного в МФО. Указанное требование не распространяется на случаи передачи суммы потребительского микрокредита на банковский счет продавца (поставщика) товаров, работ и услуг на цели их приобретения, получение которых подтверждается потребителем финансовых услуг (заемщиком, покупателем).
29. Договор о предоставлении потребительского микрокредита, не обеспеченного залогом имущества, с потребителем финансовых услуг – физическим лицом, не достигшим двадцати одного года либо старше пятидесяти пяти лет, заключается после предоставления данным физическим лицом согласия на заключение такого договора, оформленного в соответствии с Требованиями № 92.
30. МФО осуществляет передачу денег потребителю финансовых услуг (заемщику) – физическому лицу по потребительскому микрокредиту, не обеспеченному залогом имущества, на основании договора, заключенного посредством Интерпета, размер которого составляет семидесятипятикратный и более месячный расчетный показатель, не ранее чем через двадцать четыре часа с момента подписания договора (одобрения соответствующего заявления) и после предоставления заемщиком по истечении

указанного срока согласия на получение потребительского микрокредита, оформленного в соответствии с Требованиями № 92. Указанное требование применяется независимо от способа и места передачи денег и не распространяется на случаи, предусмотренные пунктом 62 Требований № 92, включая передачу суммы микрокредита на счет продавца (поставщика) товаров, работ и услуг, выдачу микрокредита в целях погашения в МФО задолженности заемщика по другому микрокредиту, а также выдачу микрокредита в целях оплаты задолженности заемщика по налогам, штрафам, исполнительному производству.

31. При предоставлении потребительского микрокредита, не обеспеченного залогом имущества, физическому лицу, состоящему в зарегистрированном браке, в размере, равном или превышающем тысячекратный месячный расчетный показатель (за исключением микрокредитов, подлежащих рефинансированию), МФО проверяет информацию о наличии зарегистрированного брака (супружества) посредством цифровой системы актов гражданского состояния либо через кредитные бюро и уведомляет потребителя финансовых услуг о необходимости предоставления согласия супруга (супруги) на получение потребительского микрокредита. Согласие оформляется в порядке и по форме, установленным Требованиями № 92, и требуется на каждый микрокредит до его предоставления.
32. МФО не взимает с Заемщика – физического лица любые платежи при предоставлении микрокредита, за исключением вознаграждения и неустойки (штрафа, пени) по микрокредиту, связанному с осуществлением предпринимательской деятельности, и вознаграждения и неустойки (штрафа, пени) за нарушение обязательства по возврату суммы микрокредита и (или) уплате вознаграждения по микрокредиту, не связанному с осуществлением предпринимательской деятельности. Заемщик уведомляется, что в действиях лиц, обещающих за определенную плату оказать услуги в оформлении микрокредита, усматриваются признаки мошенничества; такие лица не имеют отношения к деятельности МФО.

Параграф 8. Порядок предоставления (выдачи) микрокредита

33. В случае принятия МФО положительного решения о выдаче микрокредита МФО предоставляет микрокредит Заемщику в виде единовременного перечисления суммы микрокредита на банковский счет (платежную карточку) Заемщика, указанные в Заявлении, и (или) посредством выдачи наличных денег через терминал или кассу, и (или) путем перевода суммы микрокредита по заявлению Заемщика на банковский счет юридического лица, с которым у МФО заключен договор, предусматривающий оплату за приобретаемый товар (выполненные работы, услуги), если иное не предусмотрено Договором.
34. Предоставление микрокредита через кассу осуществляется путем визуальной идентификации клиента, получающего наличные деньги, с документом, удостоверяющим его личность (за исключением свидетельства о рождении), либо с данными, полученными посредством сервиса цифровых документов.
35. Перечисление денег осуществляется после принятия МФО положительного решения и заключения Договора, с учетом требований законодательства Республики Казахстан. Датой предоставления микрокредита является дата зачисления суммы микрокредита на банковский счет (платежную карточку) Заемщика или банковский счет продавца товаров (работ, услуг) либо дата выдачи наличных денег через терминал или кассу, если иное не предусмотрено Договором.
36. Заемщик несет ответственность за достоверность предоставленных реквизитов банковского счета или платежной карточки. В случае предоставления неверных реквизитов риск неполучения микрокредита несет Заемщик, при этом микрокредит считается предоставленным, а обязательство МФО – полностью исполненным.

37. К Договору в случаях, предусмотренных его условиями, прилагается график погашения микрокредита, который строится на основании указанных в Договоре метода погашения, периодичности погашения основного долга и выплаты вознаграждения. Информация по выданному микрокредиту передается в кредитные бюро на условиях, определенных законодательством Республики Казахстан о кредитных бюро и формировании кредитных историй.
38. МФО не обязано предоставлять услуги и нести обязательства, предусмотренные настоящими Правилами, до момента перечисления суммы микрокредита Заемщику, за исключением обязательств в отношении удовлетворения прав Заявителя, предусмотренных статьями 8 Закона.

Параграф 9. Рефинансирование, ограничения при наличии зарегистрированного брака

39. МФО осуществляет рефинансирование и внешнее рефинансирование микрокредитов в порядке, установленном настоящими Правилами, законодательством и внутренними нормативными документами МФО. При заключении договора в целях внешнего рефинансирования МФО до предоставления микрокредита получает от потребителя финансовых услуг (заемщика) согласие на перевод суммы микрокредита на банковский счет организации (банка) в счет погашения рефинансируемой задолженности с указанием перечня погашаемых микрокредитов (займов); допускается указание такого согласия в договоре. Погашение задолженности по рефинансируемому микрокредиту за счет суммы, поступившей на банковский счет МФО, осуществляется не позднее 5 (пяти) рабочих дней с даты ее зачисления без получения от потребителя финансовых услуг отдельного заявления о частичном либо полном досрочном погашении. При недостаточности суммы для полного досрочного погашения МФО осуществляет частичное досрочное погашение на сумму, равную поступившей.
40. Положения настоящего параграфа в части внешнего рефинансирования применяются с учетом сроков введения в действие соответствующих норм Требований № 92.

Параграф 10. Формирование кредитного досье

41. Кредитное досье формируется на бумажном носителе и (или) в электронном виде в объеме, предусмотренном законодательством Республики Казахстан, регулирующим порядок ведения кредитного досье по договору о предоставлении микрокредита, а также внутренними нормативными документами МФО, и включает в том числе документы и сведения, фиксирующие результаты оценки пригодности микрокредита.

