

 SurfKaz	«SurfKaz Finance» микроқаржы ұйымы» ЖШС	Нұсқа: 01
--	--	----------------------

Бекітілген
«SurfKaz Finance» микроқаржы ұйымы» ЖШС-нің
Жалғыз қатысушысының шешімімен №18/26
2026 жылы «25» маусым

«SurfKaz Finance» микроқаржы ұйымы» ЖШС клиенттерінің
қаржылық сауаттылық деңгейін арттыру жөніндегі бағдарлама
(клиенттерге арналған жадынама)

Алматы қ., 2026 жыл

ҚҰЖАТТЫҢ КЕЛІСУ ПАРАҒЫ

№	ТАӘ	Лауазымы	Келісу нәтижесі (қолы)
1	У Яньань	Бас директор	
2	Қаратай Аян Нұрболатқызы	Юрист	
3	Ешмухаметов Мейір Ержанұлы	Комплаенс-менеджері	

1. ЖАЛПЫ ЕРЕЖЕЛЕР

1.1. «SurfKaz Finance» микроқаржы ұйымы» ЖШС (бұдан әрі мәтін бойынша - МҚҰ) **клиенттерінің қаржылық сауаттылық деңгейін арттыру жөніндегі бағдарлама** (бұдан әрі мәтін бойынша - Бағдарлама) Қазақстан Республикасының «Микроқаржылық қызмет туралы» Заңына сәйкес әзірленген.

1.2. Осы Бағдарламаның мақсаты микроқаржылық қызметтер нарығында адал мінез-құлықты қамтамасыз ету, қарыз алушылардың дефолт тәуекелдерін барынша азайту, халықтың шамадан тыс борыштық жүктемесінің алдын алу, сондай-ақ клиенттерге микрокредит беру туралы шартты (бұдан әрі мәтін бойынша - Шарт) жасасу кезінде туындайтын олардың құқықтарын, міндеттері мен құқықтық салдарын түсіндіру болып табылады.

1.3. Бағдарламаның міндеттері:

1. МҚҰ клиенттерінде жауапты қарыз алу және жеке бюджетті жоспарлау дағдыларын қалыптастыру;
2. Микрокредиттің негізгі көрсеткіштерін (соның ішінде артық төлемді және жылдық тиімді сыйақы мөлшерлемесін – ЖТСМ) есептеу тәртібін түсіндіру;
3. Шарттардың талаптарын өзгерту (ұзарту, қайта құрылымдау) шарттарын және МҚҰ тарапынан талаптарды біржақты нашарлатуға жол берілмейтіндігін клиенттердің қаперіне жеткізу;
4. Клиенттердің қаржылық алаяқтықтан қорғану әдістері туралы хабардарлығын арттыру;
5. Проблемалық берешекті реттеу және қаржылық қызметтерді тұтынушылардың құқықтарын қорғау тетіктері туралы ақпараттандыру.

2. БАҒДАРЛАМАНЫ ІСКЕ АСЫРУДЫҢ НЕГІЗГІ ПРИНЦИПТЕРІ

2.1. Қолжетімділік және баяндаудың қарапайымдылығы: Барлық ақпараттық материалдар күрделі заңдық және қаржылық терминологияны шамадан тыс қолданбай, қарапайым, түсінікті тілде жазылуы тиіс.

2.2. Қос тілділік: ҚР заңнамасына сәйкес, барлық материалдар міндетті түрде мемлекеттік (қазақ) және орыс тілдерінде әзірленеді және таратылады.

2.3. Шынайылық: МҚҰ клиенттерге микрокредит алумен байланысты артықшылықтар мен тәуекелдер, соның ішінде айыппұл санкциялары мен мерзімін өткізіп алудың салдары туралы толық ақпаратты ұсынады.

3. МИКРОКРЕДИТТЕР ТУРАЛЫ БАРЛЫҚ МӘЛІМЕТ: ҚАЛАЙ АҚЫЛМЕН ҚАРЫЗ АЛУҒА ЖӘНЕ ӨЗ ҚҰҚЫҚТАРЫҢДЫ ҚОРҒАУҒА БОЛАДЫ

3.1. Микрокредит - ақша шұғыл қажет болған жағдайдағы ыңғайлы қаржылық құрал. Дегенмен, оның қаржылық қиындықтарға себепші болмауы үшін бұл процестің қалай жұмыс істейтінін, клиенттің не нәрсеге құқығы бар екенін және оған қандай міндеттер жүктелетінін түсіну маңызды.

