

«БЕКІТІЛГЕН»
«Moneyplus» МҚҰ» ЖШС
Қатысушыларының жалпы жиналысының
2026 жылғы «21» шілдедегі хаттамасымен

«Moneyplus» МҚҰ» ЖШС-ның
Директоры



Уалиев А.Е.

«Moneyplus»
МИКРОҚАРЖЫ ҰЙЫМЫ» ЖШС-ның
МИКРОКРЕДИТТЕРДІ
БЕРУ ҚАҒИДАСЫ

Алматы қ., 2026 ж.

«УТВЕРЖДЕНО»
Протоколом общего собрания участников
ТОО «МФО «Moneyplus»
от «21» июля 2026 года

Директор
ТОО «МФО «Moneyplus»



Уалиев А.Е.

ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ
МИКРОКРЕДИТОВ
ТОО «МИКРОФИНАНСОВАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
«Moneyplus»

г. Алматы, 2026 г.

1. Жалпы ережелер 1.1. Осы «Moneyplus» микроқаржы ұйымы» ЖШС (бұдан әрі – МҚҰ) микрокредиттер беру Қағидасы (бұдан әрі – Қағида) Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасының талаптарына сәйкес әзірленді. 1.2. МҚҰ микрокредитті ақылылық, қайтарымдылық, мерзімділік шарттарында және микрокредит беру туралы шартта айқындалатын басқа да шарттарда береді. 1.3. МҚҰ мынадай міндетті мәліметтер мен рәсімдерді қамтитын осы Қағидалар негізінде микроқаржы қызметін жүзеге асырады: 1) микрокредит берудің шекті сомалары мен мерзімдері; 2) берілетін микрокредиттер бойынша сыйақы мөлшерлемелерінің шекті шамалары; 3) МҚҰ қабылдайтын қамтамасыз етуге қойылатын талаптар; 4) микрокредит беру туралы шешім қабылдаудың шекті мерзімдері; 5) микрокредиттер беру процесінде туындайтын қаржы қызметтерін тұтынушылардың өтініштерін қарау тәртібі; 6) МҚҰ мен қаржы қызметтерін тұтынушының құқықтары мен міндеттері, олардың жауапкершілігі; 7) қаржы қызметтерін тұтынушы үшін микрокредиттің жарамдылығын бағалауды жүргізу тәртібін, шартты жасасу, өзгерту және бұзу тәртібі мен мерзімдерін, міндеттемелердің орындалуын қамтамасыз ету тәсіліне қойылатын талаптарды, микрокредитті беру және өтеу тәртібін, кепіл нысанасына өндіріп алу рәсімдерін қоса алғанда, төлемге қабілетсіз қарыз алушымен өзара іс-қимыл жасау тәртібін қоса алғанда, микрокредиттер беруге байланысты қаржы өнімдерін беру шарттары; 8) клиенттермен жұмыс тәртібі туралы ережелер; 9) МҚҰ мен қаржы қызметтерін тұтынушы арасындағы келіспеушіліктерді реттеу кезінде қаржы қызметтерін тұтынушымен және микроқаржы омбудсманмен өзара іс-қимыл жасау тәртібі; 10) мүгедектігі бар адамдарға және халықтың жүріп-тұруы аз топтарына қызметтер көрсету тәртібі, сондай-ақ мүгедектігі бар адамдарға және сенім білдірілген адамның қатысуымен халықтың жүріп-тұруы аз топтарына қызметтер көрсету ерекшеліктері. 1.4. Осы Қағидалар уәкілетті органның нормативтік құқықтық актісінде белгіленген микроқаржы қызметін жүзеге асыруға қойылатын талаптарға сәйкес келеді. 1.5. МҚҰ жеке және (немесе) заңды тұлғаларға республикалық бюджет туралы заңда тиісті қаржы жылына белгіленген айлық есептік көрсеткіштің жиырма мың еселенген мөлшерінен аспайтын мөлшерде қамтамасыз ете отырып не қамтамасыз етпей микрокредиттер беру жөніндегі микроқаржы қызметін жүзеге асыруға құқылы. 1.6. Осы Қағидалар ашық ақпарат болып табылады және коммерциялық құпияның немесе микрокредит	1. Общие положения 1.1. Настоящие Правила предоставления микрокредитов (далее – Правила) ТОО «Микрофинансовая организация «Moneyplus» (далее – МФО) разработаны в соответствии с требованиями действующего законодательства Республики Казахстан. 1.2. МФО предоставляет микрокредиты на условиях платности, срочности, возвратности и на других условиях, определяемых договором о предоставлении микрокредита. 1.3. МФО осуществляет микрофинансовую деятельность на основании настоящих Правил, содержащих следующие обязательные сведения и процедуры: 1) предельные суммы и сроки предоставления микрокредита; 2) предельные величины ставок вознаграждения по предоставляемым микрокредитам; 3) требования к принимаемому МФО обеспечению; 4) предельные сроки принятия решения о предоставлении микрокредита; 5) порядок рассмотрения обращений потребителей финансовых услуг, возникающих в процессе предоставления микрокредитов; 6) права и обязанности МФО и потребителя финансовых услуг, их ответственность; 7) условия предоставления финансовых продуктов, связанных с предоставлением микрокредитов, включая порядок проведения оценки пригодности микрокредита для потребителя финансовых услуг, порядок и сроки заключения, изменения и расторжения договора, требования к способу обеспечения исполнения обязательств, порядок предоставления и погашения микрокредита, порядок взаимодействия с неплатежеспособным заемщиком, включая процедуры обращения взыскания на предмет залога; 8) положения о порядке работы с клиентами; 9) порядок взаимодействия с потребителем финансовых услуг и микрофинансовым омбудсманом при урегулировании разногласий между МФО и потребителем финансовых услуг; 10) порядок предоставления услуг лицам с инвалидностью и маломобильным группам населения, а также особенности предоставления услуг лицам с инвалидностью и маломобильным группам населения с участием доверенного лица. 1.4. Настоящие Правила соответствуют требованиям к осуществлению микрофинансовой деятельности, установленным нормативным правовым актом уполномоченного органа. 1.5. МФО вправе осуществлять микрофинансовую деятельность по предоставлению микрокредитов физическим и (или) юридическим лицам с обеспечением либо без обеспечения в размере, не превышающем двадцати тысячекратного размера месячного расчетного показателя, установленного на соответствующий финансовый год законом о республиканском бюджете. 1.6. Настоящие Правила являются открытой информацией и не могут быть предметом
--	---

беру құпиясының нысанасы бола алмайды, клиенттерді көру үшін қолжетімді орындарда, оның ішінде МҚҰ-ның ресми интернет-ресурсында www.moneyplus.kz орналастырылады.

2. Терминдер мен қысқартулар

2.1. Осы Қағидаларда Қазақстан Республикасының Азаматтық кодексінде, «Микроқаржы қызметі туралы» Қазақстан Республикасының Заңында (бұдан әрі – Заң), Қазақстан Республикасының өзге де заңдарында және микроқаржы қызметін реттейтін Қазақстан Республикасының нормативтік құқықтық актілерінде айқындалған мағынада терминдер мен ұғымдар пайдаланылады.

2.2. Қаржы қызметтерін тұтынушы – микрокредит алу мақсатында МҚҰ-ға жүгінген, өтінішті қарау, микрокредит беру туралы шартты жасасу, орындау, өзгерту немесе тоқтату сатысына байланысты өтініш берушіні, Клиентті және қарыз алушыны қоса алғанда, МҚҰ көрсететін микроқаржы қызметтерін алатын не алған жеке тұлға.