Глава 8. Мониторинг. Контроль за выполнением условий Договора

1. С целью выявления и минимизации рисков микрокредитования после предоставления микрокредита и до момента полного исполнения обязательств Заемщиком МФО на регулярной основе проводит мониторинг, включающий контроль за выполнением условий Договора.
2. Мониторинг микрокредита может включать поддержание связи с Заемщиком; определение возникших у Заемщика затруднений и поиск путей их преодоления; запрос документов, подтверждающих целевое назначение микрокредита, в случаях предоставления целевого микрокредита.
3. Мониторинг просроченной задолженности заключается в выполнении мероприятий по ее возврату в соответствии с главой 10 настоящих Правил.

Глава 9. Порядок изменения и расторжения Договора

Параграф 1. Порядок внесения изменений в Договор

1. Внесение изменений в условия Договора производится при необходимости путем заключения соответствующих дополнительных соглашений к Договору на основании заявления Заемщика, составленного в произвольной форме с обязательным указанием запрашиваемых изменений и их причин, в письменной форме и (или) через объекты информатизации и (или) способом, предусмотренным Договором. В случае частичного досрочного погашения задолженности, а также изменения условий микрокредита, влекущих изменение суммы (размера) денежных обязательств Заемщика и (или) срока их уплаты, заключение дополнительного соглашения к Договору не требуется; в этом случае формируется новый график погашения, который заменяет собой предыдущий и является обязательным для Заемщика, если формирование такого графика предусмотрено условиями Договора.
2. При обращении Заемщика с запросом об изменении условий кредитования решение принимается в сроки, установленные законодательством, уполномоченным органом (лицом) МФО, в полномочия которого входит рассмотрение указанного вопроса. Внесение изменений в Договор осуществляется в течение срока действия такого решения. При изменении условий микрокредита, влекущих изменение суммы (размера) денежных обязательств Заемщика и (или) срока их уплаты, МФО составляет и выдает Заемщику новый график погашения микрокредита с учетом новых условий, если формирование такого графика предусмотрено условиями Договора.
3. МФО не вправе увеличивать срок действия Договора, заключенного с физическим лицом, без его согласия и на условиях, не обеспечивающих сохранение либо улучшение условий Договора.
4. В случае получения решения МФО об отказе в изменении условий Договора либо при недостижении взаимоприемлемого решения об изменении условий Договора потребитель финансовых услуг вправе в течение трех месяцев со дня получения такого решения обратиться к микрофинансовому/финансовому омбудсману.

Параграф 2. Порядок погашения микрокредита

5. МФО использует при расчетах графиков погашения микрокредита методы аннуитетных, дифференцированных и иных платежей. Размеры первого и последнего платежей по Договору могут отличаться от других. Для целей расчета вознаграждения дата предоставления микрокредита и дата полного исполнения обязательства по его возврату принимаются за один день.
6. Заемщику в соответствии с графиком погашения назначается определенная дата для осуществления платежей. Платежи по основному долгу и начисленному вознаграждению осуществляются Заемщиком в полном объеме в установленные графиком сроки, если иное не предусмотрено Договором/графиком погашения. Заемщик осуществляет платежи безналичным путем посредством внесения денег на банковский счет МФО, через терминалы платежных систем либо оплатой через платежную карту.
7. Сумма произведенного Заемщиком платежа, недостаточная для исполнения обязательства, погашает задолженность в очередности, предусмотренной условиями Договора и законодательством Республики Казахстан.
8. Вознаграждение уплачивается Заемщиком согласно графику погашения за период фактического пользования микрокредитом. В рамках кредитного процесса допускается полное досрочное и частичное досрочное погашение микрокредита. Для внесения внеплановых платежей Заемщику необходимо обратиться в техническую службу поддержки МФО по адресу support@kengo.kz либо воспользоваться услугой в Личном Кабинете, если иное не указано в Договоре.

9. В случае частичного досрочного погашения снижается сумма основного долга и осуществляется перерасчет задолженности; Заемщику выдается (путем размещения в Личном Кабинете) новый график погашения, если иное не предусмотрено Договором. После полного досрочного погашения Договор прекращает свое действие, и МФО осуществляет его закрытие.
10. При перечислении платежа в большем размере, чем сумма планового платежа по графику погашения микрокредита, сумма, превышающая плановый платеж, засчитывается в погашение микрокредита в следующем платежном периоде (при этом суммы основного долга и вознаграждения не пересчитываются), если иное не предусмотрено Договором.
11. В случае поступления денег на счет МФО по волеизъявлению Заемщика Заемщик соглашается с тем, что данная сумма денег будет направлена в счет погашения имеющейся задолженности по микрокредиту, при ее наличии. При условии достаточности денег, внесенных Заемщиком в счет полного досрочного погашения ссудной задолженности, а также при наличии заявления от Заемщика МФО производит полное погашение задолженности и прекращает действие Договора.
12. Платеж считается полученным МФО, а обязательство Заемщика исполненным на сумму поступившего платежа в день зачисления/перечисления платежа на банковский счет МФО.
13. В случае просрочки исполнения обязательства по Договору по заявлению Заемщика МФО вправе предоставить ему продление срока погашения микрокредита, в том числе путем заключения соглашения об урегулировании задолженности с новым графиком погашения, без взимания неустойки (штрафа, пени) за период продления. До выхода Заемщика на просрочку по заявлению Заемщика МФО также вправе предоставить ему продление срока погашения микрокредита; в период продления неустойка (штраф, пеня) не начисляется.

Параграф 3. Порядок расторжения и прекращения действия Договора

14. Договор может быть прекращен (расторгнут) по соглашению сторон, по инициативе одной из сторон либо по иным основаниям, предусмотренным законодательством Республики Казахстан и условиями Договора. Заемщик вправе досрочно прекратить действие Договора путем полного погашения задолженности по основному долгу, начисленному вознаграждению за фактический срок пользования микрокредитом, а также штрафных санкций (при наличии).
15. МФО вправе требовать досрочного исполнения обязательств и расторжения Договора в случаях, предусмотренных законодательством Республики Казахстан и Договором, включая невыполнение и (или) ненадлежащее исполнение Заемщиком обязательств, предоставление недостоверной информации при получении микрокредита и иные случаи. Решение о досрочном прекращении Договора доводится до Заемщика способом, предусмотренным Договором.
16. В случае имеющейся у Заемщика переплаты на момент расторжения Договора МФО возвращает сумму переплаты на основании письменного обращения Заемщика (support@kengo.kz) путем перевода на банковский счет (платежную карточку) Заемщика. По заявлению Заемщика сумма переплаты может быть направлена на погашение задолженности по любому действующему микрокредиту, полученному у МФО.
17. Договор считается прекращенным с даты полного исполнения Заемщиком обязательств по Договору; с даты, указанной в соглашении сторон о расторжении; либо с даты вступления в законную силу решения суда о расторжении Договора.