Бұл нұсқаулықта Қазақстан Республикасындағы микрокредит берудің барлық қыр-сыры ҚР «Микроқаржылық қызмет туралы» Заңына сүйене отырып талданды.

3.2. Негізгі көрсеткіштер: микрокредит іс жүзінде қанша тұрады.

3.2.1. Клиент микрокредит алған кезде, ең бастысы, тек жарнамаға немесе «күніне небәрі бірнеше пайыз» деген тұжырымға ғана қарамауы керек. Шартқа қол қойылғанға дейін МҚҰ ашуға міндетті екі негізгі параметрге назар аудару қажет:

1. **Қайтарылатын толық сома:** Бұл клиент Шартта көрсетілген мерзімде қайтаруға міндетті теңгедегі соңғы сома (микрокредиттің негізгі борыш сомасы + барлық есептелген пайыздар). Артық төлемнің таза сомасын бірден анықтау үшін оны

клиенттің қолма-қол алатын сомасымен салыстыру қажет;

2. **ЖТСМ (Жылдық тиімді сыйақы мөлшерлемесі):** Бұл клиент микрокредитінің жылдық есеппен алғандағы нақты құны, бұған пайыздар және барлық ілеспе төлемдер (бар болса) кіреді. ҚР заңнамасы ЖТСМ-нің ең жоғары мөлшерін қатаң түрде шектейді және МҚҰ одан асыруға құқылы емес.

Кеңес: Микрокредитті мақұлдау үшін СМС-кодты енгізбес бұрын, міндетті түрде теңгедегі артық төлем сомасы нақты жазылуы тиіс төлемдердің қорытынды графигіне (бар болса) немесе Шарттың мәтініне қарау керек.

3.2.2. Клиенттің басты құқығы: МҚҰ клиенттің өзінің хабардарлығынсыз және келісімінсіз шарт талаптарын өзгертуге құқылы емес. ҚР «Микроқаржылық қызмет туралы» Заңына сәйкес, қарыз алушылардың құқықтары микроқаржы ұйымдарының біржақты әрекеттерінен қатаң қорғалған:

1. **Микрокредит мерзімін біржақты ұзартуға тыйым салу:** МҚҰ-ға клиенттің жазбаша келісімінсіз Шарттың қолданылу мерзімін біржақты тәртіппен ұзартуға немесе оның талаптарын өзгеше түрде нашарлатуға қатаң тыйым салынады;
2. **Бұл іс жүзінде қалай жұмыс істейді?** Егер микрокредит мерзімі аяқталуға жақындаса, клиенттің өзі МҚҰ-ға өтініш білдірмесе, МҚҰ оны автоматты түрде тағы бір айға «ұзартса» алмайды және бұл күндер үшін жаңа пайыздарды есептей алмайды. Шарт талаптарын кез келген ұзарту (продолгациялау) немесе өзгерту тек клиенттің келісімімен ғана (жеке кабинетте СМС-код немесе ЭЦП көмегімен қосымша келісімге қол қою арқылы) ресімделеді.
3. **Ерекшелік:** МҚҰ Шарт талаптарын тек клиент үшін жақсарту жағына қарай (мысалы, сыйақының пайыздық мөлшерлемесін төмендету немесе мерзімі өткен міндеттемелер үшін айыппұлды жою) Шартта көзделген тәртіппен, сондай-ақ ақпараттандыру объектілері арқылы Шарт талаптарының өзгергені туралы хабардар ету жолымен біржақты тәртіппен өзгертуге құқылы. Клиент (Қарыз алушы) МҚҰ-ның тиісті хабарламасын алған күннен бастап 14 (он төрт) күнтізбелік күн ішінде МҚҰ ұсынған жақсартушы талаптардан бас тартуға және өзінің шешімі туралы МҚҰ-ға Шартта белгіленген тәртіппен және (немесе) ақпараттандыру объектілері арқылы хабарлауға құқылы. МҚҰ-ның Шарт бойынша төлемдерді микрокредит бойынша ай сайынғы төлемдерді ұлғайтпай кейінге қалдыруды және (немесе) бөліп төлеуді ұсынуы тек клиенттің келісімі болған жағдайда ғана жүзеге асырылады.