2.3. Осы Қағидалардың мәтіні бойынша «Микроқаржы ұйымы», «МҚҰ», «Кредитор» деген сөздер, сондай-ақ көрсетілген сөздер мен сөз тіркестерінен туындайтын, кез келген санда, жыныста, жағдайда және өзге де грамматикалық нысанда пайдаланылатын өзге де туындылар, егер осы Қағидаларда өзгеше тікелей көзделмесе не олардың мазмұнынан туындамаса, **«Moneyplus» микроқаржы ұйымы» жауапкершілігі шектеулі серіктестігі** білдіреді.

2.4. Егер осы Қағидаларда өзгеше көзделмесе, терминдер мен ұғымдар Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген мағынада қолданылады.

3. Микрокредиттер берудің шекті сомалары мен мерзімдері

3.1. МҚҰ бекітілген қаржы өнімдері шеңберінде микрокредиттер береді.

3.2. «Кәсіпкерлік микрокредит» қаржы өнімі бойынша микрокредит берудің мынадай шекті шарттары белгіленеді:

Микрокредиттің ең төменгі сомасы **50 000 (елу мың) теңге**.

Микрокредиттің ең жоғары сомасы **200 000 (екі жүз мың) теңге**.

Микрокредит беру мерзімі **25 (жиырма бес) күнтізбелік күн**.

3.3. Микрокредиттің нақты сомасы мен мерзімі МҚҰ мен қарыз алушы арасындағы келісім бойынша осы Қағидаларда және тиісті қаржы өнімінің шарттарында белгіленген шектерде айқындалады.

4. Берілетін микрокредиттер бойынша сыйақы мөлшерлемелерінің шекті шамалары

4.1. «Кәсіпкерлік микрокредит» қаржы өнімі бойынша сыйақы мөлшерлемелерінің мынадай шекті шамалары белгіленеді:

Номиналды сыйақы мөлшерлемесі жылдық **36,0 %** (күніне **0,1 %**).

коммерческой тайны или тайны предоставления микрокредита, размещаются в местах, доступных для обозрения клиентов, в том числе на официальном интернет-ресурсе МФО www.moneyplus.kz.

2. Термины и сокращения

2.1. В настоящих Правилах используются термины и понятия в значениях, определенных Гражданским кодексом Республики Казахстан, Законом Республики Казахстан «О микрофинансовой деятельности» (далее – Закон), иными законами Республики Казахстан и нормативными правовыми актами Республики Казахстан, регулирующими микрофинансовую деятельность.

2.2. Потребитель финансовых услуг – физическое лицо, которое обратилось в МФО с целью получения микрокредита, получает либо получило микрофинансовые услуги, оказываемые МФО, включая заявителя, клиента и заемщика, в зависимости от стадии рассмотрения заявления, заключения, исполнения, изменения или прекращения договора о предоставлении микрокредита.

2.3. По тексту настоящих Правил слова «Микрофинансовая организация», «МФО», «Кредитор», а также иные производные от указанных слов и выражений, используемые в любом числе, роде, падеже и иной грамматической форме, если иное прямо не предусмотрено настоящими Правилами либо не вытекает из их содержания, означают **Товарищество с ограниченной ответственностью «Микрофинансовая организация «Moneyplus»**.

2.4. Если иное не предусмотрено настоящими Правилами, термины и понятия применяются в значениях, установленных законодательством Республики Казахстан.

3. Предельные суммы и сроки предоставления микрокредитов

3.1. МФО предоставляет микрокредиты в рамках утвержденных финансовых продуктов.

3.2. По финансовому продукту «Предпринимательский микрокредит» устанавливаются следующие предельные условия предоставления микрокредита:

Минимальная сумма микрокредита **50 000 (пятьдесят тысяч) теңге**.

Максимальная сумма микрокредита **200 000 (двести тысяч) теңге**.

Срок предоставления микрокредита **25 (двадцать пять) календарных дней**.

3.3. Конкретные сумма и срок микрокредита определяются по соглашению между МФО и заемщиком в пределах, установленных настоящими Правилами и условиями соответствующего финансового продукта.

4. Предельные величины ставок вознаграждения по предоставляемым микрокредитам

4.1. По финансовому продукту «Предпринимательский микрокредит» устанавливаются следующие предельные величины ставок вознаграждения:

Номинальная ставка вознаграждения **36,0 % годовых (0,1 % в день)**.

Жылдық тиімді сыйақы мөлшерлемесі (ЖТСМ) **43,41** %, бірақ Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген шекті мөлшерден аспайды.

5. МҚҰ қабылдайтын міндеттемелердің орындалуын қамтамасыз етуге қойылатын талаптар

5.1. Осы Қағидаларды бекіту күніне МҚҰ міндеттемелердің орындалуын қамтамасыз етпей микрокредиттер (**кепілсіз микрокредиттер**) береді.

5.2. Кепілсіз микрокредиттер беру кезінде қарыз алушының кепілге, кепілдікке, кепілгерлікке не міндеттемелердің орындалуын қамтамасыз етудің өзге де тәсілдерін беруі талап етілмейді.

5.3. МҚҰ міндеттемелердің орындалуын қамтамасыз ете отырып, микрокредиттер беру туралы шешім қабылдаған жағдайда қабылданатын қамтамасыз етуге қойылатын талаптар, қабылданатын мүліктің тізбесі, кепіл берушіге (кепілгерге, кепілгерге) қойылатын талаптар, қамтамасыз етуге бағалау, ресімдеу, тіркеу және өндіріп алу тәртібі Қазақстан Республикасы заңнамасының талаптарын сақтай отырып, микрокредиттер беру қағидаларында, МҚҰ ішкі құжаттарында және микрокредит беру туралы шартта айқындалады.

6. Микрокредит беру туралы шешім қабылдаудың шекті мерзімдері

6.1. Микрокредит беру не беруден бас тарту туралы шешімді МҚҰ қарыз алушының өтінішін қарағаннан, Қазақстан Республикасының заңнамасында және МҚҰ ішкі құжаттарында көзделген тексерулер жүргізгеннен кейін қабылдайды.

6.2. Микрокредит беру туралы не беруден бас тарту туралы шешім қабылдаудың шекті мерзімі өтінішті қарау үшін қажетті құжаттар мен мәліметтердің толық жиынтығын МҚҰ алған күннен бастап **3 (үш) жұмыс** күніне дейін құрайды.

6.3. Қосымша құжаттарды, мәліметтерді алу не қосымша тексерулер жүргізу қажет болған жағдайда осы Қағидалардың 6.2-тармағында көзделген мерзімнің өтуі МҚҰ барлық қажетті құжаттар мен мәліметтерді алған күннен басталады.

6.4. МҚҰ өтініш берушіні микрокредит алуға арналған өтініште не шартта көзделген тәсілмен қабылданған шешім туралы хабардар етеді.

6.5. Микрокредит беру туралы шарт жасалғаннан кейін МҚҰ микрокредит сомасын осы Қағидаларда және микрокредит беру туралы шартта көзделген мерзімдерде аударуды жүзеге асырады.

6.6. Микрокредит алуға өтініш және жасалған шарт микрокредит сомасын аудару үшін жеткілікті негіз болып табылады. Қаржы қызметтерін тұтынушының ақша қаражатын аудару алдында микрокредит алу ниетін сақтау туралы МҚҰ қосымша растауын алу талап етілмейді.