Глава 10. Порядок взаимодействия с неплатежеспособным заемщиком

1. В случае неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательств по Договору, начисляется неустойка (штраф, пеня) в размере, установленном Договором и с учетом ограничений, предусмотренных законодательством Республики Казахстан.
2. Взаимодействие с неплатежеспособным заемщиком и ответственные деловые практики к взысканию задолженности осуществляются МФО с соблюдением требований законодательства Республики Казахстан. МФО обеспечивает утверждение и применение внутреннего документа, регулирующего порядок осуществления взыскания задолженности по договорам, включая порядок, формы, способы, сроки и периодичность взаимодействия с заемщиками, требования к идентификации работника МФО при каждом взаимодействии, порядок информирования заемщика о наличии задолженности, его правах и обязанностях и возможностях урегулирования задолженности, а также порядок фиксации и хранения информации о взаимодействии, внутреннего контроля и мониторинга соблюдения установленных процедур. При наличии у Заемщика просроченных платежей МФО осуществляет работу по возврату задолженности путем:
 - уведомлений способом, предусмотренным Договором, и оповещений на электронную почту;
 - SMS-уведомлений и информационных телефонных звонков;
 - личных встреч с Заемщиком и проведения бесед в соответствии с требованиями законодательства Республики Казахстан;
 - взыскания задолженности по микрокредиту в судебном порядке либо посредством исполнительной надписи нотариуса;
 - уступки прав (требований) по микрокредиту третьим лицам в порядке, установленном законодательством Республики Казахстан;
 - применения иных мер, установленных законодательством Республики Казахстан, внутренними нормативными документами МФО и (или) Договором.
3. При наличии просрочки исполнения обязательств по Договору МФО уведомляет потребителя финансовых услуг (заемщика) в порядке и сроки, предусмотренные статьей 9-2 Закона. Взаимодействие с заемщиком, имеющим просроченную задолженность, и (или) его представителем, и (или) третьим лицом осуществляется с соблюдением ограничений по времени, способам и периодичности, установленных Требованиями № 92, исключительно с телефонных номеров и (или) иных средств связи, идентифицируемых как принадлежащие МФО. При каждом взаимодействии работник МФО сообщает наименование и место нахождения МФО, свои фамилию, имя, отчество (при наличии) и должность, структуру задолженности, а также сведения об ответственности и иных обязательствах заемщика и последствиях их неисполнения. Взаимодействие по вопросам внесения просроченных платежей подлежит фиксации с использованием средств аудио- и (или) видеотехники с обязательной аудиофиксацией; записи хранятся не менее трех месяцев.
4. При взаимодействии с Заемщиком МФО не допускает применения незаконных или недобросовестных методов взыскания задолженности, в том числе действий или угроз, направленных на причинение вреда, использования оскорбительных выражений, распространения сведений, порочащих честь, достоинство и деловую репутацию, а также введения заемщика в заблуждение относительно размера, характера и оснований возникновения задолженности.
5. Исполнительная надпись нотариуса может быть совершена по выбору МФО на основании заявления МФО по адресу места регистрации Заемщика (юридический адрес, указанный в Договоре) либо по адресу места жительства Заемщика (фактический адрес, указанный в Договоре), в пределах территории деятельности нотариуса. МФО не вправе обращаться за совершением нотариальных действий к нотариусу, являющемуся

аффилированным лицом МФО, а также заключать договоры, предусматривающие сотрудничество с частными судебными исполнителями для взыскания с заемщика суммы долга, и соглашения (договоры) об условиях исполнения исполнительного документа с частным судебным исполнителем, являющимся аффилированным лицом МФО.

6. При нарушении Заемщиком даты погашения микрокредита и начисленного вознаграждения на срок, превышающий 30 (тридцать) календарных дней, при соответствии требованиям пункта 5 статьи 9-2 Закона МФО вправе передать задолженность на досудебные взыскание и урегулирование коллекторскому агентству с предоставлением ему всей необходимой информации и документов, при условии, что такое право предусмотрено Договором.
7. Уступка прав (требований) по Договору, заключенному с потребителем финансовых услуг – физическим лицом, осуществляется с соблюдением требований и в случаях, установленных законодательством Республики Казахстан. До заключения договора уступки МФО уведомляет заемщика о планируемой уступке прав (требований) и об обработке (передаче) персональных данных, а о состоявшемся переходе прав (требований) – в течение 30 (тридцати) календарных дней со дня заключения договора уступки с указанием сведений о новом кредиторе, назначении дальнейших платежей, объеме переданных прав (требований), размере и структуре задолженности.

Глава 11. Положение о порядке работы с клиентами

Параграф 1. Общие положения и принципы работы с клиентами

1. Настоящая глава определяет порядок работы МФО с клиентами (потребителями финансовых услуг) на всех этапах взаимодействия: при информировании и консультировании, рассмотрении Заявления, заключении, исполнении, изменении и прекращении Договора, обслуживании микрокредита, урегулировании задолженности и рассмотрении обращений. МФО осуществляет свою деятельность с соблюдением прав и законных интересов клиентов в соответствии с законодательством Республики Казахстан о микрофинансовой деятельности, нормативными правовыми актами уполномоченного органа, Требованиями № 92 и внутренними документами МФО.
2. Основными принципами при работе с клиентами являются:
 - законность и справедливость при взаимодействии с клиентами;
 - прозрачность и доступность информации об условиях предоставления микрокредитов;
 - предоставление клиентам полной и достоверной информации в форме, исключающей ее неоднозначное толкование;
 - обеспечение конфиденциальности и защиты персональных данных клиентов;
 - добросовестность и недопущение введения клиентов в заблуждение;
 - справедливое и равное отношение, отсутствие дискриминации, в том числе равный доступ к услугам для лиц с инвалидностью и маломобильных групп населения;
 - ответственное микрокредитование и недопущение чрезмерной долговой нагрузки клиента;
 - выявление, предотвращение и урегулирование конфликта интересов.
3. Работники МФО и уполномоченные агенты обязаны соблюдать требования законодательства Республики Казахстан, Требования № 92 и внутренних документов МФО при взаимодействии с клиентами, обеспечивая корректное, добросовестное, уважительное и прозрачное взаимодействие, не допуская действий, нарушающих права и законные интересы клиентов.

