

Бекітілген
«SurfKaz Finance» микроқаржы ұйымы» ЖШС-нің
жалғыз қатысушысының
2026 жылғы «14» шілде
№19/26 шешімімен



**«SurfKaz Finance» микроқаржы ұйымы» ЖШС-нің
электрондық тәсілмен микрокредиттер беру қағидалары**

Алматы қ., 2026 жыл

1. Жалпы ережелер

1.1. «SurfKaz Finance» микроқаржы ұйымы» ЖШС-нің электрондық тәсілмен микрокредиттер беру қағидалары (бұдан әрі – Қағидалар) Қазақстан Республикасының Азаматтық кодексіне (бұдан әрі – ҚР АҚ), «Микроқаржы қызметі туралы» Қазақстан Республикасының Заңына, Қазақстан Республикасының нормативтік құқықтық актілеріне, сондай-ақ «SurfKaz Finance» микроқаржы ұйымы» ЖШС-нің (бұдан әрі – МҚҰ/Қарыз беруші) ішкі құжаттарына сәйкес әзірленген және жеке тұлғаларға (оның ішінде өзін-өзі жұмыспен қамтығандарға) және жеке кәсіпкерлерге берілетін микрокредиттерді беру және оларға қызмет көрсету тәртібі мен талаптарын айқындайды.

1.2. Қағидалар МҚҰ-ның микрокредиттер беру тәртібі мен талаптарын регламенттеу, сондай-ақ МҚҰ-ның Өтініш берушілерін/Қарыз алушыларын ақпараттандыру мақсатында әзірленген және келесі ақпаратты қамтиды:

- Қолданылатын терминдер мен қысқартулар;
- МҚҰ қызметтері туралы жалпы ақпарат, микрокредит берудің шекті сомалары мен мерзімдері;
- Өтініш берушіге/Қарыз алушыға қойылатын жалпы талаптар;
- Берілетін микрокредиттер бойынша сыйақы мөлшерлемелерінің шекті шамалары;
- Берілетін микрокредиттер бойынша жылдық тиімді сыйақы мөлшерлемесін есептеу қағидалары;
- МҚҰ қабылдайтын қамтамасыз етуге қойылатын талаптар;
- Микрокредит беру туралы өтінішті беру, оны қарау және өтініш бойынша шешім қабылдау тәртібі;
- Микрокредит беруден бас тарту негіздері;
- Микрокредит беру туралы шарт жасасу тәртібі;
- Берілген микрокредиттер бойынша төлемдерді енгізу және сыйақыны төлеу тәртібі, микрокредитті өтеу әдістері мен тәсілдері;
- Мерзімі өткен берешекпен жұмыс істеу тәртібі мен талаптары, берешекті сотқа дейін өндіріп алуға және реттеуге беру, құқықты (талапты) басқаға беру және МҚҰ қолданатын өзге де шаралар;
- Кредиттік досьені қалыптастыру және жүргізу қағидалары;
- МҚҰ мен Қарыз алушының/Өтініш берушінің құқықтары мен міндеттері, сондай-ақ МҚҰ үшін шектеулер;
- Микрокредит беру құпиялылығы мен құпиясы;
- Қорытынды ережелер.

1.3. Микрокредиттер ақылылық, мерзімділік және қайтарымдылық талаптарымен беріледі, бұл ретте тұтынушылық және кәсіпкерлік мақсаттарға бланктік микрокредиттер (қамтамасыз етусіз) ұсынылады.

1.4. Осы Қағидалар ашық ақпарат болып табылады және коммерциялық құпия нысанасы бола алмайды. МҚҰ бекітілген Қағидалардың көшірмесін Қарыз алушылардың (Өтініш берушілердің) қарауы мен танысуы үшін қолжетімді ашық ресурстарда және/немесе МҚҰ-ның интернет-ресурсында келесі мекенжай бойынша орналастырады: <https://zaimbee.kz>.

1.5. Осы Қағидаларда келесі анықтамалар қолданылады:

- **Аутентификация** – Клиенттің, электрондық хабарламалардың және өзге де құжаттардың, оның ішінде микрокредит беру үшін қажетті құжаттардың электрондық көшірмелерінің түпнұсқалығын тексеру рәсімі, сондай-ақ клиентті және оның ерік білдіруінің мазмұнын айқындау;
- **Берешек** – қарыз алушымен жасалған микрокредит беру туралы шартта көзделген негізгі борыш қалдығының сомасын, есептелген, бірақ төленбеген сыйақыны, тұрақсыздық айыбын (айыппұлдар, өсімпұлдар) қоса алғанда, микрокредит бойынша берешек сомасы;
- **Биометриялық сәйкестендіру** – физиологиялық және биологиялық өзгермейтін белгілер негізінде тұлғаны сәйкестендіруге арналған шаралар кешені;
- **Бір реттік құпиясөз** – электрондық нысанда қызмет алу субъектілерін аутентификациялаудың бір ғана сессиясы үшін жарамды құпиясөз;

- **Жеке парақша** – микроқаржы қызметін жүзеге асыратын ұйым мен клиент арасындағы өзара іс-қимылды қамтамасыз ететін автоматтандырылған ақпараттық жүйенің көпфункционалды қорғалған сервисі;
- **Клиент** – микроқаржы қызметін жүзеге асыратын ұйыммен микрокредит беру туралы шарт жасасқан немесе микрокредит алуға өтініш берген (беруге ниет білдірген) жеке тұлға (оның ішінде өзін-өзі жұмыспен қамтыған) және жеке кәсіпкер;
- **Клиентті сәйкестендіру** – клиенттің кейіннен аутентификация жүргізу мақсатында өзінің сәйкестендіру деректерін ұсыну рәсімі;
- **Мобильді қосымша** – ұялы байланыс абоненттік құрылғысында пайдаланылатын және ұялы байланыс қызметтері немесе интернет арқылы жеке кабинетке қол жеткізуді қамтамасыз ететін бағдарламалық өнім;
- **Сәйкестендіргіш** – клиентке жеке кабинетке кіру үшін берілетін бірегей цифрлық, әріптік немесе өзге де таңбалардан тұратын код;
- **Сәйкестендіру деректерімен алмасу орталығы (СДАО)** – клиенттерді сәйкестендіру рәсімдерін жүргізу үшін қолжетімді дереккөздерден алынған клиент деректерімен қаржы ұйымдарының алмасуын қамтамасыз ететін банкаралық ақша аударымдары жүйесінің операциялық орталығы;
- **Смарт-карта** – ішіне микросхема орнатылған пластикалық карта;
- **Терминал** – микрокредиттер беру және өтеумен байланысты операцияларды жүзеге асыруға арналған электрондық-механикалық құрылғы;
- **Токен** – пайдаланушының ақпараттық қауіпсіздігін қамтамасыз етуге, сондай-ақ оның иесін сәйкестендіруге және ақпараттық ресурстарға қауіпсіз қашықтан қол жеткізуге арналған құрылғы;
- **Шарт** – Қарыз алушы мен МҚҰ арасында жасалатын, тараптардың өзара міндеттемелері мен материалдық жауапкершілігін айқындайтын микрокредит беру туралы шарт;
- **Қарыз алушы** – МҚҰ-мен Шарт жасасу кезінде жасы 18-ден кем емес және 75-тен аспаған, тұрақты табыс көзі бар жеке тұлға (оның ішінде өзін-өзі жұмыспен қамтыған) және жеке кәсіпкер;
- **Өтініш беруші** – МҚҰ-ға микрокредит алуға өтініш берген жеке тұлға (оның ішінде өзін-өзі жұмыспен қамтыған) және жеке кәсіпкер;
- **Кредиттік досье** – МҚҰ әрбір Қарыз алушы бойынша қалыптастыратын құжаттар мен мәліметтер;
- **Микрокредит** – МҚҰ Қарыз алушыға Қазақстан Республикасының ұлттық валютасында осы Қағидаларда айқындалған мөлшерде және тәртіппен ақылылық, мерзімділік және қайтарымдылық талаптарымен беретін ақша;
- **МҚҰ** – «SurfKaz Finance» микроқаржы ұйымы» ЖШС;
- **Ұялы байланыс құрылғысының абоненттік нөмірі** – Клиент Аутентификация және/немесе <https://zaimbee.kz> интернет-ресурсында Тіркелу кезінде ұсынған, Жеке кабинетке кіру, сондай-ақ SMS-сұраулар жіберу және SMS-хабарламалар алу үшін пайдаланылатын телефон нөмірі;
- **ҚЖ/ТҚҚ** – қылмыстық жолмен алынған кірістерді заңдастыруға (жылыстатуға) және терроризмді қаржыландыруға қарсы іс-қимыл;
- **Өнім** – Қағидаларда белгіленген шекті мөлшерлер мен мәндер шеңберінде микрокредит беру туралы шарттың елеулі талаптарын қамтитын МҚҰ-ның микрокредиттеу талаптары;
- **Тіркелу** – Клиенттің құпиясөз алуға және алынған құпиясөзді <https://zaimbee.kz> интернет-ресурсында енгізуге бағытталған әрекеттер кешені;
- **МҚҰ интернет-ресурсы** – <https://zaimbee.kz>;
- **Артық төлем сомасы** – микрокредит нысанасын қоспағанда, қарыз алушының шарт бойынша барлық төлемдерінің, оның ішінде сыйақы мен тұрақсыздық айыбының (айыппұлдың, өсімпұлдың) жиынтық сомасы;
- **Уәкілетті орган** – қаржы нарығы мен қаржы ұйымдарын мемлекеттік реттеуді, бақылауды және қадағалауды жүзеге асыратын мемлекеттік орган.

2. Өтініш берушіге, қарыз алушыға қойылатын жалпы талаптар және микрокредит беру талаптары

2.1. МҚҰ-ның қарыз алушылары жеке тұлғалар (оның ішінде өзін-өзі жұмыспен қамтығандар) және жеке кәсіпкерлер бола алады.

Қарыз алушыларға – жеке тұлғаларға (оның ішінде өзін-өзі жұмыспен қамтығандарға) және жеке кәсіпкерлерге қойылатын жалпы талаптар:

- Өтінішті ресімдеу сәтінде жасы 18-ден кем емес және 75-тен аспаған болуы;
- Тұрақты табыс көзі болуы;
- Өз табысын растау мүмкіндігі болуы. Қарыз алушының табысы Қазақстан Республикасының заңнамасында айқындалған критерийлер негізінде анықталады;
- Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес әрекет қабілеттілігі шектелмеген болуы;
- БЖК-сы Қазақстан Республикасының уәкілетті органы белгілеген шекті мәннен аспауы (БЖК есептеу кезінде);
- МҚҰ-ның қалауы бойынша өзге де талаптар.

2.2. МҚҰ микрокредиттерді Қазақстан Республикасы заңнамасының жалпы талаптарына, Уәкілетті органның қолданыстағы нормативтік құқықтық актілеріне, өзге де реттеуші құқықтық нормаларға, осы Қағидаларға және Микрокредит беру туралы шарттың жалпы талаптарына сәйкес береді. Берілетін микрокредиттер тұтынушылық және кәсіпкерлік мақсаттарға ұсынылады, міндеттемелердің орындалуын қамтамасыз етуді көздемейді, сондай-ақ мерзімділік, қайтарымдылық және ақылшылық талаптарымен беріледі.

2.3. МҚҰ микрокредиттерді Қазақстан Республикасының ұлттық валютасы – теңгемен береді.

2.4. Микрокредит сомасы, пайдалану мерзімі, өтеу әдісі, сондай-ақ Микрокредит беру туралы шарттың өзге де дербес талаптарын Қарыз алушы микрокредит алуға арналған Өтініште айқындайды.

2.5. Микрокредит сомасын қайтару және (немесе) Микрокредит беру туралы шарт бойынша сыйақы төлеу жөніндегі міндеттемелер бұзылған жағдайда, МҚҰ мөлшері Шартта көрсетілетін тұрақсыздық айыбын (айыппұл, өсімпұл) белгілейді.

2.6. Тараптардың келісімі бойынша кәсіпкерлік қызметті жүзеге асыруға байланысты емес, жеке тұлғамен 45 (қырық бес) күнтізбелік күнге дейінгі мерзімге және тиісті қаржы жылына арналған республикалық бюджет туралы заңда белгіленген 45 (қырық бес) АЕК-тен (айлық есептік көрсеткіштен) аспайтын мөлшерде жасалған Микрокредит беру туралы шарт бойынша МҚҰ Қарыз алушыға микрокредит мерзімін қолданыстағы немесе жақсартылған талаптармен 90 (тоқсан) күнтізбелік күннен аспайтын мерзімге ұзарту қызметін ұсынуға, ал Қарыз алушы осы қызметті пайдалануға құқылы. Ұзарту қолданылған кезеңде тұрақсыздық айыбы есептелмейді.

2.7. Микрокредитті ішінара мерзімінен бұрын өтеу немесе толық мерзімінен бұрын өтеу Қарыз алушының МҚҰ интернет-ресурсындағы кері байланыс нысаны арқылы – <https://zaimbee.kz> немесе МҚҰ-ның электрондық поштасына – жолданған жазбаша өтініші негізінде жүзеге асырылады.

3. Микрокредит беру туралы өтінішті беру, оны қарау және микрокредит беру туралы шарт жасасу тәртібі

3.1. Өтініш берушінің тіркелуі және микрокредит беру туралы өтінішті ұсынуы:

3.1.1. Өтініш беруші осы Микрокредит беру қағидаларымен, микрокредит беру туралы шарттың талаптарымен, дербес деректерді өңдеуге қатысты ақпаратпен және МҚҰ-ның өзге де ішкі нормативтік құжаттарымен, микрокредитті өтеу әдістері мен тәсілдерімен, төлемдер мен аударымдар туралы ақпаратпен, микрокредит беру туралы шарт жасасуға байланысты құқықтар мен міндеттер туралы ақпаратпен, сондай-ақ МҚҰ-ның интернет-ресурсында орналастырылған өзге де ақпаратпен дербес түрде танысады. Қажет болған жағдайда Қарыз алушы кеңес алу үшін МҚҰ-ға жүгінеді.

3.1.2. Өтініш беруші МҚҰ интернет-ресурсындағы жеке кабинетте тіркеледі, өзінің дербес деректерін жинауға және өңдеуге келісімін растайды және биометриялық сәйкестендіруден өтеді.

3.1.3. Жеке кабинетте тіркелу үшін Өтініш беруші келесі деректерді енгізеді (тіркейді):

Жеке тұлғалар үшін (оның ішінде өзін-өзі жұмыспен қамтығандар үшін):

- тегі, аты, әкесінің аты (бар болған жағдайда);
- жеке басын куәландыратын құжатта (туу туралы куәлікті қоспағанда) көрсетілген құжат нөмірі мен қолданылу мерзімі, берілген күні, құжатты берген орган, туған күні, жеке сәйкестендіру нөмірі (ЖСН);
- ұялы байланыс құрылғысының абоненттік нөмірі (ұялы телефон нөмірі) және қосымша байланыс нөмірлері туралы ақпарат;
- электрондық пошта мекенжайы;
- тіркелген мекенжайы және нақты тұратын жерінің мекенжайы;
- 18 жасқа дейінгі балалардың болуы және саны туралы ақпарат;
- жұмыспен қамту түрі;
- жұмыспен қамту туралы өзге ақпарат, орташа айлық табыс туралы ақпарат, өзге де сауалнама деректері (бар болған жағдайда), сондай-ақ биометриялық деректер: ашық түсті фонда анфас түсірілген, бет әлпеті бейтарап және аузы жабық күйдегі бет фотосуреті не Өтініш берушінің тиісті бейнежазбасы.

Жеке кәсіпкерлер үшін:

- толық атауы;
- талонның нөмірі мен алынған күні;
- жеке сәйкестендіру нөмірі (ЖСН);
- ұялы байланыс құрылғысының абоненттік нөмірі (ұялы/жұмыс телефонының нөмірі) және қосымша байланыс нөмірлері туралы ақпарат;
- электрондық пошта мекенжайы;
- тіркелген мекенжайы және нақты орналасқан жерінің мекенжайы;
- қызмет түрі (ЭҚЖЖ);
- табыс туралы өзге ақпарат, өзге де сауалнама деректері (бар болған жағдайда), сондай-ақ биометриялық деректер: ашық түсті фонда анфас түсірілген, бет әлпеті бейтарап және аузы жабық күйдегі бет фотосуреті не Өтініш берушінің тиісті бейнежазбасы.

3.1.4. Тіркелуді растау үшін МҚҰ Өтініш берушіден/Қарыз алушыдан ұсынылған барлық деректердің сәйкестігін салыстырып тексереді.

3.1.5. Өтініш берушіні жеке кабинетте тіркеу, сондай-ақ кейіннен телефон нөмірінің абоненттік деректеріне өзгерістер енгізу қажет болған жағдайда, СДАО қызметтері арқылы немесе МҚҰ құрылғыларының көмегімен алынған биометриялық деректер арқылы биометриялық сәйкестендіру және Қазақстан Республикасының аккредиттелген куәландырушы орталығы ұсынған Өтініш берушінің электрондық цифрлық қолтаңбасы қолданылады.

Жеке кәсіпкер ретінде тіркелген клиент – жеке тұлға үшін электрондық цифрлық қолтаңбаны қолдану талап етілмейді.

3.1.6. Жеке кабинетте тіркелу биометриялық сәйкестендіруден өткеннен кейін аяқталған болып есептеледі.

3.1.7. Жеке кабинет функционалы клиентке келесі мүмкіндіктерді ұсынады (оның ішінде, бірақ олармен шектелмей):

- микрокредит алуға өтініш беру және оған қол қою, өзге құжаттар мен келісімдерді ұсыну;
- өтініштерді қарау барысы мен нәтижелері туралы ақпаратқа қол жеткізу;
- МҚҰ туралы келесі мәліметтерді көру: заңды және (немесе) нақты мекенжайы, байланыс телефондары, факс (бар болған жағдайда), электрондық пошта және өзге байланыс деректері, сондай-ақ МҚҰ бірінші басшысы туралы мәліметтер (тегі, аты, әкесінің аты (бар болған жағдайда));
- микрокредит беру туралы шарт(тар)ды жасалғанға дейін және кейін көру;
- қолданыстағы микрокредит беру туралы шарт(тар) болған жағдайда: микрокредит (микрокредиттер) бойынша ағымдағы берешек сомасы, алдағы және нақты төлемдер туралы ақпарат және олардың құрылымы (негізгі борыш, сыйақы сомасы), міндеттемелерді орындау мерзімін бұзу жағдайында – тұрақсыздық айыбы (айыппұлдар, өсімпұл);
- микрокредитті өтеу тәсілдері туралы ақпаратты көру;
- МҚҰ-мен хабарламалар алмасу.

3.1.8. Жеке кабинетте жеке сәйкестендіру нөмірін өзгерту қарастырылмайды.

3.1.9. Клиенттің жеке кабинетке кейінгі қол жеткізуі құпиясөздерді генерациялау және (немесе) енгізу арқылы немесе токендер, смарт-карталар, бір реттік құпиясөздер сияқты аутентификация белгілерінің кемінде біреуін пайдалану арқылы жүзеге асырылады.

3.1.10. Клиент микрокредит алуға келісім берген жағдайда, оны беру туралы Өтініш Өтініш беруші тарапынан МҚҰ интернет-ресурсындағы жеке кабинет арқылы электрондық түрде белгіленген нысан бойынша жолданады.