3.2.3. Микрокредитті төлеуде қиындықтар туындаса не істеу керек? (Берешекті реттеу)

Өмірде әртүрлі жағдайлар болады: жұмыстан айырылу, ауру немесе жалақының кешігуі. Мұндай жағдайдағы ең үлкен қателік – телефонды өшіріп, кредитордан жасырыну. Есіңізде болсын: сіздің жағдайды реттеуге заңды құқығыңыз бар.

Әрекеттердің қадамдық алгоритмі:

1. **Мерзімдерге қойылатын талаптар:** Мерзімі өткен міндеттемелер туындаған сәттен бастап 30 (отыз) күнтізбелік күн ішінде клиент МҚҰ-ға ресми жазбаша өтінішпен (интернет-ресурстағы немесе мобильді қосымшадағы жеке кабинет арқылы, не МҚҰ-ның ресми жұмыс электрондық поштасына өтініш жіберу арқылы электрондық пошта арқылы және (немесе) ақпараттандыру объектілері арқылы және (немесе) Шартта көзделген тәсілмен) жүгінуге құқылы;
2. **Мерзімін өткізіп алу себебін негіздеу қажеттілігі:** Өтініште берешекті уақтылы өтей алмау себебін шынайы сипаттау және міндетті түрде растаушы құжаттарды (кірістің төмендегені туралы анықтаманы, жұмыстан босату туралы бұйрықты, еңбекке жарамсыздық парағын және т.б.) қоса беру маңызды. Растаушы құжаттар толық көлемде болмаған жағдайда, МҚҰ клиенттің талаптарын қанағаттандырудан бас тартуға құқылы;
3. **Клиенттің нұсқасын ұсыну:** Клиент төлемді кейінге қалдыруды, Шарт мерзімін өзгертуді (ай сайынғы төлемді азайту үшін мерзімді ұзартуды) немесе айыппұлды

- уақытша жоюды және т.б. сұрай алады;
4. **Жауапты күту:** МҚҰ сіздің өтінішіңізді 15 (он бес) күнтізбелік күн ішінде қарауға және жауап беруге міндетті: клиенттің шарттарымен келісу, ымыраға келудің өз нұсқасын ұсыну немесе уәжді бас тарту хатын беру.

3.2.4. Мерзімін өткізіп алудың салдары қандай.

Егер клиент (қарыз алушы) жай ғана төлеуді тоқтатып, мәселені шешу үшін байланысқа шықпаса, заңды өндіріп алу тетіктері іске қосылады:

1. **Айыппұл (өсімпұл):** Шарт бойынша төлем мерзімі өткізіп алынған келесі күннен бастап айыппұл (өсімпұл) есептеле бастайды. Алайда оның мөлшері МҚҰ-ның қаржылық өнімінің түріне байланысты ҚР заңымен қатаң шектеледі және Шартта міндетті түрде жазылады;
2. **Бұзылған несиес тарихы:** МҚҰ берілген микрокредиттер бойынша мәліметтерді несиес бюроларына беруге міндетті. Әрбір мерзімін өткізіп алу клиенттің несиелік рейтингін нашарлатады, соған байланысты болашақта клиентке техниканы бөліп төлеуге алудан, автонесие немесе ипотека алудан, сондай-ақ өзге де несиелер мен микрокредиттерді алудан бас тартылу ықтималдығы бар;
3. **Өндіріп алу:** МҚҰ қарызды мәжбүрлі түрде өндіріп алу үшін коллекторлық агенттікті тартуға немесе нотариусқа не сотқа жүгінуге құқылы.