6.7. МҚҰ қаржы қызметтерін тұтынушы ақша қаражатын аударған сәтке дейін микрокредит алуға

Годовая эффективная ставка вознаграждения (ГЭСВ) **43,41** %, но не более предельного размера, установленного законодательством Республики Казахстан.

5. Требования к принимаемому МФО обеспечению исполнения обязательств

5.1. На дату утверждения настоящих Правил МФО предоставляет микрокредиты без обеспечения исполнения обязательств (**беззалоговые микрокредиты**).

5.2. При предоставлении беззалоговых микрокредитов предоставление заемщиком залога, гарантии, поручительства либо иных способов обеспечения исполнения обязательств не требуется.

5.3. В случае принятия МФО решения о предоставлении микрокредитов с обеспечением исполнения обязательств требования к принимаемому обеспечению, перечень принимаемого имущества, требования к залогодателю (поручителю, гаранту), порядок оценки, оформления, регистрации и обращения взыскания на обеспечение определяются правилами предоставления микрокредитов, внутренними документами МФО и договором о предоставлении микрокредита с соблюдением требований законодательства Республики Казахстан.

6. Предельные сроки принятия решения о предоставлении микрокредита

6.1. Решение о предоставлении либо об отказе в предоставлении микрокредита принимается МФО после рассмотрения заявления заемщика на получение микрокредита, проведения проверок, предусмотренных законодательством Республики Казахстан и внутренними документами МФО.

6.2. Предельный срок принятия решения о предоставлении либо об отказе в предоставлении микрокредита составляет **до 3 (трех) рабочих** дней со дня получения МФО полного комплекта документов и сведений, необходимых для рассмотрения заявления.

6.3. В случае необходимости получения дополнительных документов, сведений либо проведения дополнительных проверок течение срока, предусмотренного пунктом 6.2 настоящих Правил, начинается со дня получения МФО всех необходимых документов и сведений.

6.4. МФО уведомляет заявителя о принятом решении способом, предусмотренным заявлением на получение микрокредита либо договором.

6.5. После заключения договора о предоставлении микрокредита МФО осуществляет перечисление суммы микрокредита в сроки, предусмотренные настоящими Правилами и договором о предоставлении микрокредита.

6.6. Заявление на получение микрокредита и заключенный договор являются достаточным основанием для перечисления суммы микрокредита. Получение МФО дополнительного подтверждения потребителя финансовых услуг о сохранении намерения получить микрокредит непосредственно перед перечислением денежных средств не требуется.

6.7. МФО осуществляет перечисление суммы микрокредита при условии, что до момента

өтініш қайтарып алынбаған және осы Қағидаларда немесе шартта көзделген тәртіппен микрокредит алудан бас тарту мәлімделмеген жағдайда микрокредит сомасын аударуды жүзеге асырады. 6.8. Ақша қаражатын аудару сәтіне дейін қаржы қызметтерін тұтынушының өтінішті қайтарып алу туралы не микрокредит алудан бас тарту туралы хабарламасы болмаған кезде МҚҰ қаржы қызметтерін тұтынушыдан қосымша растау алмай микрокредит сомасын аударуға құқылы. 6.9. Қаржы қызметтерін тұтынушы микрокредит сомасын аудару сәтіне дейін МҚҰ-ға тиісті хабарлама жіберу арқылы нақты өтініш бойынша микрокредит алудан бас тартуға құқылы. Ақша қаражатын аударғаннан кейін микрокредит алудан бас тартуға жол берілмейді, ал тараптардың қатынастары микрокредит беру туралы жасалған шартпен реттеледі. 6.10. Микрокредит беру туралы шарт жасалғаннан кейін микрокредит алуға қаржы қызметтерін тұтынушының ерік білдіруі расталған болып есептеледі және егер көрсетілген сәтке дейін қаржы қызметтерін тұтынушы осы Қағидаларда немесе шартта белгіленген тәртіппен өтінішті қайтарып алу не микрокредит алудан бас тарту туралы МҚҰ-ға хабарламаса, микрокредит сомасын аудару сәтіне дейін күшін сақтайды. 7. Микрокредиттер беру процесінде туындайтын қаржылық қызметтерді тұтынушылардың өтініштерін қарау тәртібі 7.1. МҚҰ клиенттердің өтініштерін қабылдауды, тіркеуді, қарауды және Қазақстан Республикасының заңнамасына, осы Қағидаларға және МҚҰ ішкі құжаттарына сәйкес жауаптар беруді қамтамасыз етеді. 7.2. Клиент МҚҰ-ға жеке өзі, өкіл арқылы, пошта байланысы арқылы, электрондық пошта, интернет-ресурс, мобильдік қосымша (бар болса), МҚҰ ақпараттандырудың өзге де объектілері арқылы, сондай-ақ Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген өзге де тәсілдермен жүгінуге құқылы. 7.3. Келіп түскен жазбаша өтініш келіп түскен күні, ал келіп түскен кезде жұмыс уақыты аяқталғаннан кейін не демалыс (мереке) күні – келесі жұмыс күнінен кешіктірілмей міндетті түрде тіркелуге тиіс. 7.4. Клиенттің өтінішін қарау мерзімі МҚҰ-ға өтініш келіп түскен күннен бастап 15 (он бес) жұмыс күнінен аспайды. 7.5. Қосымша мән-жайларды белгілеу, құжаттарды не мәліметтерді алу қажет болған кезде өтінішті қарау мерзімі 15 (он бес) жұмыс күнінен аспайтын мерзімге ұзартылуы мүмкін. Ұзарту мерзімі және ұзарту себептері туралы клиентке тиісті шешім қабылдаған күннен бастап 3 (үш) жұмыс күні ішінде хабарланады. 7.6. Өтінішті қарау кезінде МҚҰ клиенттен өтінішті	перечисления денежных средств потребителем финансовых услуг не отозвано заявление на получение микрокредита и не заявлен отказ от получения микрокредита в порядке, предусмотренном настоящими Правилами или договором. 6.8. При отсутствии до момента перечисления денежных средств уведомления потребителя финансовых услуг об отзыве заявления либо об отказе от получения микрокредита МФО вправе перечислить сумму микрокредита без получения дополнительных подтверждений от потребителя финансовых услуг. 6.9. Потребитель финансовых услуг вправе отказаться от получения микрокредита по конкретному заявлению путем направления соответствующего уведомления в МФО до момента перечисления суммы микрокредита. После перечисления денежных средств отказ от получения микрокредита не допускается, а отношения сторон регулируются заключенным договором о предоставлении микрокредита. 6.10. После заключения договора о предоставлении микрокредита волеизъявление потребителя финансовых услуг на получение микрокредита считается подтвержденным и сохраняет силу до момента перечисления суммы микрокредита, если до указанного момента потребитель финансовых услуг не сообщил МФО об отзыве заявления либо об отказе от получения микрокредита в порядке, установленном настоящими Правилами или договором. 7. Порядок рассмотрения обращений потребителей финансовых услуг, возникающих в процессе предоставления микрокредитов 7.1. МФО обеспечивает прием, регистрацию, рассмотрение обращений клиентов и предоставление ответов в соответствии с законодательством Республики Казахстан, настоящими Правилами и внутренними документами МФО. 7.2. Клиент вправе обратиться в МФО лично, через представителя, почтовой связью, посредством электронной почты, интернет-ресурса, мобильного приложения (при наличии), иных объектов информатизации МФО, а также иными способами, предусмотренными законодательством Республики Казахстан. 7.3. Поступившее письменное обращение подлежит обязательной регистрации в день его поступления, а при поступлении после окончания рабочего времени либо в выходной (праздничный) день – не позднее следующего рабочего дня. 7.4. Срок рассмотрения обращения клиента составляет не более 15 (пятнадцати) рабочих дней со дня поступления обращения в МФО. 7.5. При необходимости установления дополнительных обстоятельств, получения документов либо сведений срок рассмотрения обращения может быть продлен не более чем на 15 (пятнадцать) рабочих дней. О продлении срока и причинах продления клиент уведомляется в течение 3 (трех) рабочих дней со дня принятия соответствующего решения. 7.6. При рассмотрении обращения МФО вправе
---	---