Параграф 2. Информирование и консультирование клиентов

4. МФО обеспечивает клиентам и потенциальным клиентам доступ к информации, раскрываемой в порядке, предусмотренном законодательством Республики Казахстан и главой 4 Требований № 92, путем ее размещения в помещениях МФО, в Мобильном приложении, на Сайте, а также при предоставлении консультаций. В рамках общего информирования раскрывается, не ограничиваясь:
 - полное наименование МФО, а также используемый товарный знак (бренд);
 - сведения о наличии лицензии на осуществление микрофинансовой деятельности и контактная информация (местонахождение, телефон, электронная почта);
 - перечень микрокредитов и иных финансовых продуктов с указанием ставки вознаграждения в годовом, эффективном, сопоставимом исчислении (ГЭСВ), а также целевой группы потребителей, для которой предназначен продукт;
 - действующие ставки вознаграждения и тарифы за услуги с указанием дат их утверждения и изменения, номеров внутренних документов и органа, их утвердившего;
 - правила предоставления микрокредитов, реестр уполномоченных агентов, форма для подачи обращения и форма заявления потребителя финансовых услуг (заемщика) – физического лица о внесении изменений в условия Договора;
 - порядок и способы подачи обращений, сроки их рассмотрения, а также право обращения к микрофинансовому (финансовому) омбудсману и в уполномоченный орган, и контакты службы микрофинансового (финансового) омбудсмана.
5. МФО размещает на Сайте средства автоматизированного расчета (калькуляторы), позволяющие потребителю финансовых услуг определить размер платежей и общую сумму выплат по микрокредиту с использованием дифференцированного и аннуитетного методов погашения, а также итоговое значение ГЭСВ с учетом всех платежей. Информация, формируемая с использованием калькуляторов, носит справочный характер, о чем делается соответствующее указание.
6. МФО предоставляет консультации и разъясняет условия микрокредита на всех этапах взаимодействия с клиентом: до заключения Договора, при его заключении и в процессе обслуживания. Информация доводится до клиента в доступной и понятной форме, без искажения смысла, с разъяснением при необходимости специальных терминов.
7. При возникновении у клиента вопроса по применению законодательства Республики Казахстан, регулирующего взаимоотношения сторон по Договору, МФО предоставляет клиенту мотивированный ответ по существу такого вопроса и иные соответствующие разъяснения. МФО не осуществляет консультирование клиентов по вопросам применения методов и способов уклонения от уплаты долга и (или) избежания ответственности за его неуплату, а также по другим аналогичным вопросам.

Параграф 3. Недопустимые (недобросовестные) практики

8. В деятельности МФО при работе с клиентами не допускается применение недобросовестных практик, в том числе:
 - предоставление микрокредита с установлением дополнительных требований или условий, которые ущемляют права потребителя финансовых услуг и которые по своему содержанию или согласно обычаям делового оборота не касаются предмета сделки;
 - умышленное искажение данных, используемых при оценке долговой нагрузки потребителя финансовых услуг, включая завышение уровня доходов без документального подтверждения, а также исключение действующих обязательств из расчета коэффициента долговой нагрузки;
 - последующее изменение суммы и (или) срока микрокредита исключительно в целях формального соответствия установленным регуляторным требованиям;

- оказание психологического давления на клиента с целью склонения его к выбору той или иной финансовой услуги либо дополнительной услуги;
 - стимулирование заключения клиентом нового договора займа (микрокредита) с целью возврата ранее оформленного микрокредита, в результате которого положение клиента ухудшится;
 - сокрытие или искажение информации о существенных условиях микрокредита, включая его реальную стоимость и применимые ставки;
 - предложение микрокредита с дополнительной услугой при сокрытии информации о праве потребителя финансовых услуг отказаться от ее приобретения, обусловливание получения микрокредита приобретением дополнительной услуги, побуждение к приобретению необязательных дополнительных услуг, а также увеличение размера вознаграждения в случае отказа от заключения договора добровольного страхования, не связанного с обеспечением исполнения обязательств;
 - формирование систем мотивации и вознаграждения работников и уполномоченных агентов, стимулирующих исключительно увеличение объема выдач (размера задолженности) без учета качества обслуживания, фактического возврата микрокредитов и соответствия продуктов целям и финансовым возможностям клиентов;
 - формальное урегулирование задолженности неплатежеспособного потребителя финансовых услуг без достижения реального экономического эффекта для него;
 - передача в кредитные бюро или иные организации недостоверной информации о клиенте, в том числе с целью воспрепятствовать заключению клиентом договора с другой финансовой организацией;
 - преднамеренное затягивание сроков рассмотрения обращений потребителей финансовых услуг, включая заявления об изменении условий Договора;
 - применение незаконных или недобросовестных методов при взыскании задолженности.
9. Действия (бездействие) третьих лиц, участвующих в предложении, продвижении, консультировании, оформлении и (или) сопровождении микрокредита в рамках партнерских соглашений, рассматриваются как действия (бездействие) МФО при оценке соблюдения принципов добросовестного поведения и ответственного микрокредитования. МФО обеспечивает наличие во внутренних документах механизмов выявления рисков недобросовестных практик при взаимодействии с третьими лицами и мониторинга соответствия моделей такого взаимодействия Требованиям № 92.