3.1.11. Өтініш мемлекеттік және орыс тілдерінде жасалуы мүмкін (Өтініш берушіге/Қарыз алушыға қызмет көрсету оның жүтінген тілінде жүзеге асырылады).

3.1.12. Микрокредит беру туралы Өтінішті рәсімдеу үшін Өтініш беруші қажетті мәліметтерді дербес толтырады, оның ішінде: микрокредит сомасы мен пайдалану мерзімі, микрокредит сомасын алу үшін банктік шот нөмірі немесе карта деректемелері, сондай-ақ тиісті құжаттарда МҚҰ-ның келісімдері мен кепілдіктерін растайды. Одан кейін Өтініш беруші жеке кабинетте МҚҰ тарапынан генерацияланған және Өтініш берушінің абоненттік нөміріне жіберілген арнайы кодты енгізу арқылы берілген мәліметтердің дұрыстығын растайды.

3.1.13. Тараптар Қазақстан Республикасы Азаматтық кодексінің 152-бабы 3-тармағының ережелеріне сәйкес, Қарыз алушының арнайы кодты белсендіру арқылы берілген деректерді, Микрокредит беру туралы шарттың талаптарын, сондай-ақ келісімдерді растауы жазбаша нысанда мәміле жасауға (Микрокредит беру туралы шарт жасасуға, келісімдерге қол қоюға) теңестірілетінін, және соның нәтижесінде Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген құқықтық салдарларға әкеп соғатынын, сондай-ақ екі Тарап үшін бірдей заңды күші бар екенін және сот тәртібімен дауларды қарау кезінде Микрокредит беру туралы шарттың жасалғанын сөзсіз дәлелдейтін құжат болып табылатынын мойындайды.

3.1.14. МҚҰ Микрокредит беру туралы шарт жасалғанға дейін және микрокредит сомасы Қарыз алушыға аударылғанға дейін осы Қағидаларда көзделген қандай да бір қызметтерді көрсетуге және міндеттемелерді орындауға міндетті емес.

3.1.15. МҚҰ-ға келіп түскен Өтініш Қарыз алушы тарапынан кері қайтарып алынбайды. Егер Қарыз алушы микрокредиттен (микрокредит сомасын аударудан) бас тартса, Қарыз алушы МҚҰ микрокредит берген сәттен бастап 1 (бір) жұмыс күні ішінде МҚҰ-ға белгіленген тәсілдердің кез келгені арқылы тиісті өтінішпен жүгінуге міндетті.

3.1.16. Сондай-ақ МҚҰ Өтініш берушіден қарыз алушының борыштық жүктеме коэффициентін (оны есептеу тәртібі мен талаптарына сәйкес) есептеу үшін қажетті құжаттар мен ақпаратты, сондай-ақ Қазақстан Республикасының заңнамасында және МҚҰ-ның ішкі құжаттарында көзделген микрокредит беру үшін қажет өзге де құжаттар мен мәліметтерді сұратады.

3.1.17. Электрондық тәсілмен микрокредит беру туралы шешім қабылданғанға дейін МҚҰ:

- қылмыстық жолмен алынған кірістерді заңдастыруға (жылыстатуға) және терроризмді қаржыландыруға қарсы іс-қимыл саласындағы Қазақстан Республикасының заңнамасына және ішкі құжаттарға сәйкес клиентті тиісінше тексереді;
- клиентті осы Микрокредит беру қағидаларымен, Микрокредит беру туралы шарттың жалпы талаптарымен және МҚҰ сайтында орналастырылған өзге де құжаттармен және ақпаратпен таныстырады;
- клиентке микрокредитті алу, оған қызмет көрсету және оны өтеуге (қайтаруға) байланысты төлемдер мен аударымдар туралы толық және шынайы ақпарат береді;
- клиентке сыйақы мөлшерлемесінің жылдық пайыздағы мөлшерін, жылдық тиімді сыйақы мөлшерлемесінің (микрокредиттің нақты құнының) мөлшерін, сыйақы сомасын және микрокредит бойынша артық төлем сомасын хабарлайды;
- клиентке өтеу тәсілін таңдау үшін әртүрлі әдістермен есептелген өтеу кестелерінің жобаларын ұсынады: дифференциалды төлемдер әдісімен, аннуитеттік төлемдер әдісімен немесе Микрокредит беру қағидаларына сәйкес есептелген өзге әдіспен;
- клиентті микрокредит алуға байланысты оның құқықтары мен міндеттері туралы хабардар етеді;
- Өтініш берушінің/Қарыз алушының кредит қабілеттілігі мен төлем қабілеттілігін бағалайды, оның ішінде (бірақ онымен шектелмей) Қазақстан Республикасы заңнамасының және

Уәкілетті органның нормативтік актілерінің талаптарына сәйкес Өтініш берушінің борыштық жүктеме коэффициентін (БЖК) айқындайды;

- Өтініш берушінің кредиттік тарихында микрокредит беруге өздігінен тыйым салудың бар-жоғын тексереді;
- Өтініш берушіге қатысты соттан тыс банкроттық рәсімінің немесе сот банкроттығы рәсімінің аяқталуы туралы ақпараттың бар-жоғын тексереді;
- Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасында және Уәкілетті органның нормативтік актілерінде көзделген өзге де іс-шараларды (қажет болған жағдайда) жүзеге асырады.

3.1.18. Өтініш беруші үшін микрокредиттің қолайлылығын (пригодность) бағалау рәсімі:

МҚҰ Шарт жасасқанға дейін Өтініш беруші ұсынған мәліметтер негізінде оған қаржылық өнімнің қолайлылығын бағалауды жүзеге асырады. Бұл рәсім келесілерді қамтиды:

- Микрокредиттеу мақсаттарын талдау: Жеке кабинетте өтінім беру кезінде Өтініш беруші тұтынушылық немесе кәсіпкерлік микрокредит алу мақсатын міндетті түрде көрсетеді;
- Қаржылық қолжетімділікті бағалау (сандық критерий): МҚҰ кредиттік есептер мен мәлімделген табыс деректері негізінде борыштық жүктеме коэффициентін (БЖК) есептейді. Микрокредит борыштық жүктеме көрсеткіші бойынша тек Өтініш берушінің жаңа микрокредитті есепке алғандағы БЖК-сы Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген шекті мәннен – 0,5-тен (табыстың 50%-ынан) аспаған жағдайда ғана қолайлы деп танылады;
- Ақпараттық бағалау (сапалық критерий): Өтініш берушінің тандауын сезінуін растау үшін Шартқа қол қойылғанға дейін оған Жеке кабинетте өтеу кестесінің жобасын, ЖТСМ (жылдық тиімді сыйақы мөлшерлемесі) мөлшері, артық төлем сомасы туралы ақпаратты және міндеттемелерді орындамаудың салдары туралы ескертуді ұсыну.

Өнім жоғарыда көрсетілген барлық критерийлерге сәйкес келген жағдайда Өтініш беруші үшін қолайлы деп танылады. Параметрлердің кемінде біреуіне сәйкес келмеген жағдайда (соның ішінде БЖК > 0,5 деңгейінен асқанда), МҚҰ микрокредит беруден бас тартады.

3.1.19. Клиенттерді ақпараттандыру және олардың қаржылық сауаттылығын арттыру:

Микроқаржылық қызметтер нарығында адал мінез-құлықты қамтамасыз ету, халықтың шамадан тыс борыштық жүктемесінің алдын алу және қарыз алушылардың дефолт тәуекелдерін барынша азайту мақсатында МҚҰ тұрақты негізде клиенттердің қаржылық сауаттылық деңгейін арттыру жөніндегі іс-шараларды жүзеге асырады. МҚҰ-ның ресми интернет-ресурсында (<https://zaimbee.kz>) танысу үшін ашық қолжетімділікте «SurfKaz Finance» микроқаржы ұйымы» ЖШС клиенттерінің қаржылық сауаттылық деңгейін арттыру жөніндегі бағдарлама (клиенттерге арналған жадынама) орналастырылады. Осы құжат МҚҰ-ның клиенттерге олардың құқықтары мен міндеттері, киберқауіпсіздік ережелері, микрокредит құнын есептеу тәртібі және берешекті сотқа дейін реттеу тетіктері туралы хабардар ету жөніндегі шараларының ажырамас бөлігі болып табылады. МҚҰ Өтініш берушілерге микрокредит алуға Өтініш жібергенге дейін аталған Бағдарламамен танысуды ұсынады.

3.2 Өтініш бойынша шешім қабылдау және микрокредит беруден бас тарту негіздері:

3.2.1 МҚҰ Өтініш беруші Өтініште көрсеткен мөлшерде және талаптарда микрокредит беру немесе беруден бас тарту туралы шешімді Өтінішті алған сәттен бастап 30 минуттан кешіктірмей қабылдайды.

3.2.2 Тәуекел деңгейі микрокредиттің қайтарылмауы тұрғысынан қолайлы және (немесе) Қарыз алушының МҚҰ алдындағы міндеттемелерді орындау мүмкіндігіне әсер етуі мүмкін теріс ақпарат жоқ Өтініштер мақұлданады.

3.2.3 Өтініштің келіп түсуі МҚҰ-ны оны қарауға және ол бойынша шешім қабылдауға міндеттейді, бірақ микрокредит беруге міндеттемейді.

3.2.4 МҚҰ Өтініш берушіге микрокредит беруден келесі жағдайларда бас тартуға құқылы:

- МҚҰ-да микрокредит белгіленген мерзімде қайтарылмайды деп пайымдауға негіз болған жағдайлар, егер Өтініш беруші ұсынған және МҚҰ-ға белгілі болған ақпарат оның ықтимал төлем қабілетсіздігін және/немесе адал еместігін көрсетсе;
- Өтініш беруші туралы деректердің осы Қағидаларда белгіленген микрокредит беру талаптарына сәйкес келмеуі;

- Өтініш беруші ұсынған ақпараттың шынайы болмауы немесе толық болмауы;
- Өтініш берушінің МҚҰ-ға құжаттарды, мәліметтерді, ақпаратты беруден бас тартуы және/немесе оларды уақтылы ұсынбауы және/немесе жалған, жарамсыз құжаттар ұсынуы және/немесе ұсынылған құжаттардың Қазақстан Республикасының заңнамасына немесе МҚҰ-ның ішкі құжаттарына сәйкес келмеуі немесе оларда жалғандық белгілерінің болуы;
- МҚҰ-ның Өтініш берушіні тиісінше тексеру шараларын жүзеге асыру мүмкін еместігі;
- Өтініш берушінің кредиттік тарихында үшінші тұлғалар алдындағы міндеттемелерді тиісінше орындамағаны туралы мәліметтердің болуы;
- Қазақстан Республикасының «Қазақстан Республикасы азаматтарының төлем қабілеттілігін қалпына келтіру және банкроттық туралы» Заңында көзделген тәртіппен соттан тыс банкроттық немесе сот банкроттығы рәсімінің аяқталғаны туралы хабарландыру жарияланған күннен бастап Қазақстан Республикасының азаматына МҚҰ микрокредит беруге құқылы еместігі;
- Өтініш берушінің табыс мөлшері Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген мөлшерден төмен болуы немесе Өтініш берушінің БЖК мәні Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген шектен асуы;
- Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген жағдайларда, оның ішінде қылмыстық жолмен алынған кірістерді заңдастыруға (жылыстатуға) және терроризмді қаржыландыруға қарсы іс-қимыл туралы заңнамада және/немесе МҚҰ-ның ішкі құжаттарында көзделген негіздер бойынша;
- Өтініш берушінің кредиттік есебінде микрокредиттер алудан ерікті түрде бас тарту туралы ақпараттың болуы;
- Қазақстан Республикасының заңнамасында, Уәкілетті органның нормативтік құжаттарында және МҚҰ-ның ішкі құжаттарында көзделген өзге де жағдайларда.

3.3 Микрокредит беру туралы шарт жасасу тәртібі:

3.3.1 Микрокредит беру туралы шешім қабылданған жағдайда, МҚҰ мен Өтініш беруші Қазақстан Республикасының заңнамасының, Уәкілетті органның нормативтік актілерінің және МҚҰ-ның ішкі құжаттарының талаптарына сәйкес Микрокредит беру туралы шартты және өзге де қажетті құжаттарды Қазақстан Республикасы Азаматтық кодексінің 152-бабында көзделген тәртіппен қол қоя отырып жасасады.

Бұл ретте Тараптар арнайы кодты белсендіру мәміле жасауға (Микрокредит беру туралы шарт жасасуға, келісімдерге қол қоюға) жазбаша нысанда теңестірілетінін, және соның нәтижесінде Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген құқықтық салдарға әкеп соғатынын, сондай-ақ екі Тарап үшін бірдей заңды күші бар екенін және Микрокредит беру туралы шарттың жасалғанын дәлелдеу құралы ретінде, оның ішінде сот және берешекті өндіріп алудың өзге де тәртібінде пайдаланылуы мүмкін екенін мойындайды. Микрокредит беру туралы шартқа электрондық тәсілмен қол қойылғаннан кейін, ақша қаражаты МҚҰ-ның банктік шотынан Қарыз алушының банктік шотына немесе картасына, не ол таңдаған қаражат алу тәсіліне сәйкес аудару арқылы жүзеге асырылады.

3.3.2 МҚҰ мен клиент арасында микрокредит беру туралы шарт жасау СДАО қызметтерін пайдалану арқылы биометриялық сәйкестендіруді қолданумен немесе МҚҰ құрылғылары арқылы тіркеу кезінде алынған клиенттің биометриялық деректерін және Қазақстан Республикасының аккредиттелген куәландырушы орталығы ұсынған клиенттің электрондық цифрлық қолтаңбасын пайдалану арқылы жүзеге асырылады.

3.3.3 МҚҰ мен Қарыз алушы арасында жасалған шарт бойынша ақпарат кредиттік бюроларға, оның ішінде міндетті түрде мемлекеттік қатысуы бар кредиттік бюроға, Қазақстан Республикасының кредиттік бюролар және кредиттік тарихты қалыптастыру туралы заңнамасында белгіленген талаптарға сәйкес беріледі.

3.3.4 Шарт қазақ және орыс тілдерінде жасалуы мүмкін және «Микроқаржы қызметі туралы» Қазақстан Республикасының Заңына, Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкінің микрокредит беру шарттарының мазмұнына, ресімделуіне және міндетті талаптарына қойылатын талаптарды регламенттейтін нормативтік құқықтық актілеріне толық және дәл сәйкес болуы тиіс.

3.3.5 Микрокредит беру туралы шарт жасасу үшін Өтініш беруші микрокредит беру туралы Өтініште, осы Қағидаларда, микрокредит беру туралы шарттың жалпы талаптарында көрсетілген барлық шарттармен сөзсіз келіседі және келесіге өз келісімін растайды:

- Өтініш берушінің дербес деректерін жинауға және өңдеуге;
- ақпаратты кредиттік бюроларға және өзге тұлғаларға беруге;
- кредиттік бюролардан өзінің кредиттік есебін алуға;
- Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген тұлғаларға шарт бойынша талап ету құқықтарын беруге;
- шарт бойынша міндеттемелерді орындау мерзімі өткен жағдайда берешекті сотқа дейін өндіріп алуға және реттеуге коллекторлық агенттікке беруге;
- Қазақстан Республикасының заңнамасында, микрокредит беру туралы шартта және МҚҰ-ның ішкі құжаттарында көзделген өзге де қажетті кепілдіктер мен келісімдерге.

3.3.6 Қарыз алушының Өтінішке / Микрокредит беру туралы шартқа кез келген көзделген тәсілмен қол қоюы Қарыз алушының, оның ішінде (бірақ олармен шектелмей):

- Қағидалар мен өзге де құжаттарды толық көлемде, ешқандай ескертусіз және қарсылықсыз алғанын, оқығанын, түсінгенін және олармен келісетінін және олардың барлық талаптарын уақтылы әрі толық орындауға міндеттенетінін;
- МҚҰ-ның Қарыз алушымен жасалған микрокредит беру туралы шарттың қолданылу мерзімі ішінде Қағидаларға өзгерістер мен толықтырулар енгізу құқығын мойындайтынын және мұндай өзгерістер мен толықтыруларды МҚҰ интернет-ресурсынан уақтылы қадағалап отыруға міндеттенетінін;
- МҚҰ сайтында орналастырылған Қағидаларда және өзге де құжаттарда оның қолының болмауына сілтеме жасай алмайтынын, өйткені микрокредит алу туралы қол қойылған Өтінішті жолдау және Микрокредит беру туралы шарт жасасу оның осы Қағидалармен және МҚҰ сайтында орналастырылған өзге де құжаттармен танысқанын және келісетінін растауы болып табылатынын білдіреді.

4. Микрокредит берудің шекті сомалары мен мерзімдері

4.1. МҚҰ беретін микрокредиттер бойынша жеке тұлғаларға (оның ішінде өзін-өзі жұмыспен қамтығандарға) келесі шарттар белгіленеді:

Ең төменгі сома	Ең жоғары сома	Ең қысқа мерзім	Ең ұзақ мерзім
200 000 теңге	600 000 теңге	1 ай	3 ай
10 000 теңге	45 АЕК	5 күнтізбелік күн	45 күнтізбелік күн

4.2. МҚҰ беретін микрокредиттер бойынша жеке кәсіпкерлерге келесі шарттар белгіленеді:

Ең төменгі сома	Ең жоғары сома	Ең қысқа мерзім	Ең ұзақ мерзім
200 000 теңге	600 000 теңге	1 ай	3 ай
10 000 теңге	45 АЕК	5 күнтізбелік күн	45 күнтізбелік күн

5. Берілетін микрокредиттер бойынша сыйақы мөлшерлемелерінің шекті мәндері

5.1. Берілетін микрокредиттер бойынша сыйақы мөлшерлемелерінің шекті мәндері:

Микрокредит сомасы	Сыйақы мөлшерлемесі		ЖТСМ (жылдық тиімді сыйақы мөлшерлемесі)
	ең төменгі	ең жоғары	
200 000 теңгеден – 600 000 теңгеге дейін	0,1%	38%	46%-дан аспайды
10 000 теңгеден – 45 АЕК-ке дейін	0,29%	179%	179%-дан аспайды

6. Берілген микрокредиттер бойынша сыйақыны төлеу тәртібі

6.1. Микрокредитті пайдаланғаны үшін сыйақы Микрокредит беру туралы шартта белгіленген мөлшерде және мерзімдерде төленеді.

6.2. Қарыз алушының микрокредитті пайдаланғаны үшін сыйақыны төлеуі Микрокредит беру туралы шарттың ажырамас бөлігі болып табылатын өтеу кестесіне сәйкес жүзеге асырылады.

6.3. Сыйақыны есептеу қарапайым пайыздық есептеу әдісімен жүргізіледі. Қарапайым пайыздық есептеу әдісі деп микрокредит бойынша берешектің тек қалдығына пайыз есептеуді түсіну керек.

6.4. Микрокредитті мерзімінен бұрын толық немесе ішінара өтеген жағдайда, сыйақыны есептеу микрокредитті нақты пайдаланған күндер саны үшін жүргізіледі.