толық және объективті қарау үшін қажетті қосымша құжаттарды және (немесе) мәліметтерді сұратуға құқылы. 7.7. Өтінішке жауап жазбаша нысанда не микрокредит беру туралы шартта көзделген тәсілмен беріледі және мыналарды қамтиды: - қызметті тұтынушы баяндаған әрбір мәселе бойынша негізделген және дәлелді дәлелдер; - Қазақстан Республикасы заңнамасының нормаларына, МҚҰ ішкі құжаттарына және шарттардың талаптарына сілтемелер; - белгіленген нақты жағдайлардың сипаттамасы; - қаржылық қызметтерді тұтынушының қабылданған шешімге шағымдану құқығын түсіндіру (қаржылық қызметтерді тұтынушының талабы бас тартылған және (немесе) ішінара қанағаттандырылған жағдайда). 7.8. Өтініш негізделген деп танылған жағдайда МҚҰ анықталған бұзушылықтарды жою және клиенттің бұзылған құқықтарын қалпына келтіру жөнінде шаралар қабылдайды. 7.9. Клиенттердің мерзімі өткен берешекті реттеуге, микрокредит беру туралы шарттың талаптарын өзгертуге, берешекті қайта құрылымдауға және Қазақстан Республикасының заңнамасымен реттелетін өзге де мәселелерге байланысты өтініштері Заңда және оған сәйкес қабылданған нормативтік құқықтық актілерде белгіленген тәртіппен және мерзімдерде қаралады. 7.10. Микрокредит беру туралы шарттың талаптарына өзгерістер енгізу туралы өтініштерді қарау тәртібін қоса алғанда, мерзімі өткен берешегі бар клиенттермен МҚҰ өзара іс-қимылының ерекшеліктері Қазақстан Республикасы заңнамасының талаптарына және МҚҰ ішкі құжаттарына сәйкес жүзеге асырылады. 7.11. Микрокредит беру туралы шарт жасасқанға дейін, оның қолданылу кезеңінде не ол бойынша міндеттемелер тоқтатылғаннан кейін жіберілетін қаржы қызметтерін тұтынушының хабарламалары, өтініштері, хабарламалары, талаптары, өтініштері, келісімдері, бас тартулары және өзге де заңдық маңызы бар хабарламалары МҚҰ алған болып есептеледі және олар МҚҰ-ның ресми байланыс арналары арқылы жіберілген жағдайда ғана заңды салдарға әкеп соғады. олар туралы МҚҰ ресми интернет-ресурсында орналастырылған және (немесе) микрокредит беру туралы шартта көзделген. 7.12. МҚҰ қаржылық қызметтерді тұтынушының МҚҰ-ның ресми байланыс арналары болып табылмайтын байланыс арналары бойынша хабарламаларды, өтініштерді, хабарламаларды немесе өзге де құжаттарды, сондай-ақ егер мұндай арналар МҚҰ ресми ретінде айқындалмаса, МҚҰ қызметкерлерінің мекенжайларына, телефон нөмірлеріне, мессенджерлердегі немесе әлеуметтік желілердегі аккаунттарына Жолдауының салдары үшін жауапты болмайды.	запросить у клиента дополнительные документы и (или) сведения, необходимые для полного и объективного рассмотрения обращения. 7.7. Ответ на обращение предоставляется в письменной форме либо способом, предусмотренным договором о предоставлении микрокредита, и содержит: - обоснованные и мотивированные доводы по каждому изложенному потребителем услуг вопросу; - ссылки на нормы законодательства Республики Казахстан, внутренние документы МФО и условия договоров; - описание установленных фактических обстоятельств; - разъяснение права потребителя финансовых услуг на обжалование принятого решения (в случае отказа и (или) частичного удовлетворения требования потребителя финансовых услуг). 7.8. В случае признания обращения обоснованным МФО принимает меры по устранению выявленных нарушений и восстановлению нарушенных прав клиента. 7.9. Обращения клиентов, связанные с урегулированием просроченной задолженности, изменением условий договора о предоставлении микрокредита, реструктуризацией задолженности и иными вопросами, регулируемые законодательством Республики Казахстан, рассматриваются в порядке и сроки, установленные Законом и принятыми в соответствии с ним нормативными правовыми актами. 7.10. Особенности взаимодействия МФО с клиентами, имеющими просроченную задолженность, включая порядок рассмотрения обращений о внесении изменений в условия договора о предоставлении микрокредита, осуществляются в соответствии с требованиями законодательства Республики Казахстан и внутренними документами МФО. 7.11. Сообщения, заявления, уведомления, требования, обращения, согласия, отказы и иные юридически значимые сообщения потребителя финансовых услуг, направляемые до заключения договора о предоставлении микрокредита, в период его действия либо после прекращения обязательств по нему, считаются полученными МФО и влекут юридические последствия только в случае их направления посредством официальных каналов связи МФО, информация о которых размещена на официальном интернет-ресурсе МФО и (или) предусмотрена договором о предоставлении микрокредита. 7.12. МФО не несет ответственности за последствия направления потребителем финансовых услуг сообщений, заявлений, уведомлений или иных документов по каналам связи, не являющимся официальными каналами связи МФО, а также на адреса, номера телефонов, аккаунты в мессенджерах или социальных сетях работников МФО, если такие каналы не определены МФО в качестве официальных.
--	---