Параграф 4. Процедуры взаимодействия с клиентом

10. Взаимодействие с клиентом осуществляется по следующим процедурам:
- подача Заявления и консультирование – Заявление подается через Мобильное приложение, в отделении МФО либо через уполномоченного агента, с приложением необходимых сведений и документов; МФО предоставляет консультации и разъясняет условия микрокредита на всех этапах взаимодействия;
 - идентификация и проверка безопасности (для онлайн-каналов) – при выдаче микрокредитов электронным способом МФО проводит биометрическую аутентификацию клиента; в случае выявления незаконного распространения персональных данных реализует дополнительные меры безопасности, в том числе проверку принадлежности клиенту номера мобильного телефона; проводит анкетирование клиента на предмет выявления мошеннических действий в случаях, предусмотренных законодательством;

- оценка платежеспособности (кредитоспособности) и оценка пригодности микрокредита, принятие решения о предоставлении микрокредита либо об отказе и уведомление клиента о принятом решении способом, предусмотренным внутренними процедурами МФО;
 - заключение Договора, выдача и сопровождение микрокредита – сопровождение включает учет и контроль исполнения обязательств клиента, прием платежей и предоставление клиенту по его запросу информации о состоянии задолженности и иных документов (их копий), связанных с заключением и исполнением Договора, в сроки, установленные законодательством Республики Казахстан и внутренними документами МФО;
 - урегулирование задолженности – при возникновении просроченной задолженности МФО своевременно информирует клиента о факте, размере и последствиях ее возникновения и о возможных способах ее урегулирования (в том числе об изменении условий Договора), не допуская незаконных или недобросовестных методов взыскания, в порядке, предусмотренном главой 10 настоящих Правил и Требованиями № 92;
 - рассмотрение обращений и споров – МФО рассматривает обращения клиентов в установленные законодательством сроки, предоставляя мотивированные (аргументированные) ответы со ссылками на законодательство, в порядке, предусмотренном главами 13 и 14 настоящих Правил.
11. Клиент (его правопреемник, представитель) вправе обратиться в МФО с заявлением об изменении условий Договора (в том числе об урегулировании задолженности). МФО рассматривает такое заявление и принимает решение в порядке и сроки, установленные законодательством Республики Казахстан, главой 9 настоящих Правил и внутренними документами МФО, и направляет клиенту мотивированный ответ.

Параграф 5. Фиксация взаимодействия и контроль качества обслуживания

12. При наличии согласия (предупреждения) клиента МФО вправе вести аудио- и (или) видеозапись взаимодействия с клиентом в целях контроля за процессом микрокредитования, верификации и при работе с возвратом задолженности. Устные обращения по телефону подлежат обязательной регистрации; запись телефонных переговоров производится с уведомлением клиента об этом в начале разговора. Сведения и записи, фиксирующие взаимодействие с клиентом, хранятся в МФО в порядке и сроки, установленные законодательством Республики Казахстан и внутренними документами МФО, в том числе в целях разрешения возможных спорных ситуаций.
13. МФО обеспечивает функционирование системы управленческой информации для оценки и мониторинга соблюдения принципов добросовестного поведения при работе с клиентами, включая мониторинг и анализ обращений, проведение опросов удовлетворенности клиентов, проверки качества консультирования и обслуживания (в том числе методом «тайный покупатель»), а также мониторинг деятельности работников и уполномоченных агентов, в соответствии с законодательством Республики Казахстан.

Глава 12. Права и обязанности МФО и потребителя финансовых услуг, их ответственность

Параграф 1. Обязанности МФО

1. МФО обязуется:
- в случае изменения места нахождения либо наименования письменно уведомить об этом уполномоченный орган, а также Заявителей/Заемщиков путем опубликования

соответствующей информации в двух печатных изданиях на казахском и русском языках по месту нахождения МФО либо путем письменного уведомления каждого Заявителя/Заемщика в срок не позднее 30 (тридцати) календарных дней с даты таких изменений;

- разместить копию настоящих Правил, актуальную информацию о ставках и тарифах по микрокредитам в месте, доступном для обозрения и ознакомления, в том числе на Сайте;
- предоставлять потребителю финансовых услуг полную и достоверную информацию о платежах, связанных с получением, обслуживанием и погашением (возвратом) микрокредита;
- предоставлять до заключения Договора проекты графиков погашения, рассчитанные различными методами (дифференцированных и аннуитетных платежей), а при изменении условий микрокредита – новый график погашения;
- проводить оценку пригодности микрокредита для физического лица, не связанного с осуществлением предпринимательской деятельности, и документировать ее результаты;
- проинформировать Заемщика (Заявителя) о его правах и обязанностях, связанных с получением микрокредита, а также о возможных последствиях в случае невыполнения обязательств по Договору;
- предоставить по Договору военнослужащим срочной воинской службы отсрочку платежа по основному долгу и вознаграждению на период, включающий срок прохождения срочной воинской службы и 60 дней после его окончания, без начисления вознаграждения по микрокредиту в порядке, определенном уполномоченным органом;
- в течение 3 (трех) рабочих дней с даты полного досрочного погашения микрокредита, условиями которого было предусмотрено заключение договора страхования, уведомить потребителя финансовых услуг (заемщика) о его праве на расторжение такого договора страхования и возврат части страховой премии за неиспользованный период страхования;
- по заявлению потребителя финансовых услуг (заемщика) после полного погашения задолженности по микрокредиту безвозмездно в срок не более 3 (трех) рабочих дней представить справку об отсутствии задолженности;
- сообщать уполномоченному органу по финансовому мониторингу сведения в соответствии с законодательством Республики Казахстан о противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма;
- финансировать Заемщика путем предоставления микрокредита в пределах суммы и на условиях Договора;
- соблюдать тайну предоставления микрокредита в соответствии с законодательством Республики Казахстан;
- соблюдать иные требования, установленные законодательством Республики Казахстан, учредительными документами и условиями заключенного Договора.

Параграф 2. Права МФО

2. МФО имеет право:

- напоминать Заемщику посредством SMS-уведомлений, писем на электронную почту, телефонных звонков о предстоящем погашении задолженности и иных мероприятиях, связанных с микрокредитом;
- при наличии согласия Заемщика предоставлять (получать) информацию в кредитные бюро, НАО «ГК «Правительство для граждан» и иные организации в порядке, установленном законодательством Республики Казахстан;

- при наличии согласия Засмщика проверять и обрабатывать его персональные данные, а по своему усмотрению прекращать их обработку с уничтожением;
- предоставлять и получать негативную информацию в части просроченной задолженности свыше 90 (девяноста) календарных дней;
- требовать от Засмщика надлежащего исполнения всех обязанностей по Договору и осуществлять работу по возврату задолженности при наличии просроченных платежей;
- требовать полного погашения задолженности по микрокредиту (суммы основного долга, вознаграждения, начисленной по Договору неустойки (штрафа, пени)) в случае нарушения Засмщиком условий Договора либо образования просроченной задолженности;
- запрашивать у Заявителя/Засмщика документы и сведения, необходимые для заключения Договора и исполнения обязательств по нему;
- отказать в выдаче микрокредита (заключении Договора) на любой стадии рассмотрения Заявления, в том числе ввиду изменения условий формирования денежных ресурсов, привлекаемых МФО у третьих лиц;
- при наличии согласия осуществлять фотосъемку, аудио- и видеозапись разговора с Заявителем/Засмщиком в целях контроля за процессом кредитования, верификации и работы с возвратом задолженности, при наличии соответствующего предупреждения;
- в одностороннем порядке расторгнуть Договор до выдачи микрокредита, уведомив об этом Заявителя/Засмщика посредством SMS-сообщения и (или) электронного письма и (или) почтового отправления по адресу либо на номер телефона, указанные Заявителем в Заявлении;
- осуществлять мониторинг финансового состояния Заемщика;
- осуществлять паряду с микрофинансовой деятельностью иную деятельность с учетом ограничений, установленных законодательством Республики Казахстан;
- осуществлять маркетинговое информирование Заемщика об акциях и новых предложениях, а также иные права в соответствии с законодательством Республики Казахстан и условиями Договора.