6.5. Қарыз алушының Шарт бойынша жасаған төлем сомасы Шарт бойынша міндеттемелерді орындауға жеткіліксіз болған жағдайда, берешек келесі кезектілікпен өтеледі:

- **Жеке тұлғалар үшін (оның ішінде өзін-өзі жұмыспен қамтығандар):**

- негізгі борыш бойынша берешек;
- сыйақы бойынша берешек;
- Микрокредит беру туралы шартта белгіленген мөлшердегі тұрақсыздық айыбы (айыппұл, өсімпұл);
- ағымдағы төлем кезеңі үшін негізгі борыш сомасы;
- ағымдағы төлем кезеңі үшін есептелген сыйақы;
- МҚҰ-ның орындауды өндіріп алу бойынша шығындары.

- **Жеке кәсіпкерлер үшін:**

- Микрокредит беру туралы шартта белгіленген мөлшердегі тұрақсыздық айыбы (айыппұл, өсімпұл);
- сыйақы бойынша берешек;
- негізгі борыш бойынша берешек;
- ағымдағы төлем кезеңі үшін есептелген сыйақы;
- ағымдағы төлем кезеңі үшін негізгі борыш сомасы;
- МҚҰ-ның орындауды өндіріп алу бойынша шығындары.

6.6. Төлем МҚҰ-ға келіп түскен болып, ал Қарыз алушының міндеттемесі төлем МҚҰ-ның банктік шотына есепке алынған (түскен) күні орындалған болып есептеледі.

6.7. Қарыз алушы Шартта белгіленген қайтару мерзімі басталғанға дейін микрокредит сомасын мерзімінен бұрын қайтаруға айыппұл санкцияларынсыз құқылы. Бұл жағдайда Қарыз алушы микрокредит сомасымен бірге қарыз берушіге қаражатты нақты пайдаланған мерзім негізінде есептелген сыйақыны төлейді.

6.8. Микрокредитті толық немесе ішінара мерзімінен бұрын өтеу бойынша жоспардан тыс төлемдер енгізу кезінде Қарыз алушы МҚҰ-ның техникалық қолдау қызметіне электрондық пошта арқылы жүгінуі немесе МҚҰ сайтындағы кері байланыс нысанын пайдалануы не <https://zaimbee.kz> мекенжайы бойынша жеке кабинеттегі тиісті қызметті қолдануы қажет.

6.9. Микрокредит беру туралы шарт Қарыз алушы негізгі борыш пен микрокредитті пайдалану кезеңі үшін есептелген сыйақыны, сондай-ақ тұрақсыздық айыбын (бар болған жағдайда) толық өтеген жағдайда тоқтатылады.

6.10. Қарыз алушыда Шарт бойынша артық төлем болған жағдайда, МҚҰ Қарыз алушының техникалық қолдау қызметіне жазбаша өтініші негізінде немесе МҚҰ электрондық поштасына жолданған өтініш негізінде артық төлем сомасын қайтаруға міндетті. Артық төленген қаражат Қарыз алушының банктік шотына ақша аудару арқылы қайтарылады.

7. Микрокредитті өтеу әдістері

7.1. Өтініш берушінің таңдауы бойынша және тиісті өнімнің талаптарына сәйкес микрокредитті өтеу кестесі төменде көрсетілген әдістердің біріне сай жасалады:

- Дифференциалды төлемдер әдісі – бұл әдіс бойынша микрокредит бойынша берешекті өтеу азаятын төлемдер арқылы жүзеге асырылады. Төлемдер негізгі борыш

бойынша тең сомалардан және негізгі борыш қалдығына есептелген кезеңдік сыйақыдан тұрады.

- Аннуитеттік төлемдер әдісі – бұл әдіс бойынша микрокредит бойынша берешекті өтеу бүкіл мерзім бойы бірдей төлемдер арқылы жүзеге асырылады. Төлемдер негізгі борыш пен сыйақы бөліктерін қамтиды, бұл ретте негізгі борыш үлесі біртіндеп өседі, ал сыйақы үлесі азаяды. Бірінші және соңғы төлемдердің мөлшері басқа төлемдерден ерекшеленуі мүмкін.

- Біржолғы төлем әдісі – бұл әдіс бойынша микрокредитті пайдаланғаны үшін есептелген сыйақы микрокредит сомасымен бірге бір рет, микрокредит мерзімінің соңында төленеді.

- Икемді өтеу әдісі – бұл әдіс бойынша негізгі борыш пен сыйақыны өтеу тәртібі Өтініш берушінің өтініші негізінде Кредиттік комитеттің шешімімен белгіленеді.

8. МҚҰ қабылдайтын қамтамасыз етуге қойылатын талаптар

8.1. Қарыз алушының микрокредит беру туралы шарт бойынша міндеттемелерін орындауы кепілмен және/немесе кепілгерлікпен, кепілдікпен қамтамасыз етіледі (қамтамасыз етілмейтін микрокредиттерді қоспағанда).

8.2. Кепіл беруші, кепілгер, кепілдік беруші ретінде әрекет етуге құқық қабілеттілігі және әрекет қабілеттілігі бар жеке немесе заңды тұлға (Қазақстан Республикасының резиденті), оның ішінде Қарыз алушы да бола алады.

8.3. Кепіл беруші ретінде Қарыз алушының өзі, сондай-ақ үшінші тұлға – жеке немесе заңды тұлға бола алады.

8.4. Кепіл ретінде үшінші тұлғалардың құқықтары мен талаптарынан бос, өтімді мүлік (жылжымалы және жылжымайтын) қабылданады, Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес азаматтық айналымнан шығарылған және пайдалануға тыйым салынған объектілерді қоспағанда.

8.5. Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген жағдайларда, кепілге ұсынылатын мүлікке құқықтар осы мүлікке құқықтарды мемлекеттік тіркеуді жүзеге асыратын Уәкілетті органда тіркелуі тиіс.

8.6. Кепіл, кепілдік, кепілгерлік шартын ресімдеу үшін қажетті құжаттардың тізбесі қамтамасыз ету түріне, өнім шарттарына және МҚҰ-ның өзге де құжаттарына байланысты айқындалады.

8.7. Қарыз алушы өз міндеттемелерін орындамаған жағдайда, МҚҰ Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес:

- кепіл мүлкін соттан тыс өткізуге;
- қолданыстағы заңнамаға сәйкес кепіл мүлкіне өндіріп алуды қолдануға;
- Қазақстан Республикасының заңнамасында және/немесе Микрокредит беру туралы шартта көзделген өзге де шараларды қабылдауға құқылы.

9. Берілген микрокредиттер бойынша жылдық тиімді сыйақы мөлшерлемесін есептеу қағидалары

9.1. Жылдық тиімді сыйақы мөлшерлемесі деп микрокредит бойынша нақты, жылдық, тиімді және салыстырмалы есептеудегі сыйақы мөлшерлемесі түсініледі. Ол уәкілетті органның нормативтік құқықтық актісіне сәйкес есептеледі.

9.2. Микрокредит бойынша жылдық тиімді сыйақы мөлшерлемесінің мөлшері уәкілетті органның нормативтік құқықтық актісімен белгіленген шекті мөлшерден аспауы тиіс.

9.3. Берілетін микрокредиттер бойынша жылдық тиімді сыйақы мөлшерлемесі келесі формула бойынша есептеледі:
(формула)

$$\sum_{j=1}^n \frac{S_j}{(1 + APR)^{tj/365}} = \sum_{i=1}^m \frac{P_i}{(1 + APR)^{ti/365}}$$

Мұндағы:

n – қарыз алушыға жасалатын соңғы төлемнің реттік нөмірі;

j – қарыз алушыға жасалатын төлемнің реттік нөмірі;

S_j – қарыз алушыға жасалатын j-төлем сомасы;

APR – жылдық тиімді сыйақы мөлшерлемесі;

t_j – микрокредит берілген күннен бастап қарыз алушыға жасалатын j-төлемге дейінгі кезең (күндермен);

m – қарыз алушының соңғы төлемінің реттік нөмірі;

i – қарыз алушының төлемінің реттік нөмірі;

P_i – қарыз алушының i-төлем сомасы;

t_i – микрокредит берілген күннен бастап қарыз алушының i-төлеміне дейінгі кезең (күндермен).

9.4. Жылдық тиімді сыйақы мөлшерлемесін есептеу кезінде алынған санның ондық бөлшегі бірден көп таңба болса, ол ондық үлеске дейін келесідей тәртіппен дөңгелектенеді:

- 1) егер жүздік үлес 5-ке тең немесе одан үлкен болса, ондық үлес 1-ге ұлғайтылады, одан кейінгі барлық белгілер алынып тасталады;
- 2) егер жүздік үлес 5-тен кіші болса, ондық үлес өзгеріссіз қалады, одан кейінгі барлық белгілер алынып тасталады.

9.5. Жылдық тиімді сыйақы мөлшерлемесін есептеу келесі жағдайларда жүргізіледі:

- 1) Кепіл билетін жасасу күні, Кепіл билетіне қосымша келісімдер жасалған кезде;
- 2) Қарыз алушының ауызша немесе жазбаша талап етуі бойынша;
- 3) Кепіл билетіне өзгерістер мен толықтырулар енгізілген жағдайда, олар қарыз алушының ақша міндеттемелерінің сомасын (мөлшерін) және (немесе) оларды төлеу мерзімін өзгертсе.

9.6. Жылдық тиімді сыйақы мөлшерлемесін есептеуге қарыз алушының негізгі борыш пен сыйақы бойынша барлық төлемдері енгізіледі, тек қарыз алушының Кепіл билеті (Микрокредит беру туралы шарт) талаптарын бұзуы нәтижесінде туындайтын өсімпұлдар мен айыппұлдар енгізілмейді.

9.7. Жылдық тиімді сыйақы мөлшерлемесін есептеуге Кепіл билетін жасау күні белгілі үшінші тұлғалардың пайдасына жасалатын өзге де төлемдер енгізіледі:

- 1) микрокредит беру кезінде жасалатын ерікті сақтандыру шарттары шеңберінде, оның ішінде микрокредит сомасы есебінен сақтандыру (қайта сақтандыру) ұйымына төлемдер, олар микрокредит беру (өзгерту) шарттарына әсер ететін немесе микрокредит шарттарынан туындайтын, соның ішінде кепіл мүлкін сақтандыру шарттары;
- 2) кепілдік немесе кепілгерлік бергені үшін кепілгерге (кепілдік берушіге) төлемдер, сондай-ақ кепілге берілетін мүлікті бағалағаны үшін бағалаушыға төлемдер.

9.8. Егер 9.7-тармақта көрсетілген төлемдердің мөлшерін микрокредит беру мерзімінің бүкіл кезеңіне анықтау мүмкін болмаса, онда жылдық тиімді сыйақы мөлшерлемесін есептеуге олармен жасалған шарттар жасалған күнгі тарифтер негізінде барлық мерзімге арналған төлемдер енгізіледі.

9.9. 9.7 және 9.8-тармақтарда көрсетілген, шарт жасасу күнінде нақты ұсталу фактісі белгісіз төлемдер, қайта есептеу кезінде нақты төлем жасалғаннан кейін есепке алынады.

9.10. Кепіл билетінің шарттары өзгерген жағдайда, ол қарыз алушының ақша міндеттемелерінің сомасын (мөлшерін) және (немесе) оларды төлеу мерзімін өзгертетін болса, нақтыланған жылдық тиімді сыйақы мөлшерлемесін есептеу өзгерістер енгізілген күнге қарыздың қалдығы мен өтеу мерзімінің қалған бөлігі негізінде жүргізіледі, әрі қарыз алушы тарапынан шарт қолданылу басталғаннан бері жасалған төлемдер есепке алынбайды.

9.11. Қарыз алушылардың микрофинанс ұйымдарына жасаған төлемдері және микрофинанс ұйымдарының қарыз алушыларға жасаған төлемдері жылдық тиімді сыйақы мөлшерлемесін есептеу мақсатында олардың нақты төлем күндері бойынша, ал болашақ төлемдер – төлем кестесіне сәйкес есепке алынады.

10. Қаржылық қызметтерді тұтынушымен өзара іс-қимыл жасау және микрокредит беру процесінде туындайтын клиенттердің өтініштерін қарау тәртібі, сондай-ақ ұйым мен қаржылық қызметтерді тұтынушы арасындағы келіспеушіліктерді реттеу кезінде микроқаржы омбудсменімен өзара іс-қимыл жасау тәртібі

10.1. МҚҰ клиенттердің келесі өтініштерімен жұмыс жүргізеді:

- 1) қолма-қол тапсыру, пошта байланысы, электрондық пошта және МҚҰ-ның ақпараттандыру объектілері арқылы келіп түскен жазбаша өтініштер;
- 2) телефон арқылы және клиенттің МҚҰ-ға тікелей келуі кезінде берілген ауызша өтініштер.
- 3) Клиенттердің жазбаша өтініштері МҚҰ-ның ішкі құжаттарына сәйкес деректемелерді қамтитын жазбаша өтініштерді тіркеу журналына тіркеледі.

10.2. Клиентке қолма-қол берілген жазбаша өтініштің қабылданғанын растайтын құжат беріледі немесе өтініш көшірмесіне тиісті белгі қойылады. Өтініштерді қабылдаудан бас тартуға жол берілмейді.

10.3. МҚҰ-ның ақпараттандыру объектілері, оның ішінде интернет-ресурс арқылы келіп түскен клиенттердің өтініштері МҚҰ-ның ішкі құжаттарында белгіленген тәртіппен тіркеледі. Осы мақсатта ақпараттандыру объектілерінде, соның ішінде интернет-ресурста клиентке өтініш беруге арналған оңай танылатын функционал қарастырылады.

10.4. Клиенттердің телефон арқылы берілген өтініштері тіркеледі. Клиентпен телефон арқылы сөйлесулер жазбасы ол туралы әңгіме басында хабарлау арқылы және клиенттің келісімімен жүзеге асырылады.

10.5. Ауызша түрде (телефон арқылы немесе МҚҰ-ға жеке келу кезінде) берілген өтініштер дереу қаралады және мүмкіндік болған жағдайда клиентке жауап бірден беріледі. Егер ауызша өтініш дереу шешілмесе, ол жазбаша түрде рәсімделіп, жазбаша өтініш ретінде қаралады. Клиентке жауап алу үшін қажетті рәсімдер мен қарау мерзімдері туралы хабарланады.

10.6. Өтінішті қарау кезінде ұсынылған ақпарат жеткіліксіз болған жағдайда, МҚҰ клиенттен қосымша құжаттар мен мәліметтер сұратады.

10.7. Клиенттің өтінішін қарау мерзімі МҚҰ-ға түскен күннен бастап 15 (он бес) жұмыс күнінен аспайды. Қажет болған жағдайда, өтінішті дұрыс қарау үшін маңызды нақты мән-жайларды анықтау қажет болса, қарау мерзімі МҚҰ-ның уәкілетті органының жазбаша шешімі негізінде 15 (он бес) жұмыс күніне ұзартылуы мүмкін. Мерзім ұзартылғаны туралы клиентке 3 (үш) жұмыс күні ішінде хабарланады.

10.8. МҚҰ жеке және заңды тұлғалардың өтініштерін объективті, жан-жақты және уақтылы қарауды қамтамасыз етеді, клиенттерді өтініштерін қарау нәтижелері мен қабылданған шаралар туралы хабардар етеді. Клиентке берілетін жазбаша жауап қазақ тілінде немесе өтініш берілген тілде дайындалады және әрбір қойылған сұрақ бойынша Қазақстан Республикасының заңнамасына, МҚҰ-ның ішкі құжаттарына, шарттарға және нақты мән-жайларға сілтеме жасай отырып негізделген және дәлелді түсіндірмелерді қамтиды, сондай-ақ клиенттің қабылданған шешімді шағымдану құқығы түсіндіріледі.

10.9. Клиенттің өтініші негізді және заңды болған жағдайда, МҚҰ бұзушылықты жою және клиенттің құқықтары мен заңды мүдделерін қалпына келтіру туралы шешім қабылдайды.

10.10. Жазбаша жауап МҚҰ-ның уәкілетті тұлғасы арқылы қол қойылады. МҚҰ уәкілетті тұлғасының қолы талап етілмейді, егер жауап осы Қағидалардың 10.11-тармағы екінші бөлігінің үшінші, төртінші және бесінші абзацтарында көзделген тәсілдермен жіберілсе.

10.11. Клиентке жазбаша өтінішке жауап беру Микрокредит беру туралы шартта көзделген тәсілмен жүзеге асырылады. Жауап келесі жағдайларда жеткізілген болып есептеледі:

- микрокредит беру туралы шартта немесе клиенттің өтінішінде көрсетілген тұрғылықты мекенжайға жеткізілім туралы хабарламасы бар тапсырысты хат арқылы жіберілсе, оның ішінде көрсетілген мекенжайда тұратын кәмелетке толған отбасы мүшелерінің бірі қабылдаған жағдайда;
- микрокредит беру туралы шартта немесе клиенттің өтінішінде көрсетілген электрондық пошта мекенжайына жіберілсе;
- толық жауап мәтініне сілтеме немесе жауап мәтіні бар SMS-хабарлама немесе push-хабарлама жіберілсе;
- микрокредит беру туралы шартта көзделген өзге байланыс құралдары арқылы, клиенттің жауап алғанын тіркеуді қамтамасыз ететін тәсілмен жіберілсе.

Клиент (немесе оның уәкілетті өкілі) МҚҰ-ға келген жағдайда жауап қолхат арқылы жеке тапсырылады, бұл туралы жазбаша өтініштерді тіркеу журналында белгі жасалады. Жауап осы тармақта көрсетілген тәсілдермен жеткізілген жағдайлар бұған кірмейді. Егер жауап адресатқа жеткізу мүмкін еместігі немесе қабылдаудан бас тарту туралы белгімен қайтарылса, ол тиісінше жеткізілген болып есептеледі.

10.12. Реттелмеген даулар болған жағдайда МҚҰ-ның клиентпен және микроқаржы омбудсменімен өзара іс-қимыл жасау тәртібі:

10.12.1. Қарыз алушы - жеке тұлға осы Қағидалардың 12.1.-тармағының 12.1.4.-тармақшасының 4-абзацында көзделген МҚҰ шешімін алған күннен бастап 15 (он бес) күнтізбелік күн ішінде немесе Қазақстан Республикасының заңнамасында көрсетілген мерзімде Шарт талаптарын өзгерту туралы өзара қолайлы шешімге қол жеткізілмеген жағдайда, бір мезгілде МҚҰ-ны хабардар ете отырып, микроқаржы омбудсменіне жүгінуге құқылы.

10.12.2. Микроқаржы омбудсмені Қарыз алушының өтініші негізінде жеке тұлға болып табылатын Қарыз алушы мен осындай қарыз алушымен жасалған Шарт бойынша талап ету (жол беру) құқығы басқаға берілген тұлға арасында туындайтын келіспеушіліктерді реттеуді жүзеге асырады.

10.12.3. Шешімді микроқаржы омбудсмені дара қабылдайды және жазбаша нысанда дауға қатысушы тараптардың назарына жеткізеді. Шешімдер қабылдау кезінде микроқаржы омбудсмені Қазақстан Республикасының заңнамасын және жасалған шарттардың талаптарын басшылыққа алады.