7.13. Қаржы қызметтерін тұтынушы өз құқықтары мен заңды мүдделерін Қазақстан Республикасының заңнамасында тыйым салынбаған тәсілдермен, оның ішінде МҚҰ-ға микроқаржы омбудсманына (Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген негіздер болған кезде) құзыретті мемлекеттік органға не сотқа жүгіну жолымен қорғауға құқылы. 7.14. Клиентті сәйкестендіру және қашықтықтан өзара іс-қимылдың қауіпсіздігін қамтамасыз ету мақсатында МҚҰ хабарламаларды, өтініштерді, хабарламаларды, талаптарды, өтініштерді, келісімдерді, бас тартуларды, сұрау салуларды, құжаттарды, электрондық хабарламаларды және өзге де заңды маңызы бар хабарламаларды, егер олар байланыс арналары, сәйкестендіру құралдары не сервистер арқылы келіп түскен болса, олар туралы мәліметтерді клиент ұсынған кезде клиенттен шығатын деп қарайды микрокредит беру туралы шарт жасасу кезінде микрокредит алуға өтініш жасау, оны орындау барысында не кейіннен клиент электрондық пошта мекенжайын, ұялы телефон нөмірін, жеке кабинетін, сондай-ақ клиент байланыс деректері ретінде көрсеткен өзге де электрондық коммуникация құралдарын қоса алғанда, МҚҰ белгілеген тәртіппен өзгертті. 7.15. Егер тиісті байланыс арналарын рұқсатсыз пайдалану немесе сәйкестендіру құралдарына компаға келу туралы куәландыратын мәліметтер болмаса, МҚҰ мұндай хабарламаларды клиент тікелей жібереді деп есептеуге құқылы. Егер Қазақстан Республикасының заңнамасында өзгеше көзделмесе, үшінші тұлғалардың байланыс деректерін, байланыс құралдарын, аутентификация құралдарын не клиенттің өзге де сәйкестендіру деректерін жоғалтуы, жария етуі, үшінші тұлғаларға беруі немесе клиенттің олардың құпиялылығын қамтамасыз ету жөніндегі шараларды сақтамауы салдарынан оларды пайдалануына байланысты қолайсыз салдарлар тәуекелін клиент көтереді. 7.16. МҚҰ өтініштерді қарауға, ақпарат беруге, заңдық маңызы бар іс-әрекеттер жасауға не клиент ұсынған байланыс деректері, байланыс құралдары немесе өзара іс-қимылдың өзге де арналары арқылы келіп түскен өтініштер бойынша жауаптар жіберуге, егер мұндай іс-әрекеттерді МҚҰ адал ниетпен және тиісті байланыс арналарын заңсыз пайдалану туралы мәліметтер болмаған кезде жауапты болмайды. 8. МҚҰ мен қаржылық қызметтерді тұтынушының құқықтары, міндеттері мен жауапкершілігі 1. МҚҰ құқылы: 1) Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес микрокредит беру туралы шарттар бойынша құқықты (талапты) беруге жол берілетін адамдарға микрокредит беру туралы шарт бойынша құқық (талап) берілсін; 2) Қарыз алушыдан (өтініш берушіден) микрокредит беру туралы шарт жасасу және ол бойынша осы Қағидаларда айқындалған міндеттемелерді орындау	7.13. Потребитель финансовых услуг вправе защищать свои права и законные интересы способами, не запрещенными законодательством Республики Казахстан, в том числе путем обращения в МФО, к микрофинансовому омбудсману (при наличии оснований, предусмотренных законодательством Республики Казахстан), в компетентный государственный орган либо в суд. 7.14. В целях идентификации клиента и обеспечения безопасности дистанционного взаимодействия МФО рассматривает сообщения, заявления, уведомления, требования, обращения, согласия, отказы, запросы, документы, электронные сообщения и иные юридически значимые сообщения как исходящие от клиента, если они поступили посредством каналов связи, идентификационных средств либо сервисов, сведения о которых были предоставлены клиентом при обращении за получением микрокредита, при заключении договора о предоставлении микрокредита, в ходе его исполнения либо впоследствии изменены клиентом в установленном МФО порядке, включая адрес электронной почты, номер мобильного телефона, личный кабинет, а также иные средства электронной коммуникации, указанные клиентом в качестве контактных данных. 7.15. МФО вправе считать, что такие сообщения направлены непосредственно клиентом, если отсутствуют сведения, свидетельствующие о несанкционированном использовании соответствующих каналов связи либо о компрометации средств идентификации. Риск неблагоприятных последствий, связанных с использованием третьими лицами контактных данных, средств связи, средств аутентификации либо иных идентификационных данных клиента вследствие их утраты, разглашения, передачи третьим лицам или несоблюдения клиентом мер по обеспечению их конфиденциальности, несет клиент, если иное не предусмотрено законодательством Республики Казахстан. 7.16. МФО не несет ответственности за рассмотрение обращений, предоставление информации, совершение юридически значимых действий либо направление ответов по обращениям, поступившим посредством контактных данных, средств связи или иных каналов взаимодействия, предоставленных клиентом, если такие действия были совершены МФО добросовестно и при отсутствии сведений о неправомерном использовании соответствующих каналов связи. 8. Права, обязанности и ответственность МФО и потребителя финансовых услуг 1. МФО вправе: 1) уступить право (требование) по договору о предоставлении микрокредита лицам, которым в соответствии с законодательством Республики Казахстан допускается уступка права (требования) по договорам о предоставлении микрокредита; 2) запрашивать у заемщика (заявителя) документы и сведения, необходимые для заключения договора о предоставлении микрокредита и исполнения
--	---

үшін қажетті құжаттар мен мәліметтерді сұратуға құқылы. МҚҰ қарыз алушыдан (өтініш берушіден) микрокредит алуға арналған өтінішті қарау, микрокредит беру туралы шартты жасасу, орындау, өзгерту және тоқтату үшін қажетті құжаттар мен мәліметтерді сұратуға құқылы, оның ішінде: - жеке басын куәландыратын құжаттар немесе олардағы мәліметтер; - қарыз алушыны (өтініш берушіні) сәйкестендіру және аутентификациялау үшін қажетті мәліметтер; - тұрғылықты жері (болатын жері), байланыс деректері және байланыстың өзге де тәсілдері туралы мәліметтер; - кірістер, жұмыспен қамту, қаржылық жағдай, несиелік жүктеме және міндеттемелерді орындау көздері туралы мәліметтер; - өкілдің құқық қабілеттілігін, әрекет қабілеттілігін, өкілеттігін (бар болса) растайтын құжаттар мен мәліметтер, сондай-ақ микрокредит беру туралы шешім қабылдау үшін маңызы бар өзге де мән-жайлар; - қылмыстық жолмен алынған кірістерді заңдастыруға (жылыстатуға), терроризмді қаржыландыруға және жаппай қырып-жою қаруын таратуды қаржыландыруға, алаяқтыққа қарсы іс-қимыл саласындағы Қазақстан Республикасы заңнамасының талаптарын, сондай-ақ Қазақстан Республикасы заңнамасының өзге де талаптарын орындау үшін қажетті мәліметтер мен құжаттар; - Қазақстан Республикасының заңнамасына және осы Қағидаларға сәйкес микрокредит беру туралы шешім қабылдау және микрокредит беру туралы шарт бойынша міндеттемелерді орындау үшін қажетті өзге де құжаттар мен мәліметтер; 3) қарыз алушының өтініші бойынша екінші деңгейдегі банктер арқылы тауарларға, жұмыстарға немесе көрсетілетін қызметтерге ақы төлеу мақсатында үшінші тұлғаға микрокредит аударуды жүзеге асыруға; 4) Заңда көзделген мақсаттар үшін Қазақстан Республикасының резиденті емес жеке тұлғалардың жеке басын куәландыратын құжаттардың көшірмелерін жинауға; 5) өтініш берушіге микрокредит беру туралы шарт жасасқанға дейін осы Қағидаларға сәйкес есептелген микрокредитті өтеу кестелерінің қосымша жобаларын ұсынуға міндетті: - микрокредит беру туралы шартта көзделген негізгі борышты, есептелген сыйақыны және өзге де төлемдерді, микрокредит мерзімінің соңғы күнінде бір төлеммен төлеуді көздейтін микрокредитті микрокредит мерзімінің соңында біржолғы төлеммен өтеу кестесі; 6) Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген жағдайларда қарыз алушыға микрокредит беру туралы шарт бойынша міндеттемелерді орындауды кейінге қалдыру және (немесе) бөліп-	обязательств по нему, определенных настоящими Правилами. МФО вправе запрашивать у заемщика (заявителя) документы и сведения, необходимые для рассмотрения заявления на получение микрокредита, заключения, исполнения, изменения и прекращения договора о предоставлении микрокредита, в том числе: - документы, удостоверяющие личность, либо сведения, содержащиеся в них; - сведения, необходимые для идентификации и аутентификации заемщика (заявителя); - сведения о месте жительства (месте пребывания), контактных данных и иных способах связи; - сведения о доходах, занятости, финансовом положении, кредитной нагрузке и источниках исполнения обязательств; - документы и сведения, подтверждающие правоспособность, дееспособность, полномочия представителя (при наличии), а также иные обстоятельства, имеющие значение для принятия решения о предоставлении микрокредита; - сведения и документы, необходимые для выполнения требований законодательства Республики Казахстан в сфере противодействия легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, финансированию терроризма и финансированию распространения оружия массового уничтожения, противодействия мошенничеству, а также иных требований законодательства Республики Казахстан; - иные документы и сведения, необходимые для принятия решения о предоставлении микрокредита и исполнения обязательств по договору о предоставлении микрокредита в соответствии с законодательством Республики Казахстан и настоящими Правилами; 3) по заявлению заемщика осуществлять через банки второго уровня перевод микрокредита третьему лицу в целях оплаты за товары, работы или услуги; 4) собирать копии документов, удостоверяющих личность физических лиц - нерезидентов Республики Казахстан, для целей, предусмотренных Законом; 5) предложить заявителю до заключения договора о предоставлении микрокредита дополнительные проекты графиков погашения микрокредита, рассчитанных в соответствии с настоящими Правилами: - график погашения микрокредита единовременным платежом в конце срока микрокредита, предусматривающий уплату основного долга, начисленного вознаграждения и иных платежей, предусмотренных договором о предоставлении микрокредита, одним платежом в последний день срока микрокредита; 6) в случаях, предусмотренных законодательством Республики Казахстан, применять к заемщику улучшающие условия путем предоставления отсрочки и (или) рассрочки исполнения обязательств
--	---