Параграф 3. Ограничения для МФО

3. МФО не вправе:

- требовать от Заемщика – физического лица, досрочно полностью или частично возвратившего сумму микрокредита, неустойку (штраф, пеню) и другие платежи за досрочный возврат;
- в одностороннем порядке изменять ставки вознаграждения (за исключением случаев их снижения) и (или) способ и метод погашения микрокредита;
- устанавливать и взимать с Заемщика – физического лица любые платежи, за исключением вознаграждения и неустойки (штрафа, пени) в случаях, установленных законодательством;
- взимать неустойку или иные штрафные санкции, если дата погашения основного долга или вознаграждения выпадает на выходной (праздничный) день и уплата производится в следующий за ним рабочий день;
- индексировать обязательства и платежи по микрокредиту, выданному в тенге, с привязкой к любому валютному эквиваленту;
- предоставлять микрокредит, не связанный с осуществлением предпринимательской деятельности, физическому лицу, имеющему просроченную задолженность по банковскому займу и (или) микрокредиту свыше девяноста календарных дней (за исключением случаев, предусмотренных законодательством Республики Казахстан);

- требовать выплаты вознаграждения, неустойки (штрафа, пени), начисленных по истечении девяноста последовательных календарных дней просрочки исполнения обязательства по погашению любого из платежей по суммам основного долга и (или) вознаграждения по микрокредиту заемщика – физического лица, не связанному с осуществлением предпринимательской деятельности;
- осуществлять передачу прав (требований) по микрокредиту третьим лицам без согласия Заемщика, если иное не предусмотрено законами Республики Казахстан или Договором;
- заключать договоры, предусматривающие сотрудничество с частными судебными исполнителями для взыскания с заемщика суммы долга, а также соглашения (договоры) об условиях исполнения исполнительного документа с частным судебным исполнителем, являющимся аффилированным лицом МФО;
- обращаться за совершением нотариальных действий к нотариусу, являющемуся аффилированным лицом МФО, и подавать нотариусу заявление о совершении исполнительной надписи не по территории деятельности нотариуса в соответствии с указанным в Договоре адресом Заемщика (должника);
- увеличивать срок действия Договора, заключенного с физическим лицом, без его согласия и на условиях, не обеспечивающих сохранение либо улучшение условий Договора;
- осуществлять распространение рекламных сообщений, в том числе посредством SMS-сообщений, push-уведомлений и иных сообщений, в отношении потребителя финансовых услуг, выразившего отказ от получения такой информации, с момента получения МФО соответствующего отказа;
- соблюдать иные ограничения, установленные законодательством Республики Казахстан и условиями Договора.

Параграф 4. Права и обязанности потребителя финансовых услуг (Заявителя, Заемщика)

4. Заявитель (потребитель финансовых услуг) обязан предоставлять документы и сведения, запрашиваемые МФО для принятия решения по выдаче микрокредита и подтверждающие использование микрокредита по целевому назначению (при наличии такого условия), а также нести иные обязательства в соответствии с законодательством Республики Казахстан и условиями Договора.
5. Заемщик (потребитель финансовых услуг) обязан вернуть полученный микрокредит и выплатить вознаграждение по нему в сроки и порядке, установленные Договором; представлять документы и сведения, запрашиваемые МФО в соответствии с Законом; при изменении своих персональных данных уведомить МФО в течение 3 (трех) рабочих дней с даты такого изменения с предоставлением подтверждающих документов; выполнять иные требования, установленные Договором, Законом и иными нормативными правовыми актами Республики Казахстан.
6. Потребитель финансовых услуг имеет право ознакомиться с настоящими Правилами и тарифами МФО; получать полную и достоверную информацию о порядке и об условиях предоставления микрокредита, включая информацию обо всех платежах, связанных с его получением, обслуживанием и возвратом; досрочно полностью или частично вернуть сумму микрокредита; получить ключевой информационный документ; в случае полного досрочного погашения микрокредита получить справку об отсутствии задолженности в течение 3 (трех) рабочих дней со дня подачи заявления; распоряжаться полученным микрокредитом в порядке и на условиях, установленных Договором; защищать свои права в порядке, установленном законами Республики Казахстан, в том числе путем обращения в МФО, к микрофинансовому (финансовому) омбудсмену и в уполномоченный орган; осуществлять иные права в соответствии с законодательством Республики Казахстан и условиями Договора.

Параграф 5. Ответственность сторон

7. Начисление и предъявление требований об уплате неустойки (штрафа, пени) по Договору является правом, а не обязанностью сторон. Уплата неустойки и возмещение убытков не освобождают Заемщика от надлежащего исполнения условий Договора.
8. Размер ответственности МФО перед Заемщиком ограничивается реальным ущербом; упущенная выгода и моральный вред возмещению не подлежат. Обязательным условием наступления ответственности МФО является наличие умышленной вины МФО, послужившей основанием для возникновения реального ущерба у Заемщика.
9. Заемщик несет полную ответственность за достоверность и подлинность предоставленных сведений и документов. За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по Договору виновная сторона возмещает реальный ущерб и несет ответственность в соответствии с законодательством Республики Казахстан и Договором. Нарушение законодательства Республики Казахстан о микрофинансовой деятельности влечет ответственность, установленную законами Республики Казахстан.