10.12.4. Микроқаржы омбудсмені келесі өтініштерді қарамайды:

- 1) соттың қарауына қабылданған және (немесе) олар бойынша заңды күшіне енген сот актісі бар өтініштер;
- 2) олар бойынша өтініш беруші микрокредит беру туралы шарт шеңберінде туындаған жағдайды реттеу мақсатында МҚҰ-ға және микрокредит беру туралы шарт бойынша талап ету (жол беру) құқығы басқаға берілген тұлғаға жүгінгені туралы жазбаша дәлелдемелерді ұсынбаған өтініштер;
- 3) істің жаңа мән-жайлары болмаған кезде қайта жолданған өтініштер.

10.12.5. Микроқаржы омбудсменінің шешімі, оны қарыз алушы - жеке тұлға қабылдаған жағдайда, МҚҰ және қарыз алушы - жеке тұлғамен жасалған Шарт бойынша талап ету (жол беру) құқығы басқаға берілген тұлға үшін міндетті болып табылады.

11. Тараптардың құқықтары, міндеттері және жауапкершілігі

11.1. Өтініш беруші құқылы:

- 1) Қағидалармен, МҚҰ-ның микрокредит беру тарифтерімен танысуға;
- 2) микрокредитті алу, қызмет көрсету және өтеу (қайтару) кезінде туындайтын төлемдер туралы толық және шынайы ақпарат алуға;
- 3) микрокредит беру туралы шарт жасасудан бас тартуға.

11.2. Өтініш беруші МҚҰ-ға осы Қағидаларда белгіленген, микрокредит беру туралы шарт жасасу үшін қажетті құжаттар мен мәліметтерді ұсынады.

11.3. Өтініш беруші «МҚД туралы» Заңда және Қазақстан Республикасының өзге де нормативтік құқықтық актілерінде белгіленген өзге құқықтар мен міндеттерге ие.

11.4. Қарыз алушының құқықтары:

- 1) микрокредит беру Қағидаларымен және МҚҰ-ның тарифтерімен танысуға;
- 2) микрокредит беру туралы шартта белгіленген тәртіппен және шарттарда алынған микрокредитті пайдалануға;
- 3) Қазақстан Республикасының заңдарында белгіленген тәртіппен өз құқықтарын қорғауға;
- 4) микрокредит беру туралы шарт бойынша берілген микрокредит сомасын мерзімінен бұрын толық немесе ішінара қайтаруға;
- 5) негізгі борыш және/немесе сыйақы төлеу күні демалыс немесе мереке күніне сәйкес келсе, төлемді келесі жұмыс күніне дейін айыппұлсыз (өсімпұлсыз) төлеуге;
- 6) микрокредит сомасын мерзімінен бұрын толық немесе ішінара айыппұлсыз (өсімпұлсыз) қайтаруға;
- 7) Қазақстан Республикасының заңдарымен, өзге де нормативтік актілерімен және микрокредит беру туралы шартпен белгіленген өзге құқықтарды жүзеге асыруға.

11.5. Қарыз алушы міндетті:

- 1) алынған микрокредитті қайтаруға және ол бойынша сыйақыны микрокредит беру туралы шартта белгіленген мерзімдер мен тәртіпке сәйкес төлеуге;
- 2) Заңға және осы Қағидаларға сәйкес МҚҰ сұратқан құжаттар мен мәліметтерді ұсынуға;
- 3) Заңда, Қазақстан Республикасының өзге де заңдарында, нормативтік құқықтық актілерінде және МҚҰ-мен жасалған микрокредит беру туралы шартта белгіленген өзге де талаптарды орындауға.

11.6. МҚҰ құқылы:

- 1) Қарыз алушыдан (Өтініш берушіден) микрокредит беру туралы шарт жасасу және ол бойынша міндеттемелерді орындау үшін және/немесе осы Қағидаларда көзделген шартқа өзгерістер енгізу үшін қажетті құжаттар мен мәліметтерді сұратуға;
- 2) «МҚД туралы» Заңда, Қазақстан Республикасының өзге де заңдарында, нормативтік құқықтық актілерінде және микрокредит беру туралы шартта белгіленген өзге де құқықтарды жүзеге асыруға.

11.7. МҚҰ міндетті:

- 1) орналасқан жері немесе атауы өзгерген жағдайда бұл туралы уәкілетті органға, сондай-ақ Қарыз алушыларға (Өтініш берушілерге) қазақ және орыс тілдеріндегі екі баспа басылымында жариялау арқылы, сондай-ақ Қарыз алушының (Өтініш берушінің) заңды мекенжайына жіберу арқылы немесе әрбір Қарыз алушыны (Өтініш берушіні) жазбаша хабардар ету арқылы, мұндай өзгерістер болған күннен бастап отыз күнтізбелік күннен кешіктірмей хабарлауға;
- 2) Қағидалардың көшірмесін Қарыз алушының (Өтініш берушінің) танысуына қолжетімді жерде орналастыруға;
- 3) Өтініш берушіге микрокредитті алу, қызмет көрсету және өтеу (қайтару) бойынша төлемдер туралы толық әрі шынайы ақпарат беруге;
- 4) микрокредит беру туралы шарт жасалғанға дейін Өтініш берушіге танысу және өтеу әдісін таңдау үшін әртүрлі әдістермен есептелген өтеу кестелерінің жобаларын ұсынуға.
- 5) Қарыз алушыға міндетті түрде Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкінің нормативтік құқықтық актісінде белгіленген әдістемелерге сәйкес есептелген микрокредитті өтеу кестелерінің жобалары ұсынылуы тиіс. Олар шартта белгіленген мерзімділікке сәйкес келесі өтеу әдістерімен есептеледі:
 - дифференциалды төлемдер әдісі, мұнда микрокредит бойынша берешек негізгі борыш бойынша тең төлемдерден және негізгі борыш қалдығына есептелген сыйақыдан тұратын азаятын төлемдермен өтеледі;
 - аннуитеттік төлемдер әдісі, мұнда микрокредит бойынша берешек бүкіл мерзім бойы тең төлемдермен өтеледі, оның құрамында негізгі борыш бойынша төлемдер ұлғайып, сыйақы бойынша төлемдер азаяды. Бірінші және соңғы төлем мөлшері өзгеше болуы мүмкін.

МҚҰ Қағидаларға сәйкес есептелген өтеу кестелерінің қосымша жобаларын да ұсына алады.

- 6) Қарыз алушыны (Өтініш берушіні) микрокредит алуға байланысты құқықтары мен міндеттері туралы хабардар етуге;
- 7) Қазақстан Республикасының «Қылмыстық жолмен алынған кірістерді заңдастыруға (жылыстатуға) және терроризмді қаржыландыруға қарсы іс-қимыл туралы» Заңына сәйкес қаржылық мониторинг жөніндегі уәкілетті органға мәліметтер ұсынуға;
- 8) Қазақстан Республикасының «Қылмыстық жолмен алынған кірістерді заңдастыруға (жылыстатуға) және терроризмді қаржыландыруға қарсы іс-қимыл туралы» Заңына сәйкес қаржылық мониторинг жөніндегі уәкілетті органға мәліметтер ұсынуға;
- 9) Қазақстан Республикасының «Қылмыстық жолмен алынған кірістерді заңдастыруға (жылыстатуға) және терроризмді қаржыландыруға қарсы іс-қимыл туралы» Заңында көзделген жағдайларда микрокредит беруден бас тартуға;
- 10) микрокредит беру құпиясын сақтауға;
- 11) Заңда және Қазақстан Республикасының өзге де заңнамасында белгіленген өзге де талаптарды сақтауға.

11.8. МҚҰ-ның құқығы жоқ:

- 1) сыйақы мөлшерлемелерін (оларды төмендету жағдайларын қоспағанда) және/немесе микрокредитті өтеу тәсілі мен әдісін біржақты тәртіппен өзгертуге;
- 2) Қарыз алушыдан (Өтініш берушіден) микрокредит бойынша сыйақы мен тұрақсыздық айыбынан (айыппұл, өсімпұл) басқа кез келген төлемдерді белгілеуге және өндіріп алуға;
- 3) микрокредит сомасын мерзімінен бұрын толық немесе ішінара қайтарған жеке тұлға болып табылатын Қарыз алушыдан микрокредитті мерзімінен бұрын қайтарғаны үшін тұрақсыздық айыбын (айыппұл, өсімпұл) және өзге төлемдерді талап етуге;
- 4) кепілге қойылған мүлікті пайдалануға және оған билік етуге;
- 5) кәсіпкерлік қызметті жүзеге асырумен байланысты емес Қарыз алушының микрокредиті бойынша негізгі борыш және/немесе сыйақы сомалары бойынша кез келген төлемді өтеу міндеттемесін орындау мерзімі өткеннен кейін қатарынан тоқсан күнтізбелік күн өткен соң есептелген сыйақыны, тұрақсыздық айыбын (айыппұлдар, өсімпұлдар) талап етуге;
- 6) қарыз алушыдан микрокредит беру туралы шарт бойынша берешек сомасын өндіріп алу үшін жеке сот орындаушыларымен ынтымақтастықты көздейтін шарттар жасасуға, сондай-ақ Қазақстан Республикасының «Жауапкершілігі шектеулі және қосымша жауапкершілігі бар серіктестіктер туралы» Заңының 12-1-бабының 2-тармағына және/немесе «Акционерлік қоғамдар туралы» Заңының 64-бабының 1-тармағына сәйкес микрофинанс ұйымымен үлестес тұлға болып табылатын жеке сот орындаушысымен атқарушылық құжатты орындау шарттары туралы келісім (шарт) жасасуға;
- 7) Қазақстан Республикасының «Жауапкершілігі шектеулі және қосымша жауапкершілігі бар серіктестіктер туралы» Заңының 12-1-бабының 2-тармағына және/немесе «Акционерлік қоғамдар туралы» Заңының 64-бабының 1-тармағына сәйкес микрофинанс ұйымымен үлестес тұлға болып табылатын нотариусқа нотариаттық әрекеттер жасау үшін жүгінуге;
- 8) жеке тұлғамен жасалған микрокредит беру туралы шарттың қолданылу мерзімін оның келісімінсіз және шарт талаптарын сақтау немесе жақсартуды қамтамасыз етпейтін жағдайларда ұзартуға;
- 9) «МҚД туралы» Заңда және Қазақстан Республикасының өзге де заңнамасында белгіленген өзге де шектеулерді бұзуға.

11.9. Тараптардың міндеттемелерді бұзғаны үшін жауапкершілігі

- 1) Осы Шарт бойынша төлемдерді (микрокредит сомасын және/немесе сыйақыны төлеуді) кешіктірген жағдайда, Қарыз алушы келесі мөлшерде тұрақсыздық айыбын төлейді:
 - жеке тұлғалар (оның ішінде өзін-өзі жұмыспен қамтығандар): мерзімі 45 (қырық бес) күнтізбелік күнге дейін және сомасы 45 (қырық бес) АЕК-тен аспайтын микрокредит бойынша тұрақсыздық айыбы (өсімпұл) мерзімі өткен әр күн үшін орындалмаған міндеттеме сомасының 0,3%-ын құрайды;
 - жеке тұлғалар (оның ішінде өзін-өзі жұмыспен қамтығандар): мерзімі 45 (қырық бес) күнтізбелік күннен асатын микрокредит бойынша тұрақсыздық айыбы (өсімпұл) мерзімі өткен алғашқы 90 (тоқсан) күн ішінде мерзімі өткен төлем сомасының әр күніне 0,5%-ын, ал 90 (тоқсан) күн өткеннен кейін мерзімі өткен төлем сомасының әр күніне 0,03%-ын

құрайды, бірақ микрокредиттің әр жылы үшін берілген микрокредит сомасының 10%-ынан аспауы тиіс;

- жеке кәсіпкерлер: тұрақсыздық айыбы (өсімпұл) мерзімі өткен алғашқы 90 (тоқсан) күн ішінде мерзімі өткен төлем сомасының әр күніне 0,5%-ын, ал 90 (тоқсан) күн өткеннен кейін мерзімі өткен төлем сомасының әр күніне 0,03%-ын құрайды, бірақ микрокредиттің әр жылы үшін берілген микрокредит сомасының 10%-ынан аспауы тиіс.

2) Шартта көзделмеген Тараптардың жауапкершілік шаралары Қазақстан Республикасының азаматтық заңнамасына сәйкес қолданылады.

3) Қарыз беруші мен Қарыз алушының жауапкершілігі:

- **Қарыз беруші жауапты:**

- Қазақстан Республикасының микрофинанстық қызмет саласындағы заңнамасын сақтауға;
- Өтініш беруші мен Қарыз алушыға микрокредит беру шарттары туралы толық, дұрыс және уақтылы ақпарат ұсынуға;
- микрокредит беру туралы шарт пен осы Қағидалардың талаптарын бұзуға;
- Қарыз алушыдан алынған дербес деректер мен өзге ақпараттың сақталуы мен құпиялылығын қамтамасыз етуге, Қазақстан Республикасының заңнамасында тікелей көзделген жағдайларды қоспағанда.

- **Қарыз алушы жауапты:**

- осы Шарт бойынша міндеттемелерді тиісінше және уақтылы орындауға;
- негізгі борыш сомасын, сыйақыны және микрокредит беру туралы шартта көзделген өзге төлемдерді толық және уақтылы өтеуге;
- микрокредит беру туралы шарт талаптарын бұзу салдарынан Қарыз берушіге келтірілген залалдарға;
- міндеттемелерді тиісінше орындамағаны немесе орындамағаны үшін Қазақстан Республикасының заңнамасында және микрокредит беру туралы шартта белгіленген өзге де залалдарға.

12. Мерзімі өткен берешекпен жұмыс істеудің, берешекті сотқа дейінгі өндіріп алуға және реттеуге берудің тәртібі мен талаптары, талап ету құқығын басқаға беру және МҚҰ қолданатын өзге де шаралар

12.1. Қарыз алушы Шарт бойынша міндеттемелерді орындамаған немесе тиісінше орындамаған жағдайда, МҚҰ осы Қағидаларда, Шартта және Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген барлық шараларды қабылдауға құқылы, соның ішінде МҚҰ келесілерге құқылы:

12.1.1. Мерзімі өткен берешегі бар Қарыз алушымен және (немесе) оның өкілімен және (немесе) Шарт шеңберінде МҚҰ-мен міндеттемелермен байланысты үшінші тұлғамен өзара іс-қимыл жасауға:

- жұмыс күндері сағат 8.00-ден 21.00-ге дейінгі кезеңде Қарыз алушының тұрғылықты жері немесе орналасқан жері, не Қарыз алушының тіркелген жері бойынша не МҚҰ ғимаратында, егер өзге уақыт, кезеңділік және күн (демалыс және (немесе) мереке күндері) Қарыз алушымен келісілмесе, аптасына 3 (үш) реттен және жұмыс күні ішінде 1 (бір) реттен асырмай;
- МҚҰ-ның бастамасы бойынша телефон арқылы сөйлесулер, соның ішінде интернет желісінде қоңырау шалуға арналған қосымшаларды немесе автоматты дауыстық ақпараттандыруға арналған бағдарламалық қамтылымды пайдалана отырып, жұмыс күндері сағат 8.00-ден 21.00-ге дейінгі кезеңде 3 (үш) реттен және демалыс пен мереке күндері сағат 9:00-ден 19:00-ге дейінгі кезеңде 2 (екі) реттен асырмай, әрбір өзара іс-қимыл кезінде МҚҰ атауын, оның орналасқан жерін, өзара іс-қимылды жүзеге асыратын тұлғаның лауазымын, тегін, атын, әкесінің атын (бар болған жағдайда) хабарлай отырып;
- МҚҰ-ның осы тармақшаның үшінші абзацында көрсетілмеген үшінші тұлғамен өзара іс-қимылына Қарыз алушының орналасқан жерін және (немесе) байланыс деректерін анықтау мақсатында, осы тармақшаның үшінші абзацында көзделген тәсілдермен және кезеңде, сондай-ақ МҚҰ атауын, орналасқан жерін, өзара іс-қимылды жүзеге асыратын тұлғаның лауазымын, тегін, атын, әкесінің атын (бар болған жағдайда) хабарлай отырып жол беріледі.

12.1.2. Шарт бойынша міндеттемелерді орындау мерзімі өткен жағдайда, бірақ ол басталған күннен бастап 10 (он) күнтізбелік күннен кешіктірмей МҚҰ Қарыз алушыны Шартта көзделген тәсілмен және мерзімде, сондай-ақ ақпараттандыру объектілері арқылы келесілер туралы хабардар етуге міндетті:

- 1) хабарламада көрсетілген күнге Шарт бойынша мерзімі өткен төлемдердің мөлшері;
- 2) Шарт бойынша мерзімі өткен төлемдерді енгізу талабы;
- 3) қарыз алушы - жеке тұлғаның Шарт бойынша өз міндеттемелерін орындамауының салдарларын түсіндіру;
- 4) қарыз алушы - жеке тұлғаның МҚҰ-ға Шартқа өзгерістер енгізу туралы ұсыныспен жүгіну құқығын көрсету;
- 5) МҚҰ-ның қарауы бойынша өзге де мәліметтер. МҚҰ қарыз алушыны хабардар ету үшін коллекторлық агенттікті тартуға құқылы.

12.1.3. МҚҰ қарыз алушы - жеке тұлғаға осы тармақтың 12.1.2.-тармақшасында көзделген хабарламаны жіберген күннен бастап 30 (отыз) күнтізбелік күн ішінде Қарыз алушы МҚҰ-ға жазбаша нысанда және (немесе) ақпараттандыру объектілері арқылы және (немесе) Шартта көзделген тәсілмен келесі мәселелер бойынша ұсыныспен жүгінуге құқылы:

- 1) Шарт бойынша сыйақы мөлшерлемесін азайту жағына қарай өзгерту;
- 2) Шарт бойынша ай сайынғы төлемді Шартта белгіленген мөлшердің кемінде 50 (елу) пайызына дейін кемінде 3 (үш) ай мерзімге азайту;
- 3) негізгі борыш және (немесе) сыйақы бойынша төлемдерді кейінге қалдыру;
- 4) берешекті өтеу әдісін және (немесе) берешекті өтеу кезектілігін, соның ішінде негізгі борышты басым тәртіппен өтеумен өзгерту;
- 5) микрокредит мерзімін өзгерту;
- 6) мерзімі өткен негізгі борышты және (немесе) сыйақыны кешіру, микрокредитке қызмет көрсетуге байланысты тұрақсыздық айыбының (айыппұлдың, өсімпұлдың) күшін жою;
- 7) кепіл берушінің ипотека нысанасы болып табылатын жылжымайтын мүлікті тараптардың келісімімен белгіленген мерзімде өз бетінше өткізуі;
- 8) МҚҰ-ға кепілге қойылған және (немесе) өзге де мүлікті беру арқылы Шарт бойынша міндеттемені орындау орнына отступной ұсыну;
- 9) ипотека нысанасы болып табылатын жылжымайтын мүлікті Шарт бойынша міндеттемені сатып алушыға бере отырып өткізу.

12.1.4. МҚҰ қарыз алушы - жеке тұлғаның осы тармақтың 12.1.3.-тармақшасында көзделген өтінішін алған күннен бастап 15 (он бес) күнтізбелік күн ішінде қарыз алушы ұсынған Шарт талаптарына өзгерістер енгізу мүмкіндігін қарауға және қарыз алушы - жеке тұлғаға Шартта көзделген тәсілмен, сондай-ақ ақпараттандыру объектілері арқылы МҚҰ қабылдаған келесі шешімдердің бірі туралы жазбаша хабарлауға міндетті:

- 1) Шарт талаптарына Қарыз алушы ұсынған өзгерістерді енгізуге келісім беру;
- 2) МҚҰ-ның Қарыз алушыға Шартқа өзгерістер енгізу туралы қарсы ұсынысы;
- 3) мұндай бас тарту себептерін уәжді негіздей отырып, Шарт талаптарына Қарыз алушы ұсынған өзгерістерді енгізуден бас тарту.