бөліп төлеу жолымен жақсартатын шарттар қолданылсын. Микрокредитті біржолғы өтеуді көздейтін шарттар бойынша кейінге қалдыру Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген жағдайларды қоспағанда, Қарыз алушының біржолғы төлемінің мөлшерін ұлғайтпауға тиіс. Мерзімді (ай сайынғы) төлемдерді көздейтін шарттар бойынша кейінге қалдыруды және (немесе) бөліп-бөліп төлеуді беру ай сайынғы төлемдердің мөлшерін ұлғайтпай жүзеге асырылады. Кейінге қалдыруды және (немесе) бөліп төлеуді беру Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген жағдайларда қарыз алушының келісімі болған кезде жүзеге асырылады; 7) Занда, Қазақстан Республикасының өзге де заңдарында және микрокредит беру туралы шартта белгіленген өзге де құқықтарды жүзеге асыруға құқығы бар. 2. МҚҰ міндетті: 1) орналасқан жері өзгерген не атауы жазбаша не электрондық құжат айналымы жүйесі арқылы өзгерген жағдайда бұл туралы уәкілетті органды, сондай - ақ қарыз алушыларды (өтініш берушілерді) микроқаржы ұйымының орналасқан жері бойынша, сондай-ақ қарыз алушының (өтініш берушінің) - жеке тұлғаның заңды мекенжайы бойынша қазақ және орыс тілдеріндегі екі баспа басылымында тиісті ақпаратты жариялау арқылы хабардар етуге; қарыз алушының (өтініш берушінің) орналасқан жері бойынша - немесе әрбір қарыз алушыны (өтініш берушіні) осындай өзгерістер болған күннен бастап күнтізбелік отыз күннен кешіктірілмейтін мерзімде жазбаша хабардар ету арқылы; 2) қатысушылардың (акционерлердің) құрамы жазбаша не электрондық құжат айналымы жүйесі арқылы өзгерген жағдайда уәкілетті органды бұл туралы және қатысушылардың (акционерлердің) Заң талаптарына сәйкестігі туралы микроқаржы қызметін лицензиялау қағидаларында белгіленген тәртіппен осындай өзгеріс болған күннен бастап күнтізбелік он күннен кешіктірілмейтін мерзімде хабардар етуге міндетті; 3) тауар таңбасының (тауар таңбаларының) мемлекеттік тізілімінде тіркелген күнінен бастап күнтізбелік отыз күн ішінде тауар таңбаларының Мемлекеттік тізілімінен үзіндінің көшірмесін қоса бере отырып, тауар таңбасын (тауар таңбаларын) тіркеу туралы уәкілетті органды жазбаша не электрондық құжат айналымы жүйесі арқылы хабардар етуге міндетті; 4) микроқаржы қызметін жүзеге асыруға арналған лицензияның көшірмесі, микрокредиттер бойынша жеке және заңды тұлғаларға көрсетілетін қызметтер үшін сыйақы мөлшерлемелері мен тарифтер туралы өзекті ақпарат, микроқаржы ұйымының атауы көрсетілген тауар белгісінің (тауар белгілерінің) бейнесі, микроқаржы ұйымының орналасқан жері, телефон нөмірлері, жұмыс кестесі туралы ақпарат орналастырылатын меншікті интернет-ресурсының болуы ұйымдар, сондай-ақ микроқаржы ұйымының қалауы бойынша өзге де ақпарат;	по договору о предоставлении микрокредита. По договорам, предусматривающим единовременное погашение микрокредита, предоставление отсрочки не должно увеличивать размер единовременного платежа заемщика, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Республики Казахстан. По договорам, предусматривающим периодические (ежемесячные) платежи, предоставление отсрочки и (или) рассрочки осуществляется без увеличения размера ежемесячных платежей. Предоставление отсрочки и (или) рассрочки осуществляется при наличии согласия заемщика в случаях, предусмотренных законодательством Республики Казахстан; 7) осуществлять иные права, установленные Законом, иными законами Республики Казахстан и договором о предоставлении микрокредита. 2. МФО обязана: 1) в случае изменения места нахождения либо изменения наименования письменно либо посредством системы электронного документооборота уведомить об этом уполномоченный орган, а также заемщиков (заявителей) путем опубликования соответствующей информации в двух печатных изданиях на казахском и русском языках по месту нахождения микрофинансовой организации, 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) в случае изменения состава участников (акционеров) письменно либо посредством системы электронного документооборота уведомить уполномоченный орган об этом и о соответствии участников (акционеров) требованиям Закона в срок не позднее десяти календарных дней с даты такого изменения в порядке, установленном правилами лицензирования микрофинансовой деятельности; 3) письменно либо посредством системы электронного документооборота уведомить уполномоченный орган о регистрации товарного знака (товарных знаков) в течение тридцати календарных дней с даты его (их) регистрации в Государственном реестре товарных знаков с приложением копии выписки из Государственного реестра товарных знаков; 4) иметь собственный интернет-ресурс, на котором размещаются копия лицензии на осуществление микрофинансовой деятельности, актуальная информация о ставках вознаграждения и тарифах за услуги, оказываемые физическим и юридическим лицам по микрокредитам, изображение товарного знака (товарных знаков) с указанием наименования микрофинансовой организации, информация о месте нахождения, телефонных номерах, графике работы микрофинансовой организации, а также иная информация по усмотрению микрофинансовой
--	---