Глава 13. Порядок рассмотрения обращений потребителей финансовых услуг

1. Рассмотрение МФО обращений потребителей финансовых услуг, возникающих в процессе предоставления микрокредитов, осуществляется в соответствии с законодательством Республики Казахстан и внутренними документами МФО, регулирующими порядок рассмотрения, обработки и анализа обращений.
2. МФО осуществляет работу с письменными обращениями, поступившими нарочно, по почте, на электронную почту либо посредством Сайта или Мобильного приложения, а также с устными обращениями, поступившими по телефону либо при личном посещении. Сообщения, направленные посредством системы обмена сообщениями в реальном времени, и сообщения на абонентские номера МФО рассматриваются как запросы информационного характера; при этом МФО информирует потребителя финансовых услуг о порядке подачи обращения.
3. Срок рассмотрения обращения не должен превышать пятнадцать рабочих дней со дня его поступления в МФО. Срок рассмотрения может быть продлен еще на пятнадцать рабочих дней ввиду необходимости установления фактических обстоятельств, имеющих значение для правильного рассмотрения обращения, о чем потребитель финансовых услуг извещается в течение трех рабочих дней со дня принятия решения о продлении.
4. Письменные обращения, в том числе поступившие через Сайт и (или) Мобильное приложение, подлежат обязательной регистрации. Устные обращения по телефону подлежат обязательной регистрации; запись разговоров производится с уведомлением потребителя финансовых услуг об этом в начале разговора. Личный прием проводится не реже одного раза в месяц согласно утвержденному графику.
5. Обращения, поступившие в МФО в устной форме (по телефону либо при личном посещении), рассматриваются в момент обращения. Если устное обращение не может быть разрешено во время личного приема и требует дополнительной проработки, оно оформляется потребителем финансовых услуг в письменной форме и рассматривается как письменное обращение.
6. Письменный ответ по результатам рассмотрения обращения предоставляется на языке обращения и содержит обоснованные и мотивированные доводы по каждому изложенному вопросу, ссылки на нормы законодательства Республики Казахстан, внутренние документы МФО и условия Договора, описание установленных фактических обстоятельств, а также разъяснение права потребителя финансовых услуг на обжалование принятого решения (в случае отказа и (или) частичного удовлетворения требования). В случае обоснованности обращения МФО принимает решение об его удовлетворении (полном или частичном), об устранении выявленного

нарушения и восстановлении прав и законных интересов потребителя финансовых услуг.

7. МФО обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений и информирует потребителей финансовых услуг о результатах их рассмотрения и принятых мерах. Передача ответа осуществляется способом, предусмотренным Договором; при личной явке ответ вручается под роспись потребителю финансовых услуг (его уполномоченному представителю). МФО ведет учет и анализ обращений в порядке, предусмотренном законодательством Республики Казахстан.

Глава 14. Порядок взаимодействия с потребителем финансовых услуг и микрофинансовым (финансовым) омбудсманом при урегулировании разногласий

1. В случае возникновения спора между МФО и потребителем финансовых услуг потребитель вправе обратиться в МФО с письменным обращением в порядке, установленном законодательством Республики Казахстан, настоящими Правилами и внутренними документами МФО. МФО обеспечивает рассмотрение обращения в установленный законодательством срок и направляет мотивированный ответ.
2. В случае несогласия с результатами рассмотрения обращения, отказа в изменении условий Договора либо при недостижении взаимоприемлемого решения потребитель финансовых услуг вправе обратиться к микрофинансовому/финансовому омбудсману в порядке и сроки, установленные законодательством Республики Казахстан. Заемщик – физическое лицо вправе обратиться к микрофинансовому/финансовому омбудсману также в случае уступки права (требования) по заключенному им Договору для урегулирования разногласий с лицом, которому уступлены права (требования).
3. МФО и уполномоченные агенты при взаимодействии с потребителем финансовых услуг, в том числе в момент заключения Договора, обязаны разъяснить порядок подачи обращений, сроки их рассмотрения, а также право обратиться к микрофинансовому/финансовому омбудсману. Контакты службы микрофинансового/финансового омбудсмана размещаются на Сайте.

Глава 15. Конфиденциальность. Персональные данные и тайна предоставления микрокредита

Параграф 1. Персональные данные

1. При подаче Заявления на предоставление микрокредита (регистрации в Личном Кабинете) Заявитель дает разрешение МФО на проверку и обработку своих персональных данных, а именно на их сбор, проверку, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, обезличивание, блокирование и уничтожение. При заключении Договора Заемщик дает разрешение на обработку своих персональных данных.
2. МФО вправе по своему усмотрению и ранее указанного срока прекратить обработку персональных данных, уничтожив их. Персональные данные подлежат уничтожению МФО по истечении срока их хранения, определенного датой достижения целей их сбора и обработки; при вступлении в законную силу решения суда; в иных случаях, установленных законодательством Республики Казахстан. В случае направления Заемщиком письменного заявления об отзыве согласия на сбор и обработку персональных данных их сбор и обработка прекращаются только после исполнения Заемщиком всех обязательств по Договору. МФО разрабатывает дополнительные меры по защите персональных данных и сохранности денежных средств клиентов из числа ЛСИ и МГН, учитывая повышенный риск мошенничества.

Параграф 2. Тайна предоставления микрокредита

3. МФО гарантирует соблюдение тайны предоставления микрокредитов и конфиденциальность информации об операциях Заемщиков, за исключением случаев, установленных законодательством Республики Казахстан. Тайна предоставления микрокредита включает сведения о Заемщиках, размерах микрокредитов, об иных условиях Договора, относящихся к Заемщику, и об операциях микрокредитования (за исключением настоящих Правил).
4. Тайна предоставления микрокредита может быть раскрыта только Заемщику, любому третьему лицу на основании письменного согласия Заемщика (в том числе данного через цифровые объекты), кредитному бюро по предоставленным микрокредитам в соответствии с законами Республики Казахстан, а также лицам, определенным законодательством Республики Казахстан (в том числе государственным органам и должностным лицам, осуществляющим функции уголовного преследования; органам национальной безопасности; уполномоченному органу по возврату активов; судам; судебным исполнителям; прокурору; органам государственных доходов; представителям Заемщика; уполномоченному органу в области реабилитации и банкротства; финансовому управляющему), в порядке и на основаниях, предусмотренных законодательством Республики Казахстан. Сведения о Заемщике в случае его смерти выдаются также лицам, указанным Заемщиком в завещании, нотариусам и иностранным консульским учреждениям по находящимся в их производстве наследственным делам.
5. Не является раскрытием тайны предоставления микрокредита предоставление МФО негативной информации в кредитные бюро и предоставление кредитными бюро негативной информации о субъекте кредитной истории в части просроченной задолженности свыше 180 (ста восьмидесяти) календарных дней; предоставление информации по микрокредиту коллекторскому агентству в рамках договора о досудебных взысканиях и урегулировании задолженности; обмен информацией между Национальным Банком Республики Казахстан и уполномоченным органом; а также иные случаи, предусмотренные законодательством Республики Казахстан.