12.1.5. МҚҰ осы тармақтың 12.1.6.-тармақшасында көзделген жағдайларда, егер аталған өзгерістерді енгізу туралы өтінішті келесі Қарыз алушылардың кез келгені жолдаса, осы тармақтың 12.1.3.-тармақшасының 3) және (немесе) 4) абзацтарында көрсетілген Шарт талаптарына өзгерістер енгізуге міндетті:

- 1) Қазақстан Республикасының «Тұрғын үй қатынастары туралы» Заңына сәйкес халықтың әлеуметтік жағынан осал топтарына жататын;
- 2) төтенше жағдайды енгізуге негіз болған жағдайлардың салдарынан зардап шеккен.

12.1.6. МҚҰ-ның осы тармақтың 12.1.5.-тармақшасында көрсетілген Шартқа өзгерістер енгізуі келесі шарттардың кез келгені болған кезде жүзеге асырылады:

- 1) Қарыз алушы жүгінген айдың алдындағы 2 (екі) ай үшін есептелген Қарыз алушының орташа айлық табысының Қарыз алушы жүгінген айдың алдындағы 12 (он екі) ай үшін есептелген орташа айлық табысымен салыстырғанда 30 (отыз) пайыздан астам төмендеуі;
- 2) Қарыз алушының МҚҰ-ға жүгінген сәтте мемлекеттік атаулы әлеуметтік көмек алуы.

12.1.7. Қарыз алушы - жеке тұлға МҚҰ-ның осы тармақтың 12.1.4.-тармақшасының 4) абзацында көзделген шешімін алған күннен бастап 15 (он бес) күнтізбелік күн ішінде немесе Қазақстан Республикасының заңнамасында көрсетілген мерзімде Шарт талаптарын өзгерту

туралы өзара тиімді шешімге қол жеткізілмеген жағдайда, бір мезгілде МҚҰ-ны хабардар ете отырып, микроқаржы омбудсменіне жүгінуге құқылы.

12.1.8. Микроқаржы ұйымдары, банктер немесе коллекторлық агенттіктер болып табылатын 2 (екі) және одан да көп кредиторлар алдында мүлік кепілімен қамтамасыз етілмеген тұтынушылық микрокредиттер және (немесе) тұтынушылық банктік қарыздар бойынша мерзімі өткен берешегі болған жағдайда, Қарыз алушы қаржы омбудсмені қызметінің жанында жұмыс істейтін ұжымдық реттеу платформасы арқылы берешекті ұжымдық реттеуге жүгінуге құқылы.

12.1.9. Талап қанағаттандырылмаған, сондай-ақ қарыз алушы - жеке тұлға Шарт бойынша осы тармақтың 12.1.3.-тармақшасында көзделген құқықтарын іске асырмаған не қарыз алушы - жеке тұлға мен МҚҰ арасында Шарт талаптарын өзгерту бойынша келісім болмаған жағдайларда МҚҰ келесілерге құқылы:

- 1) қарыз алушыға қатысты шараларды қолдану мәселесін қарауға;
- 2) берешекті сотқа дейінгі өндіріп алуға және реттеуге коллекторлық агенттікке беруге.

13. Құпиялылық

13.1. МҚҰ Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген жағдайларды қоспағанда, микрокредит беру құпиясын және Қарыз алушылардың операциялары туралы ақпараттың құпиялылығын сақтауға кепілдік береді.

13.2. Микрокредит беру құпиясына Қарыз алушы туралы мәліметтер, микрокредит мөлшері және Қарыз алушыға қатысты микрокредит беру туралы шарттың кез келген өзге талаптары, сондай-ақ МҚҰ операциялары туралы мәліметтер (осы Қағидаларды қоспағанда) жатады.

13.3. Микрокредит беру құпиясы тек Қарыз алушыға, Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес берілген Қарыз алушының жазбаша келісімі негізінде үшінші тұлғаға, берілген микрокредиттер бойынша кредиттік бюроларға, сондай-ақ төменде көрсетілген тұлғаларға ашылуы мүмкін.

13.4. Қарыз алушылар туралы, микрокредит мөлшерлері туралы, Қарыз алушыға қатысты микрокредит беру туралы шарттың өзге де талаптары туралы және МҚҰ жүргізетін операциялар туралы мәліметтер келесі тұлғаларға беріледі:

- қылмыстық қудалау функцияларын жүзеге асыратын мемлекеттік органдар мен лауазымды тұлғаларға – олардың өндірісіндегі қылмыстық істер бойынша мөрмен куәландырылған және прокурор санкциялаған жазбаша сұрау салу негізінде;
- Қазақстан Республикасының ұлттық қауіпсіздік органдарына және Мемлекеттік күзет қызметіне – барлау және (немесе) диверсиялық әрекеттердің алдын алу, ашу және жолын кесу үшін қажетті ақпаратты ұсыну туралы талаптары бойынша прокурор санкциясымен;
- активтерді қайтару жөніндегі уәкілетті органға – бірінші басшы немесе оның міндетін атқарушы қол қойған жазбаша сұрау салу және Қазақстан Республикасының «Мемлекетке заңсыз иемденілген активтерді қайтару туралы» Заңына сәйкес бекітілген тізілімнен үзінді қоса берілген жағдайда;
- соттарға – олардың өндірісіндегі істер бойынша соттың ұйғарымы, қаулысы, шешімі және үкімі негізінде;
- мемлекеттік және жеке сот орындаушыларына – олардың өндірісіндегі атқарушылық іс жүргізу істері бойынша прокурор санкциялаған, әділет органдарының мөрімен немесе жеке сот орындаушысының мөрімен куәландырылған қаулы негізінде;
- прокурорға – оның қарауындағы материал бойынша өз құзыреті шегінде тексеру жүргізу туралы қаулы негізінде;
- мемлекеттік кірістер органдарына тек салықтық әкімшілендіру мақсатында – тексерілетін тұлғаның салық салуына қатысты мәселелер бойынша нұсқама негізінде;
- Қарыз алушының өкілдеріне – жеке тұлға болып табылатын Қарыз алушы бойынша нотариалды куәландырылған сенімхат негізінде;
- оңалту және банкроттық саласындағы уәкілетті органға – банкрот деп тану туралы заңды күшіне енген сот шешімі бар тұлғаға қатысты, банкроттық және (немесе) оңалту ісі қозғалғанға дейінгі бес жыл кезеңі үшін прокурор санкциясымен;

- Қазақстан Республикасы азаматтарының төлем қабілеттілігін қалпына келтіру және банкроттығы саласындағы мемлекеттік басқару жөніндегі уәкілетті органға – Қазақстан Республикасының «Қазақстан Республикасы азаматтарының төлем қабілеттілігін қалпына келтіру және банкроттығы туралы» Заңында көзделген рәсімдерді қолдану туралы өтініш берген азаматқа қатысты, сұрау салу берілгенге дейінгі үш жыл кезеңі үшін;
- қаржылық басқарушыға – төлем қабілеттілігін қалпына келтіру немесе сот банкроттығы рәсімін қолдану туралы іс қозғалған азаматқа қатысты прокурор санкциялаған сұрау салу негізінде. Өкілеттіктерді растау мақсатында сұрау салуға соттың іс қозғау туралы ұйғарымы қоса беріледі;
- Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасына сәйкес өзге тұлғаларға.

13.5. Микрокредит беру құпиясы, сондай-ақ, Қазақстан Республикасының «Микрофинанстық қызмет туралы» Заңының 9-1-бабы 5-тармағы бірінші бөлігінде көрсетілген тұлғаға талап ету құқығы берілген микрокредит беру туралы шарттан туындайтын келіспеушіліктерді реттеу бойынша жеке тұлға-қарыз алушылардың өтініштері бойынша қарауындағы мәселелер шеңберінде микрофинанс омбудсманына ашылуы мүмкін.

13.6. Қарыз алушы қайтыс болған жағдайда, Қарыз алушы туралы, микрокредит мөлшері және микрокредит беру туралы шарттың өзге де талаптары туралы мәліметтер, осы Қағидалардың 13.4-тармағында көзделген тұлғалардан басқа, жазбаша сұрау салу негізінде келесі тұлғаларға беріледі:

- Қарыз алушы өсиетте көрсеткен тұлғаларға;
- нотариустарға – олардың өндірісіндегі мұрагерлік істер бойынша нотариустың жазбаша сұрау салуы негізінде;
- шетелдік консулдық мекемелерге – олардың өндірісіндегі мұрагерлік істер бойынша.

13.7. Бұл ретте келесі әрекеттер микрокредит беру құпиясын жария ету болып табылмайды:

- МҚҰ-ның кредиттік бюроларға теріс ақпарат ұсынуы және кредиттік бюролардың кредиттік тарих субъектісі туралы 180 (жүз сексен) күнтізбелік күннен асқан мерзімі өткен берешек бөлігіндегі теріс ақпаратты ұсынуы;
- Заңның 9-1-бабы 5-тармағы бірінші бөлігінде көрсетілген тұлғалардың микрокредит беру туралы шарт (берілген микрокредит) бойынша ақпаратты құқықтарды (талаптарды) беру кезінде Заңның 9-1-бабы 4-тармағында және 5-тармағы бірінші бөлігінде көрсетілген тұлғаларға ұсынуы;
- Қазақстан Республикасының Ұлттық Банкі мен уәкілетті орган арасындағы, оның ішінде микрокредит беру құпиясын құрайтын мәліметтермен ақпарат алмасу;
- мемлекеттік органның лауазымды тұлғасының немесе МҚҰ-да басқарушылық функцияларды жүзеге асыратын тұлғаның қылмыстық қудалау органына жолдау кезінде микрокредит беру құпиясын қамтитын құжаттар мен мәліметтерді растайтын материалдар ретінде ұсынуы;
- қылмыстық құқық бұзушылық туралы хабарламалар.

14. Қорытынды ережелер

14.1. Осы Қағидаларды бұзуға кінәлі тұлғалар Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасына сәйкес жауапты болады.

14.2. Қағидалар Қазақстан Республикасының заңнамасы өзгерген сайын, оларға өзгерістер және/немесе толықтырулар енгізілген кезде және/немесе микрокредиттеудің жаңа процестері/өнімдері енгізілген жағдайда жаңартылуға жатады.

14.3. МҚҰ осы Қағидаларға біржақты тәртіппен өзгерістер мен толықтырулар енгізуге құқылы.

14.4. Осы Қағидалардың жекелеген ережелері Қазақстан Республикасының заңнамасына қайшы келген жағдайда, мұндай ережелер өзінің заңды күшін жоғалтады және Қазақстан Республикасының заңнамасының тиісті нормалары қолданылады.

14.5. Осы Қағидалардың жекелеген ережелерінің жарамсыздығы Қағидалардың басқа ережелерінің тұтастай жарамсыз болуына әкеп соқпайды.

14.6. Осы Қағидаларда көзделмеген мәселелер МҚҰ-ның ішкі нормативтік актілеріне, ішкі құжаттарына, Қазақстан Республикасының заңнамасына, сондай-ақ қаржы нарығындағы кәсіби қызметтің жалпы қабылданған стандарттарына сәйкес реттеледі.

14.7. МҚҰ микрокредиттер беру қағидаларына енгізілген өзгерістер туралы құжатты МҚҰ-ның ресми интернет-ресурсында жариялау арқылы хабарлайды.

14.8. Қағидаларға өзгерістер жаңа редакцияны бекіту арқылы рәсімделеді. Қағидалардың жаңа редакциясы бұрын жасалған микрокредит беру туралы шарттарына қолданылмайды.

Утверждены
Решением единственного участника №19/26
ТОО «Микрофинансовая организация «SurfKaz Finance»
от «14» июля 2026 года



**ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МИКРОКРЕДИТОВ
ЭЛЕКТРОННЫМ СПОСОБОМ
ТОО «Микрофинансовая организация «SurfKaz Finance»**

г. Алматы, 2026 г.

1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила предоставления микрокредитов электронным способом **ТОО «Микрофинансовая организация «SurfKaz Finance»** (далее – Правила) разработаны в соответствии с Гражданским кодексом Республики Казахстан (далее – ГК РК), Законом Республики Казахстан «О микрофинансовой деятельности», нормативными правовыми актами Республики Казахстан, а также внутренними документами **ТОО «Микрофинансовая организация «SurfKaz Finance»** (далее МФО/Заемодатель) и определяют порядок, условия предоставления и обслуживания микрокредитов, предоставляемых физическим лицам (в т.ч. самозанятым) и индивидуальным предпринимателям.

1.2. Правила разработаны в целях регламентации порядка и условий предоставления МФО микрокредитов, а также информирования Заявителей/Заемщиков МФО и содержат следующую информацию:

- Используемые термины и сокращения;
- Общая информация об услугах МФО, предельные суммы и сроки предоставления;
- Общие требования к Заявителю/Заемщику;
- Предельные величины ставок вознаграждения по предоставляемым микрокредитам;
- Правила расчета годовой эффективной ставки вознаграждения по предоставляемым микрокредитам;
- Требования к принимаемому МФО обеспечению;
- Порядок подачи заявления на предоставление микрокредита, его рассмотрения и принятие решения по заявлению;
- Основания для отказа в предоставлении микрокредита;
- Порядок заключения договора о предоставлении микрокредита;
- Порядок внесения платежей и выплаты вознаграждения по предоставленным микрокредитам, методы и способы погашения микрокредита;
- Порядок и условия работы с просроченной задолженностью, передачи задолженности на досудебное взыскание и урегулирование, уступка права (требования) и иные применяемые МФО меры;
- Формирование и правила ведения кредитного досье;
- Права и обязанности МФО и Заемщика/Заявителя, а также ограничения для МФО;
- Конфиденциальность и тайна предоставления микрокредита;
- Заключительные положения.

1.3. Предоставление микрокредитов осуществляется на условиях платности, срочности и возвратности, при этом предоставляются бланковые микрокредиты (без обеспечения) на потребительские и предпринимательские цели.

1.4. Настоящие Правила являются открытой информацией и не могут быть предметом коммерческой тайны. Копию утвержденных Правил МФО размещает на открытых ресурсах, доступных для обозрения и ознакомления Заемщиками (Заявителями), и/или в интернет-ресурсе МФО по адресу: <https://zaimbee.kz>.

1.5. В настоящих Правилах используются следующие определения:

- **Аутентификация** - процедура проверки подлинности Клиента, электронных сообщений и иных документов, в том числе электронных копий документов, необходимых для предоставления микрокредита, а также определяющих клиента и содержание его волеизъявления;
- **Задолженность** – сумма долга по микрокредиту, включая суммы остатка основного долга, начисленное, но не уплаченное вознаграждение, неустойку (штрафы, пени), предусмотренные договором о предоставлении микрокредита, заключенным с заемщиком;
- **Биометрическая идентификация** – комплекс мер, идентифицирующих личность на основании физиологических и биологических неизменных признаков;
- **Одноразовый пароль** – пароль, действительный только для одного сеанса аутентификации субъектов получения услуг в электронной форме;
- **Личный кабинет** - многофункциональный защищенный сервис

автоматизированной информационной системы, обеспечивающий взаимодействие между организацией, осуществляющей микрофинансовую деятельность, и клиентом;

- **Клиент** – физическое лицо (в т.ч. самозанятые) и индивидуальные предприниматели, заключившее с организацией, осуществляющей микрофинансовую деятельность, договор о предоставлении микрокредита или подавшее (намеревающееся подать) заявление на получение микрокредита;
- **Идентификация клиента** – процедура предоставления клиентом своих идентификационных данных с целью проведения дальнейшей его аутентификации;
- **Мобильное приложение** – программный продукт, используемый на абонентском устройстве сотовой связи и предоставляющий доступ к личному кабинету посредством услуг сотовой связи или интернета;
- **Идентификатор** – уникальный цифровой, буквенный или содержащий иные символы код, присваиваемый клиенту для входа в личный кабинет;
- **Центр обмена идентификационными данными (ЦОИД)** - операционный центр межбанковской системы переводов денег, обеспечивающий взаимодействие с финансовыми организациями по обмену данными клиентов из доступных источников для проведения процедур идентификации клиентов;
- **Смарт-карта** – пластиковая карта со встроенной микросхемой;
- **Терминал** - электронно-механическое устройство, предназначенное для осуществления операций, связанных с предоставлением и погашением микрокредитов;
- **Токен** - устройство, предназначенное для обеспечения информационной безопасности пользователя, а также для идентификации его владельца, безопасного удаленного доступа к информационным ресурсам;
- **Договор** – договор о предоставлении микрокредита заключаемый между Заемщиком и МФО, определяющий взаимные обязательства и материальную ответственность сторон;
- **Заемщик** – физическое лицо (в т.ч. самозанятые) и индивидуальные предприниматели в возрасте не моложе 18 лет и не старше 75 лет на момент оформления заключения с МФО Договора, имеющее стабильный источник дохода;
- **Заявитель** – физическое лицо (в т.ч. самозанятые) и индивидуальные предприниматели, подавшее заявление в МФО на получение микрокредита;
- **Кредитное досье** - документы и сведения, формируемые МФО на каждого Заемщика;
- **Микрокредит** - деньги, предоставляемые МФО заемщику в национальной валюте Республики Казахстан в размере и порядке, определенном настоящими Правилами, на условиях платности, срочности и возвратности;
- **МФО** – ТОО «Микрофинансовая организация «SurfKaz Finance»;
- **Абонентский номер устройства сотовой связи** – номер телефона, предоставленный Клиентом при Аутентификации и/или Регистрации на Интернет-ресурсе <https://zaimbee.kz> используемый Клиентом для входа в Личный кабинет, а также для направления SMS-запросов и получения SMS-сообщений;
- **ПОД/ФТ** – противодействия легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма;
- **Продукт** – условия микрокредитования МФО, содержащие существенные условия Договора о предоставлении микрокредита в рамках предельных величин и значений, установленных Правилами;
- **Регистрация** - комплекс действий Клиента, направленных на получение пароля, и введение полученного пароля на Интернет-ресурсе <https://zaimbee.kz>;
- **Интернет-ресурс МФО** – <https://zaimbee.kz>;
- **Сумма переплаты** – сумма всех платежей заемщика по договору, включая сумму вознаграждения, неустойки (штрафа, пени), за исключением предмета микрокредита;
- **Уполномоченный орган** - государственный орган, осуществляющий государственное регулирование, контроль и надзор финансового рынка и финансовых организаций.

2. Общие требования к заявителю, заемщику и условиям микрокредитования

2.1. Заемщиками МФО могут быть физические лица (в т.ч. самозанятые) и индивидуальные предприниматели.

Общие требования к Заемщикам - физическим лицам (в т.ч. самозанятым) и индивидуальным предпринимателям:

- в возрасте не моложе 18 лет и не старше 75 лет на момент оформления Заявления;
- имеющие стабильный источник дохода;
- имеющие возможность подтвердить свои доходы. Доход Заемщика определяется на основании критериев, определенных законодательством Республики Казахстан;
- не ограниченные в дееспособности согласно законодательству Республики Казахстан;
- КДН, которого не превышает предел, установленный уполномоченным органом Республики Казахстан (при расчете КДН);
- иные требования по усмотрению МФО.