3.2.5. Абайлаңыз, алаяқтар! Киберқауіпсіздік ережелері. Бүгінгі таңда қаржылық сауаттылық цифрлық қауіпсіздікпен тығыз байланысты. Үш «алтын» ережені есте сақтау қажет:

1. **СМС-код – бұл жеке қолтаңба.** Телефонға SMS немесе электрондық поштаға хат түрінде келетін кодтарды ешқашан және ешкімге беруге болмайды. Кодты сайтта енгізу немесе оны телефон арқылы айту қаржылық міндеттемеге өз қолыңызбен қол қойғанмен тең болып табылады;
2. **Жеке деректерді қорғау.** Күмәнді мессенджерлер мен «жұмысқа орналасу» немесе «жұлделер ұтысы» чаттарында өзіңіздің жеке куәлігіңіздің фотосуреттерін жіберуге болмайды. Алаяқтар оларды сіздің атыңызға несиес (микрокредит) алу үшін пайдалануы мүмкін.

3.2.6. Құқықтары бұзылған жағдайда клиенттер қайда жүгіне алады.

Егер микроқаржы ұйымының заңды бұзғаны туралы (айыппұлдарды нормадан тыс есептегені, Шарт мерзімін хабарсыз өзгерткені немесе өндіріп алу кезінде дөрекі қарым-қатынас жасағаны) нақты фактілер болса, келесі әрекеттерді жасауға болады:

1. МҚҰ-ның өзінің қолдау қызметіне ресми сотқа дейінгі шағым жолдау;
2. Егер дау шешілмесе, Қазақстан Республикасы Қаржы нарығын реттеу және дамыту агенттігіне (ҚР ҚНРДА) өтініш жазу. Бұны онлайн режимде ресми eOtinish порталы арқылы немесе өзге де тиісті тәсілмен жасауға болады. Әрбір өтініш бойынша ресми тексеру жүргізіледі;
3. Сондай-ақ клиенттердің ҚР заңнамасында белгіленген тәртіппен микроқаржылық омбудсменге жүгінуге мүмкіндігі бар.

Микрокредиттерге жасауанкершілікпен қараңыз: оларды тек кезек күттірмейтін қажеттіліктерге, қарызды қандай қаражат есебінен қайтаратыныңызды нақты біле отырып алыңыз.

4. ҚОРЫТЫНДЫ ЕРЕЖЕЛЕР

- 4.1. Осы Бағдарлама МҚҰ-ның жалғыз қатысушысының шешімімен бекітілген күннен бастап күшіне енеді.
- 4.2. Осы Бағдарламаға өзгерістер мен толықтырулар Қазақстан Республикасының заңнамасы өзгерген жағдайда немесе МҚҰ-ның басқару органдарының бастамасы бойынша енгізіледі.



ТОО «Микрофинансовая организация «SurfKaz Finance»

Версия:
01

Утверждена
Решением единственного участника №18/26
ТОО «Микрофинансовая организация «SurfKaz Finance»
от «25» июня 2026 года

**Программа по повышению уровня финансовой грамотности клиентов
ТОО «Микрофинансовая организация «SurfKaz Finance»
(памятка для клиентов)**

г. Алматы, 2026 год
ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ ДОКУМЕНТА

№	ФИО	Должность	Результат согласования (подпись)
1	У Яньань	Генеральный директор	
2	Қаратай Аян Нұрболатқызы	Юрист	
3	Ешмухаметов Мейір Ержанұлы	Комплаенс-менеджер	



1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящая **Программа по повышению уровня финансовой грамотности клиентов** (далее по тексту - Программа) **ТОО «Микрофинансовая организация «SurfKaz Finance»** (далее по тексту - МФО) разработана в соответствии с Законом Республики Казахстан «О микрофинансовой деятельности».

1.2. Целью настоящей Программы является обеспечение добросовестного поведения на рынке микрофинансовых услуг, минимизация рисков дефолта заемщиков, предотвращение чрезмерной долговой нагрузки населения, а также разъяснение клиентам их прав, обязанностей и правовых последствий, возникающих при заключении договора о предоставлении микрокредита (далее по тексту - Договор).

1.3. Задачами Программы являются:

1. Формирование у клиентов МФО навыков ответственного заимствования и планирования личного бюджета;
2. Разъяснение порядка расчета ключевых показателей микрокредита (включая переплату и годовую эффективную ставку вознаграждения - ГЭСВ);
3. Доведение до сведения клиентов условий изменения Договоров (пролонгация, реструктуризация) и недопустимости одностороннего ухудшения условий со стороны МФО;
4. Повышение осведомленности клиентов о методах защиты от финансового мошенничества;
5. Информирование о механизмах урегулирования проблемной задолженности и защиты прав потребителей финансовых услуг.