Глава 16. Порядок предоставления услуг лицам с инвалидностью и маломобильным группам населения, а также особенности предоставления услуг с участием доверенного лица

Параграф 1. Общие положения

1. Настоящая глава определяет порядок предоставления услуг лицам с инвалидностью (ЛСИ) и маломобильным группам населения (МГН) с учетом требований национального стандарта по доступности отделений финансовых организаций по предоставлению услуг лицам с инвалидностью и другим маломобильным группам населения (СТ РК 3844-2023, СТ РК 2191-2023), а также особенности предоставления услуг ЛСИ и МГН с участием доверенного лица.
2. При оказании финансовых услуг МФО обеспечивает равный доступ к получению микрокредитов и иных финансовых услуг для ЛСИ и МГН без дискриминации. Предоставление услуг ЛСИ и МГН осуществляется с соблюдением требований законодательства Республики Казахстан, Конституции Республики Казахстан и Закона Республики Казахстан «О ратификации Факультативного протокола к Конвенции о правах инвалидов».
3. МФО обеспечивает условия для беспрепятственного получения услуг ЛСИ и МГН как в отделениях МФО, так и посредством дистанционных каналов обслуживания, в том числе посредством Сайта и (или) Мобильного приложения. Работники МФО обязаны соблюдать принципы корректного, уважительного и доступного взаимодействия с ЛСИ и МГН.

4. При посещении отделений МФО для ЛСИ и МГН, в том числе передвигающихся на креслах-колясках, и ЛСИ по зрению обеспечиваются беспрепятственный доступ в здания и помещения, условия получения финансовых услуг в полном объеме (включая возможность самостоятельного посещения объекта либо при помощи сопровождающего или обученного персонала), а также условия эвакуации в случаях чрезвычайных ситуаций.
5. В случае если клиент сообщает МФО о своей инвалидности и особых потребностях в обслуживании, МФО прорабатывает возможность получения подтверждения указанной информации (с согласия клиента) через государственную информационную систему «Smart Bridge» или иные альтернативные базы данных. При первичном обслуживании с согласия клиента в сведения о нем вносятся пометки о виде нарушения функций организма, имеющихся ограничениях и особенностях обслуживания, а также о сопровождающем лице.

Параграф 2. Особенности взаимодействия

6. Обслуживание ЛСИ и МГН осуществляется с учетом особенностей различных категорий клиентов:
Лица с нарушением опорно-двигательного аппарата. Работники МФО обеспечивают доступ к рабочему месту обслуживания, при необходимости оказывают помощь при передвижении по отделению, обеспечивают возможность подписания документов в удобном месте.
Лица с нарушением зрения. МФО обеспечивает возможность получения устных разъяснений по условиям микрокредита.
Лица с нарушением слуха. Обслуживание осуществляется в письменной форме, с использованием электронных средств коммуникации.
7. При обслуживании ЛСИ и МГН работники МФО обеспечивают возможность получения ситуационной помощи со стороны персонала, а также участие сопровождающих лиц или иных доверенных представителей клиента. Работники МФО проводят консультации и разъясняют условия финансового продукта ЛСИ, МГН и доверенному лицу в доступной форме, обеспечивая полное понимание рисков и ответственности.

Параграф 3. Доступные формы получения информации

8. МФО обеспечивает доступность информации о финансовых услугах для ЛСИ и МГН. Информация о микрокредитных продуктах предоставляется в визуальной форме, в аудиоформате (при необходимости), в доступных электронных форматах. Информация представляется в простой и понятной форме, доступна во всех каналах обслуживания и адаптирована для ЛСИ и МГН в соответствии с требованиями национального стандарта.
9. При необходимости работники МФО оказывают ЛСИ и МГН помощь в ознакомлении с условиями микрокредита, заполнении документов и использовании устройств самообслуживания.
10. При взаимодействии с ЛСИ и МГН через дистанционные каналы (в том числе онлайн-чаты) МФО обеспечивает возможность оперативно и беспрепятственно получить консультацию непосредственно у работника МФО, предусматривает несколько альтернативных каналов подтверждения значимых операций (телефонный звонок, чат, SMS, видео-чат), а также по окончании взаимодействия в чате направляет протокол чата на электронную почту клиента.
11. При заключении договоров об оказании финансовых услуг, предполагающих дистанционное обслуживание, клиентам из числа ЛСИ и МГН по их волеизъявлению предоставляется возможность устанавливать ограничения по операциям определенного вида (включая оформление микрокредитов), вводить запрет на

подключение дистанционных каналов, а также скрывать отображение определенных счетов и платежных карт. Возврат отображения скрытых счетов (карт) обеспечивается при личном посещении отделения МФО либо путем передачи бумажного распоряжения в порядке, согласованном с клиентом до исполнения его требования о скрытии.

Параграф 4. Участие доверенного лица.

12. ЛСИ и МГН вправе получать услуги МФО с участием доверенного лица в соответствии с законодательством Республики Казахстан (на основании нотариально удостоверенной доверенности). При участии доверенного лица взаимодействие осуществляется с учетом волеизъявления клиента и полномочий доверенного лица, подтвержденных в установленном законодательством порядке. Доверенное лицо может участвовать при получении консультаций по финансовым услугам, ознакомлении с условиями микрокредита, подаче заявлений и документов, получении информации о предоставляемых услугах.
13. МФО предоставляет услуги с участием доверенного лица в оффлайн формате в отделениях, перечень которых указан на Сайте.

Глава 17. Заключительные положения

1. Настоящие Правила могут изменяться и дополняться с учетом изменений в структуре ссудного портфеля, финансовых результатов деятельности МФО, изменения действующего законодательства Республики Казахстан, а также с учетом изменений в экономической ситуации и конъюнктуре финансовых рынков Республики Казахстан. Изменения и дополнения в настоящие Правила утверждаются высшим органом МФО.
2. В случае если отдельные положения настоящих Правил вступят в противоречие с законодательством Республики Казахстан либо нормативными правовыми актами Республики Казахстан, данные положения утрачивают юридическую силу, и применяются соответствующие нормы законодательства. Недействительность отдельных положений настоящих Правил не влечет недействительности других их положений в целом.
3. Иное, не предусмотренное настоящими Правилами, регулируется в соответствии с требованиями действующего законодательства Республики Казахстан.