2.2. МФО предоставляет микрокредиты в соответствии с общими требованиями законодательства Республики Казахстан, действующими нормативно-правовыми актами Уполномоченного органа, иными регулируемыми правовыми нормами, настоящими Правилами и Общими условиями Договора о предоставлении микрокредита. Предоставляемые микрокредиты выдаются на потребительские и предпринимательские цели, не предусматривают обеспечения исполнения обязательств, а также предоставляются на условиях срочности, возвратности и платности.

2.3. МФО предоставляет микрокредиты в национальной валюте Республики Казахстан - тенге.

2.4. Сумма микрокредита, срок пользования, метод погашения, а также иные персональные условия Договора о предоставлении микрокредита определяются Заемщиком в Заявлении на получение микрокредита.

2.5. За нарушение обязательств по возврату суммы микрокредита и (или) уплате вознаграждения по Договору о предоставлении микрокредита, МФО устанавливает неустойку (штраф, пени), размер которой указывается в Договоре.

2.6. По договоренности сторон, для Договора о предоставлении микрокредита, не связанного с осуществлением предпринимательской деятельности, заключенного с физическим лицом на срок до 45 (сорока пяти) календарных дней, в размере, не превышающем 45 (сорока пяти) МРП (месячного расчетного показателя), установленного на соответствующий финансовый год законом о республиканском бюджете, МФО вправе предоставить Заемщику, а Заемщик вправе воспользоваться услугой продления срока микрокредита на действующих или улучшающих условиях, на срок не более 90 (девяносто) календарных дней. В период действия продления неустойка не начисляется.

2.7. Частичное досрочное погашение или полное досрочное погашение микрокредита осуществляются на основании письменного заявления Заемщика, направленного в форме обратной связи на интернет-ресурсе МФО - <https://zaimbee.kz>, или на электронную почту МФО - info@zaimbee.kz.

3. Порядок подачи заявления на предоставление микрокредитов, его рассмотрения и заключения договора о предоставлении микрокредита

3.1. Регистрация и подача Заявителем заявления на предоставление микрокредита.

3.1.1. Заявитель самостоятельно ознакомляется с настоящими Правилами предоставления микрокредитов, условиями договора о предоставлении микрокредита, информацией в отношении обработки персональных данных и иными внутренними нормативными документами МФО, методами и способами погашения микрокредита, информацией о платежах и переводах, о правах и обязанностях, связанных с заключением Договора о предоставлении микрокредита и иной информацией, расположенной на Интернет-ресурсе МФО. При необходимости Заемщик обращается в МФО за консультацией.

3.1.2. Заявитель регистрируется на Интернет-ресурсе МФО в личном кабинете, подтверждает свое согласие на сбор и обработку его персональных данных и

проходит биометрическую идентификацию.

3.1.3. Для регистрации в личном кабинете Заявителем вводятся (прикрепляются) следующие данные:

Для физических лиц (в т.ч. для самозанятых):

- фамилия, имя, отчество (при наличии);
- номер и срок действия документа, дата выдачи, кем выдан документ, дата рождения, указанные в удостоверяющем личность документе (за исключением свидетельства о рождении), индивидуальный идентификационный номер (ИИН);
- абонентский номер устройства сотовой связи (номер мобильного телефона) и информация о дополнительных контактных номерах;
- адрес электронной почты;
- адрес регистрации и фактического места проживания;
- информация о наличии и количестве детей до 18 лет;
- тип занятости;
- иная информация о занятости, информация о среднемесячном доходе, иные анкетные данные (при наличии), а также биометрические данные: фотография лица в анфас на светлом фоне, с нейтральным выражением лица и закрытым ртом, либо соответствующая видеозапись Заявителя.

Для индивидуальных предпринимателей:

- полное наименование;
- номер и дата получения талона;
- индивидуальный идентификационный номер (ИИН);
- абонентский номер устройства сотовой связи (номер мобильного/рабочего телефона) и информация о дополнительных контактных номерах;
- адрес электронной почты;
- адрес регистрации и фактического места нахождения;
- вид деятельности (ОКЭД);
- иная информация о доходе, иные анкетные данные (при наличии), а также биометрические данные: фотография лица в анфас на светлом фоне, с нейтральным выражением лица и закрытым ртом, либо соответствующая видеозапись Заявителя.

3.1.4. Для подтверждения регистрации МФО осуществляет сверку всех предоставленных данных от Заявителя/Заемщика.

3.1.5. Для регистрации Заявителя в личном кабинете, а также в случае необходимости внесения изменений в данные об абонентском номере телефона в дальнейшем, применяется биометрическая идентификация посредством использования услуг ЦОИД или посредством биометрических данных, полученных с помощью устройств МФО и электронная цифровая подпись Заявителя, представленная аккредитованным удостоверяющим центром Республики Казахстан.

При регистрации клиента-физического лица, зарегистрированного в качестве индивидуального предпринимателя, применение электронной цифровой подписи не требуется.

3.1.6. Регистрация в личном кабинете считается выполненной после прохождения биометрической идентификации.

3.1.7. Функционал личного кабинета предоставляет клиенту возможность (включая, но не ограничиваясь):

- подачи и подписания заявления на получение микрокредита, предоставления иных документов и согласий;
- доступа к информации о ходе и результатах рассмотрения заявок;
- просмотра следующих сведений о МФО: юридический и (или) фактический адрес, контактные телефоны, факс (при наличии), адрес электронной почты и иные контактные сведения), сведений о первом руководителе МФО (фамилия, имя, отчество (при его наличии));
- просмотра договора (-ов) о предоставлении микрокредита, до и после его (их) заключения;
- при наличии действующего договора (-ов) о предоставлении микрокредита: просмотр информации о сумме текущей задолженности по микрокредиту (микрокредитам), предстоящих и фактических платежах и их структуре - сумме основного долга,

вознаграждения, в случае возникновения просрочки исполнения обязательств - неустойки (штрафов, пени);

- просмотра информации о способах погашения микрокредита;
- осуществления обмена сообщениями с МФО.

3.1.8. Изменение в личном кабинете индивидуального идентификационного номера не предусмотрено.

3.1.9. Последующий допуск клиента в личный кабинет осуществляется посредством генерации и (или) ввода паролей, либо с использованием не менее одного из аутентификационных признаков, таких как токены, смарт-карты, одноразовые пароли.

3.1.10. В случае согласия клиента на получение микрокредита, Заявление о его предоставлении Заявитель направляет МФО в электронном виде, через Личный кабинет на Интернет-ресурсе МФО, по установленной форме.

3.1.11. Заявление может быть составлено на государственном и русском языках (обслуживание Заявителя/Заемщика будет осуществляться на языке его обращения).

3.1.12. Для оформления Заявления на предоставление микрокредита, Заявитель самостоятельно заполняет необходимые сведения, в том числе: сумма и срок пользования микрокредитом, номер банковского счета или реквизиты карты для получения суммы микрокредита, а также подтверждает предоставление согласий и гарантий МФО в соответствующих документах, после чего Заявитель подтверждает достоверность предоставленных сведений, путем ввода в личном кабинете сгенерированного МФО специального кода, направленного на абонентский номер Заявителя.

3.1.13. Стороны признают, что в соответствии с положениями п.3 ст.152 ГК РК подтверждение предоставленных данных, условий Договора о предоставлении микрокредита, а также подтверждение согласий, путем активации Заемщиком специального кода приравнивается к совершению сделки (заключению Договора о предоставлении микрокредита, подписанию Согласий) в письменной форме, и, как следствие, влечет за собой правовые последствия, предусмотренные законодательством РК, а также имеет одинаковую юридическую силу для обеих Сторон и является безусловным доказательством заключения Договора о предоставлении микрокредита при разрешении споров в судебном порядке.

3.1.14. МФО не обязано предоставлять какие-либо услуги и нести обязательства, предусмотренные настоящими Правилами, до момента заключения Договора о предоставлении микрокредита и перечисления суммы микрокредита Заемщику.

3.1.15. Полученное МФО Заявление не может быть отозвано Заемщиком. В случае, если Заемщик отказывается от микрокредита (перечисления суммы микрокредита), Заемщик обязан в течение 1 (одного) рабочего дня с момента предоставления МФО микрокредита обратиться в МФО с соответствующим заявлением любым из установленных способов.

3.1.16. Также МФО запрашивает у Заявителя документы и информацию, необходимые для расчета коэффициента долговой нагрузки заемщика (в соответствии с порядком и требованиями к его расчету), и, при необходимости, иные документы и сведения, необходимые для предоставления микрокредита, предусмотренные законодательством Республики Казахстан и внутренними документами МФО.

3.1.17. До принятия решения о предоставлении микрокредита электронным способом МФО:

- осуществляет надлежащую проверку клиента в соответствии с законодательством Республики Казахстан в сфере противодействия легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма и внутренними документами;
- ознакомляет клиента с настоящими Правилами предоставления микрокредитов, Общими условиями Договора о предоставлении микрокредитов и иными документами и информацией, размещенной на Сайте МФО;
- предоставляет клиенту полную и достоверную информацию о платежах и переводах, связанных с получением, обслуживанием и погашением (возвратом) микрокредита;
- информирует клиента о размере ставки вознаграждения в процентах годовых, размере годовой эффективной ставки вознаграждения (реальной стоимости микрокредита), сумме

- вознаграждения и переплаты по микрокредиту;
- предоставляет клиенту для ознакомления и выбора метода погашения микрокредита проекты графиков погашения, рассчитанных различными методами: методом дифференцированных платежей, методом аннуитетных платежей, или иным, рассчитанным в соответствии с Правилами предоставления микрокредитов;
 - информирует клиента о его правах и обязанностях, связанных с получением микрокредита;
 - проводит оценку кредитоспособности и платежеспособности Заявителя/Заемщика, включая (но не ограничиваясь) определение коэффициента долговой нагрузки (КДН) Заявителя в соответствии с требованиями нормативных актов Уполномоченного органа и законодательства Республики Казахстан;
 - осуществляет проверку наличия установленного в кредитной истории Заявителя самозапрета на выдачу микрокредита;
 - проверяет наличие информации о завершении процедуры внесудебного банкротства или процедуры судебного банкротства Заявителя;
 - проводит иные мероприятия, предусмотренные действующим Законодательством Республики Казахстан и нормативными актами Уполномоченного органа (при необходимости).

3.1.18. Процедура оценки пригодности микрокредита для Заявителя:

МФО до заключения Договора осуществляет оценку пригодности финансового продукта для Заявителя на основании предоставленных им сведений. Данная процедура включает в себя:

- Анализ целей микрокредитования: при подаче заявки в Личном кабинете Заявитель в обязательном порядке указывает цель получения потребительского или предпринимательского микрокредита;
- Оценку финансовой доступности (количественный критерий): МФО на основе данных из кредитных отчетов и заявленного дохода рассчитывает Коэффициент долговой нагрузки (КДН). Микрокредит признается пригодным по показателю долговой нагрузки только в случае, если КДН Заявителя с учетом нового микрокредита не превышает установленный законодательством Республики Казахстан пороговый уровень в 0,5 (50% от дохода);
- Информационную оценку (качественный критерий): предоставление Заявителю в Личном кабинете до подписания Договора проекта графика погашения, информации о размере ГЭСВ, сумме переплаты и предупреждения о последствиях неисполнения обязательств для подтверждения осознанности выбора Заявителя.

Продукт признается пригодным для Заявителя при соответствии всем вышеуказанным критериям. В случае несоответствия хотя бы одному из параметров (включая превышение $КДН > 0,5$), МФО отказывает в предоставлении микрокредита.

3.1.19. Информирование и повышение финансовой грамотности клиентов:

В целях обеспечения добросовестного поведения на рынке микрофинансовых услуг, предотвращения чрезмерной долговой нагрузки населения и минимизации рисков дефолта заемщиков, МФО на постоянной основе осуществляет мероприятия по повышению финансовой грамотности клиентов. На официальном интернет-ресурсе МФО (<https://zaimbee.kz>) в открытом доступе для ознакомления размещается «Программа по повышению уровня финансовой грамотности клиентов ТОО «Микрофинансовая организация «SurfKaz Finance» (памятка для клиентов)». Данный документ является неотъемлемой частью мер МФО по информированию клиентов об их правах, обязанностях, правилах кибербезопасности, порядке расчета стоимости микрокредита и механизмах досудебного урегулирования задолженности. МФО настоятельно рекомендует Заявителям ознакомиться с указанной Программой до момента отправки Заявления на получение микрокредита.

3.2 Принятие решения по Заявлению и основания для отказа в предоставлении микрокредита.

3.2.1 МФО принимает решение о выдаче или отказе в предоставлении микрокредита в размере и на условиях, указанных Заявителем в Заявлении, не позднее 30 минут с момента получения Заявления.

3.2.2 Одобрение получают Заявления с приемлемым риском невозврата микрокредита и (или) отсутствием негативной информации, способной повлиять на

возможность выполнения обязательств Заемщика перед МФО.

3.2.3 Поступление Заявления обязывает МФО рассмотреть и принять по нему решение, но не обязывает к предоставлению микрокредита.

3.2.4 МФО вправе не предоставлять Заявителю микрокредит в следующих случаях:

- наличие у МФО оснований полагать, что микрокредит не будет возвращен в срок, так как представленная Заявителем информация, ставшая известной МФО, свидетельствует о возможной неплатежеспособности и/или недобросовестности Заявителя;
- несоответствие данных о Заявителе условиям предоставления микрокредита, установленным настоящими Правилами;
- информация, представленная Заявителем, не является достоверной или является неполной;
- отказа Заявителя в предоставлении МФО документов, сведений, информации и/или несвоевременного предоставления и/или предоставления недостоверных, недействительных документов и/или предоставленные Заявителем документы содержат признаки подделки, а также прикрепления/предъявления документов по форме и виду, не соответствующих требованиям законодательства Республики Казахстан или внутренним документам МФО;
- невозможности осуществления МФО мер по надлежащей проверке Заявителя;
- кредитная история Заявителя содержит сведения о ненадлежащем выполнении Заявителем своих обязательств перед третьими лицами;
- МФО не вправе предоставлять микрокредиты гражданину Республики Казахстан со дня размещения объявления о завершении процедуры внесудебного банкротства или процедуры судебного банкротства в порядке, предусмотренном Законом Республики Казахстан «О восстановлении платежеспособности и банкротстве граждан Республики Казахстан»;
- если размер дохода Заявителя меньше размера, установленного законодательством Республики Казахстан, либо значение КДН Заявителя превышает значение, предусмотренное законодательством Республики Казахстан;
- в случаях и по основаниям, предусмотренным законодательством Республики Казахстан, в том числе по основаниям, предусмотренным Законом «О противодействии легализации (отмывания) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма» и/или внутренними документами МФО, в том числе, но не ограничиваясь;
- в случае наличия у Заявителя в его кредитном отчете информации об установлении добровольного отказа от получения микрокредитов;
- в иных случаях, предусмотренных Законом Республики Казахстан, нормативными документами Уполномоченного органа, внутренними документами МФО.

3.3 Порядок заключения договора о предоставлении микрокредита

3.3.1 В случае принятия решения о предоставлении микрокредита, МФО и Заявитель подписывают Договор и иные необходимые документы, в соответствии с требованиями законодательства Республики Казахстан, нормативных актов Уполномоченного органа и внутренних документов МФО, в порядке, предусмотренном ст. 152 Гражданского Кодекса Республики Казахстан. При этом Сторонами определено, что активация специального кода приравнивается к совершению сделки (заключению Договора о предоставлении микрокредита, подписанию Согласий) в письменной форме, и, как следствие, влечет за собой правовые последствия, предусмотренные законодательством РК, а также имеет одинаковую юридическую силу для обеих Сторон и может использоваться как доказательство заключения Договора о предоставлении микрокредита, в том числе, при судебном и иных порядке взыскания задолженности. После подписания Договора о предоставлении микрокредита электронным способом осуществляется путем перевода денежных средств с банковского счета МФО на банковский счет или карту Заемщика, или в соответствии с иным выбранным им способом доступным для получения денежных средств.

3.3.2 Заключение договора о предоставлении микрокредита между МФО и клиентом 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.

3.3.3 Информация по Договору, заключенному МФО с Заемщиком, передается в кредитные бюро, в том числе, в обязательном порядке, в кредитное бюро с государственным участием, на условиях, определенных законодательством Республики Казахстан о кредитных бюро и формировании кредитных историй.

3.3.4 Договор может быть составлен на казахском и русском языках и в точном и полном соответствии с Законом Республики Казахстан «О микрофинансовой деятельности», нормативным правовым актом Национального Банка Республики Казахстан, регламентирующим требования к содержанию, оформлению, обязательным условиям договоров по предоставлению микрокредита.

3.3.5 Для заключения Договора о предоставлении микрокредита Заявитель соглашается и принимает все без исключения условия, указанные в Заявлении о предоставлении микрокредита, настоящих Правилах, общих условиях Договора о предоставлении микрокредитов и подтверждает свое согласие на:

- сбор и обработку персональных данных Заявителя;
- на передачу информации в кредитные бюро и иным лицам;
- на получение его кредитного отчета из кредитных бюро;
- уступку прав требования по Договору, лицам установленным законодательством Республики Казахстан;
- передачу задолженности на досудебные взыскания и урегулирование коллекторскому агентству при допущении просрочки исполнения обязательств по Договору;
- иные необходимые гарантии и согласия, предусмотренные законодательством РК, Договором о предоставлении микрокредита и внутренними документами МФО.

3.3.6 Подписание Заемщиком Заявления / Договора о предоставлении микрокредита любым предусмотренным способом свидетельствует о том, что Заемщик в том числе (включая, но не ограничиваясь):

- получил, прочитал, понял и согласен с положениями Правил и иных документов в полном объеме, без каких-либо замечаний и возражений, и обязуется своевременно и в полном объеме выполнять все их положения;
- принимает на себя обязательства и согласен с правом МФО вносить изменения и дополнения в положения Правил в течение действия Договора о предоставлении микрокредита с Заемщиком, а также обязуется своевременно отслеживать такие изменения и дополнения на Интернет-ресурсе МФО;
- не вправе ссылаться на отсутствие его подписи на настоящих Правилах и иных предусмотренных документах, размещенных на Сайте МФО, как на доказательство того, что настоящие Правила и иные документы не были им получены и прочитаны, поскольку направление подписанного Заявления о получении микрокредита и заключении Договора о предоставлении микрокредита, является гарантией Заемщика МФО об ознакомлении и согласии, в том числе, с настоящими Правилами и иными документами, размещенными на Сайте МФО.