2. ОСНОВНЫЕ ПРИНЦИПЫ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ

2.1. Доступность и простота изложения: Все информационные материалы должны быть написаны простым, понятным языком, без избыточного использования сложной юридической и финансовой терминологии.

2.2. Двухязычие: в соответствии с законодательством РК, все материалы в обязательном порядке разрабатываются и распространяются на государственном (казахском) и русском языках.

2.3. Объективность: МФО предоставляет клиентам полную информацию как о преимуществах, так и о рисках, связанных с получением микрокредитов, включая штрафные санкции и последствия просрочки.

3. ВСЕ О МИКРОКРЕДИТАХ: КАК ЗАНЯТЬ С УМОМ И ЗАЩИТИТЬ СВОИ ПРАВА

3.1. Микрокредит - это удобный финансовый инструмент, когда деньги нужны срочно. Однако, чтобы он не стал причиной финансовых проблем, важно понимать, как устроен этот процесс, на что клиент имеет право и какие обязанности на него ложатся.

В этом руководстве были разобраны все нюансы микрокредитования в Республике Казахстан, основываясь на Законе РК «О микрофинансовой деятельности».

3.2. Главные показатели: сколько на самом деле стоит микрокредит.

3.2.1. Когда клиент берет микрокредит, главное не смотреть только на рекламу или формулировку «всего несколько процентов в день». Необходимо обращать внимание на два ключевых параметра, которые МФО обязана раскрывать до подписания Договора:

1. **Полная сумма к возврату:** Это конечная сумма в тенге (сумма основного долга микрокредита + все начисленные проценты), которую клиент обязан вернуть в срок, указанный в Договоре. Необходимо сравнить ее с суммой, которую клиент берет на руки, чтобы мгновенно определить сумму чистой переплаты;

2. **ГЭСВ (Годовая эффективная ставка вознаграждения):** Это реальная стоимость микрокредита клиента в годовом выражении, включающая проценты и все сопутствующие платежи (при наличии). Законодательство РК строго ограничивает максимальный размер ГЭСВ, и МФО не имеют права его превышать.

Совет: Перед тем как ввести СМС-код для одобрения микрокредита, в обязательном порядке, нужно смотреть на итоговый график платежей (при наличии), либо на текст Договора, в котором должна быть фактически прописана сумма переплаты в тенге.

3.2.2. Главное право клиента: МФО не имеет право менять условия без ведома и согласия самого клиента.

Согласно Закону РК «О микрофинансовой деятельности», права заемщиков строго защищены от односторонних действий микрофинансовых организаций:

1. **Запрет на одностороннее продление срока микрокредита:** МФО категорически запрещено в одностороннем порядке увеличивать срок действия Договора или иным образом ухудшать его условия без письменного согласия клиента;
2. **Как это работает на практике?** Если срок микрокредита подходит к концу, МФО не может автоматически «продлить» его еще на месяц и начать начислять за эти дни новые проценты, если клиент сам не обратится в МФО с заявлением. Любое продление (продлонгация) или изменение условий Договора оформляется **только** согласием клиента (подписанием дополнительного соглашения в личном кабинете с помощью СМС-кода или ЭЦП).
3. **Исключение:** МФО имеет право в одностороннем порядке изменять условия Договора **только в сторону улучшения** для клиента (например, снизить процентную ставку вознаграждения или отменить неустойку за просроченные обязательства), путем уведомления об изменении условий Договора в порядке, предусмотренном Договором, а также через объекты информатизации. Клиент (Заемщик) вправе в течение 14 (четырнадцати) календарных дней с даты получения соответствующего уведомления МФО отказаться от предложенных МФО улучшающих условий и сообщить о своем решении МФО в порядке, определенном Договором, и (или) через объекты информатизации. Предоставление МФО отсрочки и (или) рассрочки платежей по Договору без увеличения ежемесячных платежей по микрокредиту осуществляется только при наличии согласия клиента.