5) басшы қызметкерлердің құрамында болған барлық өзгерістер туралы уәкілетті органы микроқаржы ұйымының тиісті органы шешім қабылдаған күннен бастап бес жұмыс күні ішінде жазбаша не электрондық құжат айналымы жүйесі арқылы хабардар етуге міндетті; 6) осы Қағидалардың көшірмесін микроқаржы ұйымының қарыз алушысы (өтініш берушісі) көруге және танысуға қолжетімді жерде, оның ішінде микроқаржы ұйымының интернет-ресурсында орналастыруға; 7) өтініш берушіге микрокредитті алуға, қызмет көрсетуге және өтеуге (қайтаруға) байланысты төлемдер туралы толық және анық ақпарат беруге; 8) өтініш берушіге микрокредитті танысу және өтеу әдісін таңдау үшін микрокредит беру туралы шарт жасасқанға дейін әртүрлі әдістермен есептелген өтеу кестелерінің жобаларын ұсынуға міндетті. Қарыз алушыға микрокредит беру туралы шартта белгіленген кезеңділікпен уәкілетті органның нормативтік құқықтық актісінде белгіленген осындай микрокредиттер бойынша сыйақыны есептеу үшін жеке тұлғаларға микроқаржы ұйымдары беретін микрокредиттер бойынша тұрақты төлемдерді есептеу әдістемелеріне және уақытша базаларға сәйкес есептелген микрокредитті өтеу кестелерінің жобалары, өтеудің мынадай әдістері міндетті түрде ұсынылуға тиіс: - микрокредит бойынша берешекті өтеу негізгі борыш бойынша төлемдердің тең сомаларын және негізгі борыштың қалдығына кезең ішінде есептелген сыйақыны қамтитын азайтылатын төлемдермен жүзеге асырылатын сараланған төлемдер әдісімен; - аннуитеттік төлемдер әдісімен, бұл ретте микрокредит бойынша берешекті өтеу негізгі борыш бойынша ұлғайтылатын төлемдерді және негізгі борыштың қалдығына кезең ішінде есептелген сыйақы бойынша азайтылатын төлемдерді қамтитын микрокредиттің бүкіл мерзімі ішінде тең төлемдермен жүзеге асырылады. Бірінші және соңғы төлемдердің мөлшері басқалардан өзгеше болуы мүмкін. Осы тармақта көзделген тәртіп микрокредитті өтеу микрокредит мерзімінің соңында біржолғы төлеммен жүзеге асырылатын шартқа қолданылмайды; 9) шарттарында сақтандыру шартын жасасу көзделген микрокредит бойынша міндеттемені қарыз алушы толық мерзімінен бұрын орындаған күннен бастап үш жұмыс күні ішінде Қарыз алушыға микрокредит беру туралы шартта көзделген тәсілмен оның осындай сақтандыру шартын бұзу құқығы туралы және Қазақстан Республикасының Азаматтық кодекстің 842-бабының 2-тармағында көзделген тәртіппен сақтандырудың пайдаланылмаған кезеңі үшін сақтандыру сыйлықақысының бір бөлігін қайтару туралы хабардар етсін; 10) қарыз алушыға (өтініш берушіге) микрокредит	организации; 5) письменно либо посредством системы электронного документооборота уведомить уполномоченный орган в течение пяти рабочих дней с даты принятия решения соответствующего органа микрофинансовой организации обо всех изменениях, произошедших в составе руководящих работников; 6) разместить копию настоящих Правил в месте, доступном для обозрения и ознакомления заемщиком (заявителем) микрофинансовой организации, в том числе на интернет-ресурсе микрофинансовой организации; 7) предоставлять заявителю полную и достоверную информацию о платежах, связанных с получением, обслуживанием и погашением (возвратом) микрокредита; 8) 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 микрофинансовыми организациями физическим лицам, и временными базами для расчета вознаграждения по таким микрокредитам, установленными нормативным правовым актом уполномоченного органа, 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. Порядок, предусмотренный настоящим пунктом, не распространяется на договор, по которому погашение микрокредита осуществляется единовременным платежом в конце срока микрокредита; 9) в течение трех рабочих дней с даты полного досрочного исполнения заемщиком обязательства по микрокредиту, условиями которого было предусмотрено заключение договора страхования, уведомить заемщика способом, предусмотренным договором о предоставлении микрокредита, о его праве на расторжение такого договора страхования и возврат части страховой премии за неиспользованный период страхования в порядке, предусмотренном частью четвертой пункта 2 статьи 842 Гражданского кодекса Республики Казахстан; 10) проинформировать заемщика (заявителя) о его
---	--

алуға байланысты оның құқықтары мен міндеттері, сондай-ақ микрокредит беру туралы шарт бойынша міндеттемелер орындалмаған жағдайда ықтимал салдарлар туралы хабарлауға міндетті; 11) қаржы мониторингі жөніндегі уәкілетті органға «Қылмыстық жолмен алынған кірістерді заңдастыруға (жылыстатуға), терроризмді қаржыландыруға және жаппай қырып-жою қаруын таратуды қаржыландыруға қарсы іс-қимыл туралы» Қазақстан Республикасының Заңына сәйкес мәліметтерді хабарлауға міндетті; 12) микрокредит беру құпиясын сақтауға міндетті; 13) берілген микрокредиттер бойынша активтер мен шартты міндеттемелерді сыныптауды жүзеге асыруға және оларға қарсы салықтар мен бюджетке төленетін басқа да міндетті төлемдердің түсуін қамтамасыз ету саласында басшылықты жүзеге асыратын мемлекеттік органмен келісу бойынша уәкілетті орган бекіткен қағидаларға сәйкес провизиялар (резервтер) құруға құқылы; 14) уәкілетті орган белгілеген пруденциалдық нормативтерді және сақтауға міндетті өзге де нормалар мен лимиттерді, оларды есептеу әдістемесін сақтауға міндетті; 15) Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкінің нормативтік құқықтық актілеріне сәйкес Қазақстан Республикасының Ұлттық Банкіне қаржылық және өзге де есептілікті ұсынуға міндетті; 16) Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкінің нормативтік құқықтық актілеріне сәйкес Қазақстан Республикасының Ұлттық Банкіне пруденциалдық нормативтердің және сақтауға міндетті өзге де нормалар мен лимиттердің орындалуы туралы есептілікті ұсынуға міндетті; 17) уәкілетті орган анықтаған Қазақстан Республикасы заңнамасының бұзылуын жоюға; 18) «Қылмыстық жолмен алынған кірістерді заңдастыруға (жылыстатуға), терроризмді қаржыландыруға және жаппай қырып-жою қаруын таратуды қаржыландыруға қарсы іс-қимыл туралы» Қазақстан Республикасының Заңында көзделген жағдайларда микрокредит беруден бас тартуға; 19) микроқаржы қызметінің бір түріне қатысты өз қызметін жүзеге асыратын микроқаржы қызметі саласындағы өзін-өзі реттейтін ұйымға мынадай оқиғалардың бірі басталған күннен кейінгі күнтізбелік тоқсан күн ішінде кіруге міндетті: - микроқаржы қызметі саласындағы өзін-өзі реттейтін ұйымды уәкілетті органның тізіліміне енгізу; - микроқаржы қызметін жүзеге асыруға лицензия алу және уәкілетті органның тізіліміне енгізілген микроқаржы қызметі саласында өзін-өзі реттейтін ұйымның болуы; - микроқаржы қызметі саласындағы өзін-өзі реттейтін ұйымға өзінің мүшелігін (қатысуын) тоқтату; 20) микроқаржы қызметі саласындағы өзін-өзі реттейтін ұйым белгілеген жарналарды төлеуге	правах и обязанностях, связанных с получением микрокредита, а также возможных последствиях в случае невыполнения обязательств по договору о предоставлении микрокредита; 11) сообщать уполномоченному органу по финансовому мониторингу сведения в соответствии с Законом Республики Казахстан «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, финансированию терроризма и финансированию распространения оружия массового уничтожения»; 12) соблюдать тайну предоставления микрокредита; 13) осуществлять классификацию активов и условных обязательств по предоставленным микрокредитам и создавать против них провизии (резервы) в соответствии с правилами, утвержденными уполномоченным органом по согласованию с государственным органом, осуществляющим руководство в сфере обеспечения поступлений налогов и других обязательных платежей в бюджет; 14) соблюдать пруденциальные нормативы и иные обязательные к соблюдению нормы и лимиты, методику их расчетов, установленные уполномоченным органом; 15) представлять финансовую и иную отчетность в Национальный Банк Республики Казахстан в соответствии с нормативными правовыми актами Национального Банка Республики Казахстан; 16) представлять отчетность о выполнении пруденциальных нормативов и иных обязательных к соблюдению норм и лимитов в Национальный Банк Республики Казахстан в соответствии с нормативными правовыми актами Национального Банка Республики Казахстан; 17) устранять нарушения законодательства Республики Казахстан, выявленные уполномоченным органом; 18) отказывать в предоставлении микрокредита в случаях, предусмотренных Законом Республики Казахстан «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, финансированию терроризма и финансированию распространения оружия массового уничтожения»; 19) вступить в саморегулируемую организацию в сфере микрофинансовой деятельности, осуществляющую свою деятельность в отношении одного вида микрофинансовой деятельности, в течение девяноста календарных дней, следующих за днем наступления одного из следующих событий: - включения саморегулируемой организации в сфере микрофинансовой деятельности в реестр уполномоченного органа; - получения лицензии на осуществление микрофинансовой деятельности и наличия саморегулируемой организации в сфере микрофинансовой деятельности, включенной в реестр уполномоченного органа; - прекращения своего членства (участия) в саморегулируемой организации в сфере микрофинансовой деятельности; 20) уплачивать взносы, установленные саморегулируемой организацией в сфере
--	---