4. Предельные суммы и сроки предоставления микрокредита

4.1. По микрокредитам, которые предоставляет МФО, для физических лиц (в т.ч. самозанятых) устанавливаются следующие условия:

Минимальная сумма	Максимальная сумма	Минимальный срок	Максимальный срок
200 000 тенге	600 000 тенге	1 месяц	3 месяца
10 000 тенге	45 МРП	5 календарных дней	45 календарных дней

4.2. По микрокредитам, которые предоставляет МФО, для индивидуальных предпринимателей устанавливаются следующие условия:

Минимальная сумма	Максимальная сумма	Минимальный срок	Максимальный срок
200 000 тенге	600 000 тенге	1 месяц	3 месяца
10 000 тенге	45 МРП	5 календарных дней	45 календарных дней

5. Предельные величины ставок вознаграждения по предоставляемым микрокредитам

5.1. Предельные величины ставок вознаграждения по предоставляемым микрокредитам:

Сумма микрокредита	Величина вознаграждения		ГЭСВ
	Минимум	Максимум	
200 000 тенге - до 600 000 тенге	0,1%	38%	Не более 46%
10 000 тенге - до 45 МРП	0,29%	179%	Не более 179%

6. Порядок выплаты вознаграждения по предоставленным микрокредитам

6.1. Вознаграждение за пользование микрокредитом выплачивается в размере и сроки, установленные договором о предоставлении микрокредита.

6.2. Выплата заемщиком вознаграждения за пользование микрокредитом осуществляется согласно графику погашения, являющимся неотъемлемой частью договора о предоставлении микрокредита.

6.3. Расчет вознаграждения производится простым методом начисления процентов. Под простым методом начисления процентов следует понимать начисление процентов только на остаток задолженности по микрокредиту.

6.4. При досрочном погашении, частично-досрочном погашении микрокредита расчет вознаграждения производится за фактическое количество дней пользования микрокредитом.

6.5. Сумма произведенного Заемщиком платежа по Договору, если она недостаточна для исполнения обязательств Заемщика по Договору, погашает задолженность Заемщика в следующей очередности:

Для физических лиц (в т.ч. самозанятых):

- задолженность по основному долгу;
- задолженность по вознаграждению;
- неустойка (штраф, пеня) в размере, определенном договором о предоставлении микрокредита;
- сумма основного долга за текущий период платежей;
- вознаграждение, начисленное за текущий период платежей;
- издержки МФО по получению исполнения.

Для индивидуальных предпринимателей:

- неустойка (штраф, пеня) в размере, определенном договором о предоставлении микрокредита;
- задолженность по вознаграждению;
- задолженность по основному долгу;
- вознаграждение, начисленное за текущий период платежей;
- сумма основного долга за текущий период платежей;
- издержки МФО по получению исполнения.

6.6. Платеж считается полученным МФО, а обязательство Заемщика исполненным на сумму поступившего платежа в день зачисления (поступления) платежа на банковский счет МФО.

6.7. Заемщик вправе вернуть сумму микрокредита до наступления срока возврата, установленного Договором о предоставлении микрокредита, без применения штрафных санкций. В этом случае Заемщик одновременно с суммой микрокредита уплачивает кредитору вознаграждение, исходя из фактического срока использования денежных средств.

6.8. При внесении внеплановых платежей в счет полного досрочного/частичного досрочного погашения микрокредита, Заемщику необходимо обратиться в техническую службу поддержки МФО по электронному адресу: - info@zaimbee.kz, или в форме обратной связи на Сайте МФО, либо воспользоваться соответствующей услугой в личном кабинете на Сайте МФО по адресу <https://zaimbee.kz>.

6.9. Действие Договора о предоставлении микрокредита прекращается, если Заемщик в полном объеме погашает задолженность по основному долгу и начисленному вознаграждению за период пользования микрокредитом, а также неустойку (при наличии).

6.10. В случае имеющейся у Заемщика переплаты по Договору МФО обязана возвратить Заемщику сумму переплаты на основании письменного обращения Заемщика в техническую службу поддержки МФО, или направленного на электронную почту МФО [https://zaimbee.kz](mailto:info@zaimbee.kz). Возврат излишне уплаченных денег производится путем перевода денег на банковский счет Заемщика.

7. Методы погашения микрокредита

7.1. По выбору Заявителя и в соответствии с условиями соответствующего продукта составляется график погашения микрокредита согласно одного из нижеуказанных методов погашения:

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

- метод аннуитетных платежей - при котором погашение задолженности по микрокредиту 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. Размеры первого и последнего платежей могут отличаться от других;

- метод единовременного платежа - при котором при котором начисленное вознаграждение за пользование микрокредитом уплачивается единовременно с суммой Микрокредита (в конце срока Микрокредита);

- гибкий метод погашения - при котором погашение основного долга и вознаграждения может устанавливаться по решению Кредитного комитета согласно заявлению Заявителя.

8. Требования к принимаемому МФО обеспечению

8.1. Исполнение Заемщиком обязательств по договору о предоставлении микрокредита обеспечивается залогом и/или поручительством, гарантией (за исключением беззалоговых микрокредитов).

8.2. Залогодателем, гарантом, поручителем может выступать правоспособное и дееспособное физическое или юридическое лицо (резидент Республики Казахстан), в т.ч. Заемщик.

8.3. Залогодателем может выступать Заемщик, а также третье лицо – физическое или юридическое лицо.

8.4. В качестве обеспечения принимается ликвидное имущество (движимое,

недвижимое), свободное от прав и притязаний третьих лиц, за исключением объектов, изъятых из гражданского оборота и запрещенных к использованию законодательством Республики Казахстан.

8.5. В случаях, предусмотренных законодательством Республики Казахстан права на имущество, предлагаемое в залог, должно быть зарегистрировано в Уполномоченном органе, осуществляющем государственную регистрацию прав на данное имущество.

8.6. Перечень документов, необходимых для оформления договора залога, гарантии, поручительства определяется в зависимости от вида обеспечения, условиями продуктов и другими документами МФО.

8.7. В случае невыполнения Заемщиком своих обязательств, в соответствии с законодательством МФО имеет право: - провести внесудебную реализацию залогового имущества; - обратиться с иском на залоговое имущество в соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан; - принять иные меры, предусмотренные законодательством Республики Казахстан и/или Договором о предоставлении микрокредита.

9. Правила расчета годовой эффективной ставки вознаграждения по предоставленным микрокредитам

9.1. Годовой эффективной ставкой вознаграждения является ставка вознаграждения в достоверном, годовом, эффективном, сопоставимом исчислении по микрокредиту, рассчитываемая в соответствии с нормативно-правовым документом уполномоченного органа.

9.2. Размер годовой эффективной ставки вознаграждения по микрокредиту не должен превышать предельный размер, определенный нормативным правовым актом уполномоченного органа.

9.3. Годовая эффективная ставка вознаграждения по предоставляемым микрокредитам рассчитывается по следующей формуле:

$$\sum_{j=1}^n \frac{S_j}{(1 + APR)^{t_j/365}} = \sum_{i=1}^m \frac{P_i}{(1 + APR)^{t_i/365}}$$

где:

n - порядковый номер последней выплаты заемщику;

j - порядковый номер выплаты заемщику;

S_j - сумма j-той выплаты заемщику;

APR - годовая эффективная ставка вознаграждения;

t_j - период времени со дня предоставления микрокредита до момента j-той выплаты заемщику (в днях);

m - порядковый номер последнего платежа заемщика;

i - порядковый номер платежа заемщика;

P_i - сумма i-того платежа заемщика;

t_i - период времени со дня предоставления микрокредита до момента i-того платежа заемщика (в днях).

9.4. Если при расчете годовой эффективной ставки вознаграждения полученное число имеет более одного десятичного знака, оно подлежит округлению до десятых долей следующим образом:

- 1) если сотая доля больше или равна 5, десятая доля увеличивается на 1, все следующие за ней знаки исключаются;
- 2) если сотая доля меньше 5, десятая доля остается без изменений, все следующие за ней знаки исключаются.

9.5. Расчет годовой эффективной ставки вознаграждения производится:

- 1) на дату заключения Договора, дополнительных соглашений к Договору;
- 2) по устному или письменному требованию заемщика;
- 3) в случае внесения изменений и дополнений в Договор, которые влекут изменение суммы (размера) денежных обязательств заемщика и (или) срока их уплаты.

9.6. В расчет годовой эффективной ставки вознаграждения по микрокредиту включаются все платежи Заемщика по основному долгу и вознаграждению, за исключением платежей (пени, штрафа) заемщика, возникших в связи с несоблюдением им условий Договора (Договора о предоставлении микрокредита) по уплате основного долга и (или) вознаграждения.

9.7. В расчет годовой эффективной ставки вознаграждения по микрокредиту включаются иные платежи заемщиков в пользу третьих лиц, которые известны на дату заключения Договора:

- 1) платежи заемщика в пользу страховой (перестраховочной) организации, в том числе за счет суммы микрокредита, осуществляемые в рамках договоров добровольного страхования при предоставлении микрокредита, заключение которых оказывает влияние на условия предоставления (изменения) микрокредита либо вытекает из условий микрокредита, включая договоры страхования предмета залога, находящегося в пользовании залогодателя и обеспечивающего обязательства Заемщика;
- 2) платежи заемщика гаранту (поручителю) за получение гарантии (поручительства), оценщику за оценку передаваемого в залог имущества.

9.8. Если при расчете годовой эффективной ставки вознаграждения по микрокредиту, отсутствует возможность определения размеров платежей, указанных в пункте 8.7. Правил, на весь срок микрокредитования, то в расчет годовой эффективной ставки вознаграждения по микрокредиту включаются платежи за весь срок микрокредитования, исходя из тарифов данных лиц, определенных на день заключения с ними договоров.

9.9. Платежи, указанные в пунктах 9.7. и 9.8. Правил, факт взимания которых неизвестен на дату заключения Договора, в случае перерасчета учитываются в расчете годовой эффективной ставки вознаграждения после фактического платежа.

9.10. При изменении условий Договора, влекущих изменение суммы (размера) денежных обязательств Заемщика и (или) срока их уплаты, расчет уточненного значения годовой эффективной ставки вознаграждения производится исходя из остатка задолженности, оставшегося срока погашения микрокредита на дату, с которой изменяются условия, без учета платежей по микрокредиту, произведенных Заемщиком с начала срока действия Договора.

9.11. Произведенные выплаты заемщиков микрофинансовым организациям и выплаты микрофинансовых организаций заемщикам учитываются в целях расчета годовой эффективной ставки вознаграждения на даты их фактических выплат, будущие - по графику выплат.

10. Порядок взаимодействия с потребителем финансовых услуг и рассмотрения обращений клиентов, возникающих в процессе предоставления микрокредита, а также порядок взаимодействия с микрофинансовым омбудсманом при урегулировании разногласий между организацией и потребителем финансовых услуг

10.1. МФО осуществляет работу со следующими обращениями клиентов:

- 1) письменными обращениями, поступившими нарочно, почтовой связью, на электронную почту и объекты информатизации МФО;
- 2) устными обращениями, поступившими по телефону и при непосредственном посещении клиентом МФО.

Письменные обращения клиентов регистрируются в журнале регистрации письменных обращений, содержащем реквизиты в соответствии с внутренними документами МФО.

10.2. Клиенту выдается документ, подтверждающий прием его письменного обращения на бумажном носителе, поступившем нарочно, либо делается соответствующая отметка на копии обращения. Отказ в приеме обращений не допускается.

10.3. Обращения клиентов, поступающие через объекты информатизации МФО, в том числе через интернет-ресурс регистрируются в порядке, предусмотренном внутренними документами МФО. Для этих целей в объектах информатизации, в том числе интернет-ресурсе предусматривается легко идентифицируемый клиентом функционал для подачи обращения.

10.4. Обращения клиентов по телефону регистрируются. Запись телефонных разговоров с клиентом производится с его согласия при уведомлении об этом в начале разговора.

10.5. Обращения, поступившие в МФО в устной форме (по телефону или при личном посещении клиентом МФО), рассматриваются незамедлительно, и если есть такая возможность, то ответ на устное обращение клиента представляется сразу. В случае, если устное обращение не может быть разрешено незамедлительно, оно излагается клиентом в письменной форме, и с ним ведется работа как с письменным обращением. Клиент информируется о необходимых процедурах для получения ответа и о сроках рассмотрения таких обращений.

10.6. МФО при рассмотрении обращения в случае недостаточности представленной информации запрашивает дополнительные документы и сведения у клиента.

10.7. Срок рассмотрения обращения клиента составляет не более 15 (пятнадцати) рабочих дней со дня поступления обращения в МФО. В случае необходимости установления фактических обстоятельств, имеющих значение для правильного рассмотрения обращения, срок рассмотрения обращения продлевается на 15 (пятнадцать) рабочих дней по письменному решению органа МФО, уполномоченного на принятие подобного рода решений. Клиент извещается о продлении срока в течение 3 (трех) рабочих дней со дня продления срока рассмотрения обращения.

10.8. МФО обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений физических и юридических лиц, информирует клиентов о результатах рассмотрения их обращений и принятых мерах. Письменный ответ клиенту о результатах рассмотрения обращения дается на казахском языке или на языке обращения и содержит обоснованные и мотивированные доводы на каждые изложенные клиентом просьбу, требование, ходатайство, рекомендацию и иной вопрос со ссылкой на соответствующие нормы законодательства Республики Казахстан, внутренних документов МФО, договоров, имеющих отношение к рассматриваемому вопросу, а также на фактические обстоятельства рассматриваемого вопроса с разъяснением права клиента на обжалование принятого решения.

10.9. В случае обоснованности и правомерности обращения клиента МФО принимает решение об устранении нарушения и восстановлении прав и законных интересов клиента.

10.10. Ответ на письменное обращение подписывается уполномоченным лицом МФО. Не требуется подписание уполномоченным лицом МФО ответа на письменное обращение, направляемого способами, предусмотренными абзацами третьим, четвертым и пятым части второй пункта 10.11 Правил.

10.11. Передача клиенту ответа на письменное обращение производится способом, предусмотренным договором о предоставлении микрокредита. Ответ считается доставленным, если он направлен клиенту:

- по месту жительства, указанному в договоре о предоставлении микрокредита либо обращении клиента, заказным письмом с уведомлением о его вручении, в том числе получено одним из совершеннолетних членов семьи заемщика, проживающим по указанному адресу;
- на адрес электронной почты, указанный в договоре о предоставлении микрокредита либо обращении клиента;
- путем отправки текстового SMS-сообщения или push-уведомления с ответом либо со ссылкой на интернет-ресурс, содержащий полный текст ответа клиенту;
- с использованием иных средств связи, предусмотренных договором о предоставлении микрокредита, обеспечивающих фиксирование получения ответа клиентом.

При явке клиента (его уполномоченного представителя) в МФО ответ вручается под роспись лично в руки, о чем делается отметка в журнале регистрации письменных обращений, за исключением ответа, доставленного способами, предусмотренными настоящим пунктом. В случае возврата ответа с отметкой о невозможности его вручения адресату, получателю, либо в связи с отказом в его принятии, ответ считается переданным надлежащим образом.

10.12. Порядок взаимодействия МФО с клиентом и микрофинансовым омбудсменом при наличии неурегулированных споров:

10.12.1. Заемщик - физическое лицо в течение 15 (пятнадцати) календарных дней с даты получения решения МФО, предусмотренного абзацем 4 подпункта 12.1.4. пункта 12.1. настоящих Правил, или при недостижении взаимоприемлемого решения об изменении условий Договора в срок, указанный в законодательстве Республики Казахстан, вправе обратиться к микрофинансовому омбудсману с одновременным уведомлением МФО.

10.12.2. Микрофинансовым омбудсманом осуществляется урегулирование разногласий, возникающих между Заемщиком, являющимся физическим лицом, и лицом, которому уступлено право (требование) по заключенному с таким заемщиком Договору, на основании обращения Заемщика.

10.12.3. Решение принимается микрофинансовым омбудсманом единолично и в письменной форме доводится до сведения сторон, участвующих в споре.

При принятии решений микрофинансовый омбудсман руководствуется законодательством Республики Казахстан и условиями заключенных договоров.

10.12.4. Микрофинансовый омбудсман не рассматривает обращения:

- 1) принятые к рассмотрению судом и (или) по которым имеется судебный акт, вступивший в законную силу;
- 2) по которым обращающееся лицо не представило письменное доказательство его обращения в МФО и лицу, которому уступлено право (требование) по договору о предоставлении микрокредита, с целью урегулирования возникшей ситуации в рамках договора о предоставлении микрокредита;
- 3) направленные повторно при отсутствии новых обстоятельств дела.

10.12.5. Решение микрофинансового омбудсмана обязательно для МФО и лица, которому уступлено право (требование) по заключенному с заемщиком - физическим лицом Договору, в случае принятия его заемщиком - физическим лицом.

11. Права и обязанности Сторон, и их ответственность

11.1. Заявитель вправе:

- 1) ознакомиться с Правилами, тарифами МФО по предоставлению микрокредитов;
- 2) получать полную и достоверную информацию о платежах, связанных с получением, обслуживанием и погашением (возвратом) микрокредита;
- 3) отказаться от заключения договора о предоставлении микрокредита.

11.2. Заявитель представляет в МФО документы и сведения, определенные настоящими Правилами, необходимые для заключения договора о предоставлении микрокредита.

11.3. Заявитель имеет иные права и обязанности, установленные Законом о МФД и иными нормативными актами Республики Казахстан.

11.4. Заемщик имеет право:

- 1) ознакомиться с Правилами предоставления микрокредитов, тарифами МФО по предоставлению микрокредитов;
- 2) распоряжаться полученным микрокредитом в порядке и на условиях, установленных договором о предоставлении микрокредита;
- 3) защищать свои права в порядке, установленном законами Республики Казахстан;
- 4) досрочно полностью или частично вернуть МФО сумму микрокредита, предоставленную по договору о предоставлении микрокредита;
- 5) в случае если дата погашения основного долга и (или) вознаграждения выпадает на выходной либо праздничный день, произвести оплату основного долга и (или) вознаграждения в следующий за ним рабочий день без уплаты неустойки (штрафа, пени);
- 6) досрочно полностью или частично вернуть МФО сумму микрокредита, предоставленную по договору, без оплаты неустойки (штрафа, пени);
- 7) осуществлять иные права, установленные Законом, иными законами, нормативными актами Республики Казахстан и договором о предоставлении микрокредита.

11.5. Заемщик обязан:

- 1) вернуть полученный микрокредит и выплатить вознаграждение по нему в сроки и порядке, которые установлены договором о предоставлении микрокредита;

- 2) представлять документы и сведения, запрашиваемые МФО в соответствии с Законом и настоящими Правилами;
- 3) выполнять иные требования, установленные Законом, иными законами, нормативными актами Республики Казахстан и договором о предоставлении микрокредита, заключенными с МФО.

11.6. МФО вправе:

- 1) запрашивать у Заемщика (Заявителя) документы и сведения, необходимые для заключения договора о предоставлении микрокредита и исполнения обязательств по нему, и/или внесения изменений в договор о предоставлении микрокредита определенных настоящими Правилами;
- 2) осуществлять иные права, установленные Законом о МФД, иными законами, нормативными актами Республики Казахстан и договором о предоставлении микрокредита.

11.7. МФО обязан:

- 1) в случае изменения места нахождения либо изменения наименования письменно известить об этом уполномоченный орган, а также Заемщиков (Заявителей) путем опубликования соответствующей информации в двух печатных изданиях на казахском и русском языках по месту нахождения МФО, а также по юридическому адресу Заемщика (Заявителя) - физического лица и по месту нахождения Заемщика (Заявителя) - юридического лица либо путем письменного уведомления каждого Заемщика (Заявителя) в срок не позднее тридцати календарных дней с даты таких изменений;
- 2) разместить копию Правил в месте, доступном для обозрения и ознакомления Заемщиком (Заявителем) МФО;
- 3) предоставлять Заявителю полную и достоверную информацию о платежах, связанных с получением, обслуживанием и погашением (возвратом) микрокредита;
- 4) предоставить Заявителю до заключения договора о предоставлении микрокредита для ознакомления и выбора метода погашения микрокредита проекты графиков погашения, рассчитанных различными методами.