3.2.3. Что делать, если возникли трудности с выплатой микрокредита? (Урегулирование задолженности)

Жизненные ситуации бывают разными: потеря работы, болезнь или задержка зарплаты. Самая главная ошибка в таком случае - выключить телефон и скрываться от кредитора. Запомните: у вас есть законное право на урегулирование ситуации.

Пошаговый алгоритм действий:

1. **Требования к срокам:** В течение **30 (тридцати) календарных дней** с момента возникновения просрочки клиент имеет право обращаться в МФО с официальным письменным заявлением (через личный кабинет на интернет-ресурсе или в мобильном приложении, либо через электронную почту путем отправки заявления на официальную рабочую электронную почту МФО, и (или) через объекты информатизации и (или) способом, предусмотренным Договором);
2. **Необходимость обоснования причины возникновения просрочки:** В заявлении важно честно описать причину невозможности своевременного погашения задолженности, и обязательно приложить подтверждающие документы (справку о снижении дохода, приказ об увольнении, больничный лист и т.д.). В случае отсутствия подтверждающих документов в полном объеме, МФО имеет право отказать в удовлетворении требований клиента;

3. **Предложение варианта клиента:** Клиент может попросить об отсрочке платежа, изменении срока Договора (увеличении срока для снижения ежемесячного платежа) или временной отмене неустойки и т.д.;
4. **Ожидание ответа:** МФО обязана рассмотреть ваше заявление в течение 15 (пятнадцати) календарных дней и предоставить ответ: согласиться на условия клиента, предложить свой вариант компромисса или дать мотивированный отказ.

3.2.4. Каковы последствия просрочки.

Если клиент (заемщик) просто перестает платить и не идет на контакт для решения проблемы, запускаются законные механизмы взыскания:

1. **Неустойка (пеня):** Начиная со следующего дня после пропущенной даты платежа по Договору, начинает начисляться неустойка (пеня). Однако ее размер строго ограничен законом РК в зависимости от вида финансового продукта МФО, и обязательно прописывается в Договоре;
2. **Испорченная кредитная история:** МФО обязана передавать данные по выданным микрокредитам в кредитные бюро. Каждая просрочка ухудшает кредитный рейтинг клиента, в связи с чем в будущем есть вероятность на отказ клиенту в покупке техники в рассрочку, получении автокредита или ипотеки, также в получении иных кредитов и микрокредитов;
3. **Взыскание:** МФО имеет право привлечь коллекторское агентство или обратиться к нотариусу либо в суд для принудительного взыскания долга.

3.2.5. Осторожно, мошенники! Правила кибербезопасности.

Сегодня финансовая грамотность неразрывно связана с цифровой безопасностью. Необходимо помнить три «золотых» правила:

1. **СМС-код — это личная подпись.** Никогда и никому нельзя передавать коды, приходящие на телефон в виде SMS или письма на электронную почту. Ввод кода на сайте или его диктовка по телефону приравнивается к личной подписи под финансовым обязательством;
2. **Защита личных данных.** Нельзя отправлять фотографии своего удостоверения личности в сомнительных мессенджерах и чатах «по трудоустройству» или «розыгрышам призов». Мошенники могут использовать их для получения кредитов (микрокредитов).

3.2.6. Куда обращаться клиентам, если их права нарушены?

Если имеются достоверные факты, что микрофинансовая организация нарушила закон (начислила штрафы выше нормы, изменила срок Договора без ведома или некорректно ведет коммуникацию при взыскании), можно:

1. Направить официальную досудебную претензию в службу поддержки самой МФО;
2. Если спор не решился, написать обращение в **Агентство РК по регулированию и развитию финансового рынка (АРРФР РК)**. Это можно сделать онлайн через официальный портал **eOtinish**, либо иным соответствующим путем. По каждому обращению будет проведена официальная проверка.
3. Также у клиентов есть возможность обратиться к микрофинансовому омбудсмену в порядке, установленном законодательством РК.

Относитесь к микрокредитам ответственно: берите их только на неотложные нужды, точно зная, из каких средств вы будете возвращать долг.

4. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 4.1. Настоящая Программа вступает в силу с даты ее утверждения решением единственного участника МФО.
- 4.2. Изменения и дополнения в настоящую Программу вносятся в случае изменения законодательства Республики Казахстан или по инициативе органов управления МФО.