В обязательном порядке Заемщику должны быть представлены проекты графиков погашения микрокредита, рассчитанных в соответствии с методиками расчета регулярных платежей по микрокредитам, выдаваемым МФО физическим лицам, и временными базами для расчета вознаграждения по таким микрокредитам, установленным нормативным правовым актом Национального Банка Республики Казахстан, с периодичностью, установленной в договоре о предоставлении микрокредита, следующими методами погашения: методом дифференцированных платежей, при котором погашение задолженности по микрокредиту осуществляется уменьшающимися платежами, включающими равные суммы платежей по основному долгу и начисленное за период на остаток основного долга вознаграждение; методом аннуитетных платежей, при котором погашение задолженности по микрокредиту 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. Размеры первого и последнего платежей могут отличаться от других. МФО могут быть предложены дополнительные проекты графиков погашения микрокредита, рассчитанных в соответствии с Правилами.

- 5) проинформировать Заемщика (Заявителя) о его правах и обязанностях, связанных с получением микрокредита;
- 6) сообщать уполномоченному органу по финансовому мониторингу сведения в соответствии с Законом Республики Казахстан «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма»;
- 7) сообщать уполномоченному органу по финансовому мониторингу сведения в соответствии с Законом Республики Казахстан «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма»;
- 8) отказывать в предоставлении микрокредита в случаях, предусмотренных Законом Республики Казахстан «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма»;
- 9) соблюдать тайну предоставления микрокредита;
- 10) соблюдать иные требования, установленные Законом и иным законодательством Республики Казахстан.

11.8. МФО не вправе:

- 1) в одностороннем порядке изменять ставки вознаграждения (за исключением случаев их снижения) и (или) способ и метод погашения микрокредита;
- 2) устанавливать и взимать с Заемщика (Заявителя) любые платежи, за исключением вознаграждения и неустойки (штрафа, пени) по микрокредиту;
- 3) требовать от Заемщика, являющегося физическим лицом, досрочно полностью или частично возвратившего сумму микрокредита, неустойку (штраф, пеню) и другие платежи за досрочный возврат микрокредита;
- 4) пользоваться и распоряжаться заложенными вещами;
- 5) требовать выплаты вознаграждения, неустойки (штрафы, 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, не связанному с осуществлением предпринимательской деятельности.
- 6) заключать договоры, предусматривающие сотрудничество с частными судебными исполнителями для взыскания с заемщика суммы долга по договору о предоставлении микрокредита, а также заключать соглашение (договор) об условиях исполнения исполнительного документа с частным судебным исполнителем, являющимся аффилированным лицом микрофинансовой организации в соответствии с пунктом 2 статьи 12-1 Закона Республики Казахстан «О товариществах с ограниченной и дополнительной ответственностью» и (или) пунктом 1 статьи 64 Закона Республики Казахстан «Об акционерных обществах»;
- 7) обращаться за совершением нотариальных действий к нотариусу, являющемуся аффилированным лицом микрофинансовой организации в соответствии с пунктом 2 статьи 12-1 Закона Республики Казахстан «О товариществах с ограниченной и дополнительной ответственностью» и (или) пунктом 1 статьи 64 Закона Республики Казахстан «Об акционерных обществах»;
- 8) увеличивать срок действия договора о предоставлении микрокредита, заключенного с физическим лицом, без его согласия и на условиях, не обеспечивающих сохранение либо улучшение условий договора о предоставлении микрокредита.
- 9) соблюдать другие ограничения, установленные Законом о МФД и иным законодательством Республики Казахстан.

11.9. Ответственность Сторон за нарушение обязательств.

1. В случае просрочки платежей по настоящему Договору (суммы микрокредита и (или) уплате вознаграждения) Заемщик уплачивает неустойку:

- физические лица (в т.ч. самозанятые): по договору о предоставлении микрокредита на срок до 45 (сорока пяти) календарных дней, не превышающий суммы микрокредита 45 (сорок пять) МРП, размер неустойки (пени) составляет 0,3% от суммы неисполненного обязательства за каждый день просрочки;

- физические лица (в т.ч. самозанятые): по договору о предоставлении микрокредита на срок, превышающий 45 (сорок пять) календарных дней, размер неустойки (пени) составляет 0,5% от суммы просроченного платежа за каждый день просрочки в течение 90 (девяноста) дней просрочки, по истечении 90 (девяноста) дней просрочки 0,03% от суммы просроченного платежа за каждый день просрочки, но не более 10% от суммы выданного микрокредита за каждый год по микрокредиту;

- индивидуальные предприниматели: размер неустойки (пени) составляет 0,5% от суммы просроченного платежа за каждый день просрочки в течение 90 (девяноста) дней просрочки, по истечении 90 (девяноста) дней просрочки 0,03% от суммы просроченного платежа за каждый день просрочки, но не более 10% от суммы выданного микрокредита за каждый год по микрокредиту.

2. Меры ответственности Сторон, не предусмотренные в Договоре, применяются в соответствии с нормами гражданского законодательства Республики Казахстан.

3. Ответственность Заемодателя и Заемщика:

• Заемодатель несет ответственность за:

- соблюдение законодательства Республики Казахстан в сфере микрофинансовой деятельности;

- предоставление достоверной, полной и своевременной информации Заявителю и Заемщику об условиях предоставления микрокредитов;
- нарушение условий договора о предоставлении микрокредита и настоящих Правил;
- обеспечение сохранности и конфиденциальности персональных данных и иной информации, полученной от Заемщика, за исключением случаев, прямо предусмотренных законодательством Республики Казахстан.
- Заемщик несет ответственность за:
 - надлежащее и своевременное исполнение обязательств по настоящему Договору;
 - полное и своевременное погашение суммы основного долга, вознаграждения и иных платежей, предусмотренных в Договоре о предоставлении микрокредита;
 - убытки, причиненные Заемодателю вследствие нарушения условий Договора о предоставлении микрокредита;
 - иные последствия, установленные законодательством Республики Казахстан и Договором о предоставлении микрокредита, в случае ненадлежащего исполнения либо неисполнения обязательств.

12. Порядок и условия работы с просроченной задолженностью, передачи задолженности на досудебное взыскание и урегулирование, уступка права (требования) и иные применяемые МФО меры

12.1. При неисполнении либо ненадлежащем исполнении Заемщиком обязательств по Договору МФО вправе принять все меры, предусмотренные настоящими Правилами, Договором и законодательством Республики Казахстан, в том числе МФО вправе на:

12.1.1. Взаимодействие с Заемщиком, имеющим просроченную задолженность, и (или) его представителем, и (или) третьим лицом, связанным обязательствами с МФО в рамках Договора:

- в период с 8.00 до 21.00 часов в будние дни по месту жительства либо месту нахождения Заемщика, либо месту регистрации Заемщика, либо в помещении МФО, не более 3 (трех) раз в неделю и не более 1 (одного) раза в будний день, если иное время, периодичность и день (выходной и (или) праздничный) не согласованы с Заемщиком;
- не более 3 (трех) раз в период с 8.00 до 21.00 часов в будние дни и не более 2 (двух) раз в период с 9:00 до 19:00 в выходные и праздничные дни посредством телефонных переговоров по инициативе МФО, в том числе с использованием приложений для совершения звонков в сети интернет или программного обеспечения для совершения автоматического голосового информирования, с сообщением при каждом взаимодействии наименования МФО, ее места нахождения, фамилии, имени, отчества (при его наличии), должности лица, которое осуществляет взаимодействие;
- Взаимодействие МФО с третьим лицом, не являющимся лицом, указанным в абзаце третьем настоящего подпункта, допускается в целях установления места нахождения и (или) контактных данных Заемщика для урегулирования и (или) погашения просроченной задолженности способами и в период, предусмотренными абзацем третьим настоящего подпункта, а также при сообщении наименования МФО, ее места нахождения, фамилии, имени, отчества (при его наличии), должности лица, которое осуществляет взаимодействие.

12.1.2. При наличии просрочки исполнения обязательства по Договору, но не позднее 10 (десяти) календарных дней с даты ее наступления МФО обязана уведомить Заемщика способом и в сроки, предусмотренными в Договоре, а также через объекты информатизации, о:

- 1) размер просроченных платежей по Договору на дату, указанную в уведомлении;
- 2) требование о внесении просроченных платежей по Договору;
- 3) разъяснение последствий невыполнения заемщиком - физическим лицом его обязательств по Договору;
- 4) указание на право заемщика - физического лица обратиться в МФО с предложением о внесении изменений в Договор;
- 5) иные сведения по усмотрению МФО.

МФО вправе привлечь коллекторское агентство для уведомления заемщика.

12.1.3. В течение 30 (тридцати) календарных дней с даты направления МФО заемщику - физическому лицу уведомления, предусмотренного подпунктом 12.1.2. настоящего пункта, Заемщик вправе обратиться в МФО в письменной форме и (или) через объекты информатизации и (или) способом, предусмотренным Договором, с предложением в отношении:

- 1) изменения в сторону уменьшения ставки вознаграждения по Договору;
- 2) уменьшения на срок не менее 3 (трех) месяцев ежемесячного платежа по Договору не менее чем на 50 (пятьдесят) процентов от размера, установленного Договором;
- 3) отсрочки платежей по основному долгу и (или) вознаграждению;
- 4) изменения метода погашения задолженности и (или) очередности погашения задолженности, в том числе с погашением основного долга в приоритетном порядке;
- 5) изменения срока микрокредита;
- 6) прощения просроченного основного долга и (или) вознаграждения, отмены неустойки (штрафа, пеней), связанных с обслуживанием микрокредита;
- 7) самостоятельной реализации залогодателем недвижимого имущества, являющегося предметом ипотеки, в сроки, установленные соглашением сторон;
- 8) представления отступного взамен исполнения обязательства по Договору путем передачи МФО залогового и (или) иного имущества;
- 9) реализации недвижимого имущества, являющегося предметом ипотеки, с передачей обязательства по Договору покупателю.

12.1.4. МФО обязана в течение 15 (пятнадцати) календарных дней с даты получения обращения заемщика - физического лица, предусмотренного подпунктом 12.1.3. настоящего пункта, рассмотреть возможность внесения изменений в условия Договора, предложенных заемщиком, и письменно сообщить заемщику - физическому лицу способом, предусмотренным Договором, а также через объекты информатизации об одном из следующих решений, принятых МФО, о (об):

- 1) согласия внести в условия Договора изменения, предложенные Заемщиком;
- 2) встречном предложении МФО Заемщику о внесении изменений в Договор;
- 3) отказе внести в условия Договора изменения, предложенные Заемщиком, с мотивированным обоснованием причин такого отказа.

12.1.5. МФО обязана внести изменения в условия Договора, указанные в абзацах 3) и (или) 4) подпункта 12.1.3. настоящего пункта, в случаях, предусмотренных подпунктом 12.1.6. настоящего пункта, если обращение с предложением о внесении указанных изменений направлено в МФО любым из следующих Заемщиков:

- 1) относящимся к социально уязвимым слоям населения в соответствии с Законом Республики Казахстан «О жилищных отношениях»;
- 2) пострадавшим в результате обстоятельств, послуживших основанием для введения чрезвычайного положения.

12.1.6. Внесение МФО изменений в Договор, указанных в подпункте 12.1.5. настоящего пункта, осуществляется при наличии любого из следующих условий:

- 1) снижения среднемесячного дохода Заемщика, рассчитанного за 2 (два) месяца, предшествовавших месяцу обращения Заемщика, более чем на 30 (тридцать) процентов по сравнению со среднемесячным доходом указанного Заемщика, рассчитанным за 12 (двенадцать) месяцев, предшествовавших месяцу обращения Заемщика;
- 2) получения Заемщиком государственной адресной социальной помощи на момент его обращения в МФО.

12.1.7. Заемщик - физическое лицо в течение 15 (пятнадцати) календарных дней с даты получения решения МФО, предусмотренного абзацем 4 подпункта 12.1.4. настоящего пункта, или при недостижении взаимоприемлемого решения об изменении условий Договора в срок, указанный в законодательстве Республики Казахстан, вправе обратиться к микрофинансовому омбудсману с одновременным уведомлением МФО.

12.1.8. При наличии просроченной задолженности по потребительским микрокредитам и (или) потребительским банковским займам, не обеспеченным залогом имущества, перед 2 (двумя) и более кредиторами, являющимися микрофинансовыми организациями, банками либо коллекторскими агентствами, Заемщик вправе обратиться за коллективным урегулированием

задолженности через платформу коллективного урегулирования, функционирующую при службе финансового омбудсмана.

12.1.9. В случаях неудовлетворения требования, а также нереализации заемщиком - физическим лицом по Договору прав, предусмотренных подпунктом 12.1.3. настоящего пункта, либо отсутствия согласия между заемщиком - физическим лицом и МФО по изменению условий Договора МФО вправе:

- 1) рассмотреть вопрос о применении мер в отношении заемщика;
- 2) передать задолженность на досудебные взыскание и урегулирование коллекторскому агентству.

13. Конфиденциальность

13.1. МФО гарантирует соблюдение тайны предоставления микрокредитов, информации об операциях Заемщиков, за исключением случаев, установленных законодательством Республики Казахстан.

13.2. Тайна предоставления микрокредита включает сведения о Заемщике, размере микрокредита и любых иных условиях Договора о предоставлении микрокредита, относящихся к Заемщику, а также об операциях МФО (за исключением настоящих Правил).

13.3. Тайна предоставления микрокредита может быть раскрыта только Заемщику, третьему лицу на основании письменного согласия Заемщика, данного в соответствии с требованиями Законодательства Республики Казахстан, кредитному бюро по предоставленным микрокредитам, в соответствии с законами Республики Казахстан, а также нижеуказанным лицам.

13.4. Сведения о Заемщиках, размерах микрокредитов, об иных условиях Договора о предоставлении микрокредита, относящихся к Заемщику, об операциях, проводимых МФО, выдаются:

- государственным органам и должностным лицам, осуществляющим функции уголовного преследования: по находящимся в их производстве уголовным делам на основании письменного запроса, заверенного печатью и санкционированного прокурором;
- органам национальной безопасности и Службе государственной охраны Республики Казахстан с санкции прокурора по их требованию о предоставлении информации, необходимой для предупреждения, раскрытия и пресечения разведывательных и (или) подрывных акций;
- уполномоченному органу по возврату активов по письменному запросу, подписанному первым руководителем либо лицом, исполняющим его обязанности, с приложением выписки из реестра, утвержденного в соответствии с Законом Республики Казахстан «О возврате государству незаконно приобретенных активов»;
- судам: по находящимся в их производстве делам на основании определения, постановления, решения и приговора суда;
- государственным и частным судебным исполнителям: по находящимся в их производстве делам исполнительного производства на основании, санкционированного прокурором постановления судебного исполнителя, заверенного печатью органов юстиции или печатью частного судебного исполнителя;
- прокурору: на основании постановления о производстве проверки в пределах его компетенции по находящемуся у него на рассмотрении материалу;
- органам государственных доходов исключительно в целях налогового администрирования: по вопросам, связанным с налогообложением проверяемого лица, на основании предписания;
- представителям Заемщика: на основании доверенности по Заемщику, являющемуся физическим лицом, на основании нотариально удостоверенной доверенности;
- уполномоченному органу в области реабилитации и банкротства: в отношении лица, по которому имеется вступившее в законную силу решение суда о признании банкротом, за период в течение пяти лет до возбуждения дела о банкротстве и (или) реабилитации с санкции прокурора;
- уполномоченному органу в сфере государственного управления по

восстановлению платежеспособности и банкротства граждан Республики Казахстан: на основании запроса в отношении гражданина, подавшего заявление о применении процедур, предусмотренных Законом Республики Казахстан «О восстановлении платежеспособности и банкротстве граждан Республики Казахстан», за период в течение трех лет до подачи такого запроса;

- финансовому управляющему: на основании запроса в отношении гражданина, по которому возбуждено дело о применении процедуры восстановления платежеспособности или судебного банкротства с санкции прокурора. В целях подтверждения полномочий к запросу прикладывается определение суда о возбуждении дела о применении процедуры;
- иным лицам в соответствии с действующим Законодательством Республики Казахстан.

13.5. Тайна предоставления микрокредита также может быть раскрыта микрофинансовому омбудсмену по находящимся у него на рассмотрении обращениям заемщиков-физических лиц по урегулированию разногласий, возникающих из Договора о предоставлении микрокредита, права (требования) по которому уступлены лицу, указанному в пункте 4 и части первой пункта 5 статьи 9-1 Закона Республики Казахстан «О микрофинансовой деятельности».

13.6. Сведения о Заемщике, размере Микрокредита, об иных условиях Договора о предоставлении микрокредита, относящихся к Заемщику, в случае смерти Заемщика, помимо лиц, предусмотренных в пункте 13.4. настоящего раздела Правил предоставления микрокредитов, также выдаются на основании письменного запроса:

- лицам, указанным Заемщиком в завещании;
- нотариусам: по находящимся в их производстве наследственным делам на основании письменного запроса нотариуса;
- иностранным консульским учреждениям: по находящимся в их производстве наследственным делам.

13.7. При этом раскрытием тайны предоставления микрокредитов не является:

- 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 лицами, указанными в части первой пункта 5 статьи 9-1 Закона, информации по договору о предоставлении микрокредита (выданному микрокредиту) лицам, указанным в пункте 4 и части первой пункта 5 статьи 9-1 Закона, при уступке (переуступке) прав (требований) по договору о предоставлении микрокредита;
- обмен информацией, в том числе сведениями, составляющими тайну предоставления микрокредита, между Национальным Банком Республики Казахстан и уполномоченным органом;
- представление должностным лицом государственного органа или лицом, выполняющим управленческие функции в МФО, документов и сведений, содержащих тайну предоставления микрокредита, в качестве подтверждающих документов и материалов при направлении органу уголовного преследования;
- сообщения об уголовном правонарушении.

14. Заключительные положения

14.1 Лица, виновные в нарушении настоящих правил несут ответственность в соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан.

14.2 Правила подлежат обновлению по мере изменения законодательства Республики Казахстан, внесении изменений и/или дополнений в нее и/или при введении новых процессов/продуктов микрокредитования.

14.3 МФО вправе в одностороннем порядке вносить изменения и дополнения в настоящие Правила.

14.4 В случае, если отдельные положения настоящих Правил вступают в противоречие с законодательством Республики Казахстан, то данные положения утрачивают свою

юридическую силу и применяются соответствующие нормы законодательства Республики Казахстан.

14.5 Недействительность отдельных положений настоящих Правил не влечет недействительности других положений Правил в целом.

14.6 Вопросы, не предусмотренные настоящими Правилами, регулируются в соответствии с внутренними нормативными актами, внутренними документами МФО, законодательством Республики Казахстан, а также общепринятыми стандартами профессиональной деятельности на финансовом рынке.

14.7 Об изменениях Правил предоставления микрокредитов МФО сообщает путем публикации документа на официальном Сайте МФО в сети «Интернет».

14.8 Изменение Правил оформляется посредством утверждения новой редакции. Новая редакция Правил не распространяется на ранее заключенные договоры о предоставлении микрокредитов.