міндетті; 21) микроқаржы қызметі саласындағы өзін-өзі реттейтін ұйымның сұрау салуы бойынша микроқаржы қызметі саласындағы өзін-өзі реттейтін ұйым айқындайтын тәртіппен тексеру жүргізу үшін қажетті барлық ақпаратты ұсынуға міндетті; 22) микроқаржы қызметі саласындағы өзін-өзі реттейтін ұйымның қағидалары мен стандарттарының талаптарын сақтауға міндетті; 23) Республикадан тыс жерде орналасқан жылжымайтын мүлікті қоспағанда, микрокредит беру туралы шарт бойынша кепілге өндіріп алу (өзге де қамтамасыз ету) және (немесе) микрокредит беру туралы шарт бойынша міндеттемелерді орындаудың орнына кері қайтарып алу нәтижесінде микроқаржы ұйымы сатып алған мүлікті банктік және микроқаржы активтерін сату жөніндегі электрондық сауда алаңында сауда-саттық жүргізу арқылы өткізуге Қазақстан; 24) Заңда және Қазақстан Республикасының өзге де заңнамасында белгіленген өзге де талаптарды сақтауға міндетті. 3. МҚҰ жауапкершілігі 3.1. МҚҰ жауапты: 1) Қазақстан Республикасының заңнамасына және шарттың талаптарына сәйкес микрокредит беру туралы шарт бойынша міндеттемелерді орындамау немесе тиісінше орындамау; 2) Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген жағдайларда және тәртіппен микрокредит беру құпиясын құрайтын ақпараттың, клиенттің дербес деректерінің және қолжетімділігі шектеулі өзге де ақпараттың сақталуын қамтамасыз ету; 3) Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген шектен асатын сыйақыны, тұрақсыздық айыбын, комиссияларды және өзге де төлемдерді қоса алғанда, қаржы қызметтерін тұтынушыдан төлемдер алу; 4) қаржылық қызметтерді тұтынушылардың өтініштерін қарау тәртібі мен мерзімдерін бұзу болып табылады. 3.2. МҚҰ Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген жағдайларда және тәртіппен өзге де жауаптылықта болады. 4. Қаржылық қызметтерді тұтынушы: 1) осы Қағидалармен және микрокредиттер беру жөніндегі МҚҰ тарифтерімен танысуға; 2) микрокредитті алуға, қызмет көрсетуге және өтеуге (қайтаруға) байланысты төлемдер туралы толық және анық ақпарат алуға; 3) микрокредит беру туралы шарт жасасудан бас тартуға құқылы; 4) микрокредит беру туралы шартта белгіленген тәртіппен және шарттарда алынған микрокредитке билік етуге; 5) Қазақстан Республикасының заңдарында белгіленген тәртіппен өз құқықтарын қорғауға міндетті; 6) микроқаржы ұйымына микрокредит беру туралы шарт бойынша берілген микрокредит сомасын	микрофинансової деятельности; 21) представлять по запросу саморегулируемой организации в сфере микрофинансової деятельности всю информацию, необходимую для проведения проверки, в порядке, определяемом саморегулируемой организацией в сфере микрофинансової деятельности; 22) соблюдать требования правил и стандартов саморегулируемой организации в сфере микрофинансової деятельности; 23) реализовать путем проведения торгов на электронной торговой площадке по продаже банковских и микрофинансовых активов имущество, приобретенное микрофинансовой организацией в результате обращения взыскания на залог (иное обеспечение) по договору о предоставлении микрокредита и (или) получения отступного взамен исполнения обязательств по договору о предоставлении микрокредита, за исключением недвижимого имущества, расположенного за пределами Республики Казахстан; 24) соблюдать иные требования, установленные Законом и иным законодательством Республики Казахстан. 3. Ответственность МФО 3.1. МФО несет ответственность за: 1) неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору о предоставлении микрокредита в соответствии с законодательством Республики Казахстан и условиями договора; 2) обеспечение сохранности информации, составляющей тайну предоставления микрокредита, персональных данных клиента и иной информации ограниченного доступа в случаях и порядке, предусмотренных законодательством Республики Казахстан; 3) взимание с потребителя финансовых услуг платежей, включая вознаграждение, неустойку, комиссии и иные платежи, превышающие пределы, установленные законодательством Республики Казахстан; 4) нарушение порядка и сроков рассмотрения обращений потребителей финансовых услуг. 3.2. МФО несет иную ответственность в случаях и порядке, предусмотренных законодательством Республики Казахстан. 4. Потребитель финансовых услуг вправе: 1) ознакомиться с настоящими Правилами и 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; 4) распоряжаться полученным микрокредитом в порядке и на условиях, установленных договором о предоставлении микрокредита; 5) защищать свои права в порядке, установленном законами Республики Казахстан; 6) досрочно полностью или частично вернуть микрофинансовой организации сумму микрокредита,
---	--

мерзімінен бұрын толық немесе ішінара қайтаруға құқылы; 7) Заңда, Қазақстан Республикасының өзге де заңдарында және микрокредит беру туралы шартта белгіленген өзге де құқықтарды жүзеге асыруға құқығы бар. 5. Қаржылық қызметтерді тұтынушы: 1) микроқаржы ұйымына микрокредит алу үшін қажетті құжаттардың тізбесінде, сондай-ақ микрокредит беру туралы шарт бойынша кредиттік досье жүргізу тәртібінде айқындалған, микрокредит беру туралы шартты және қарыз алушының міндеттемелерінің орындалуын қамтамасыз ететін шарттарды жасасу үшін қажетті және Заңға сәйкес микроқаржы ұйымы сұрататын құжаттар мен мәліметтерді ұсыну; 2) микрокредит беру туралы шартта белгіленген мерзімдер мен тәртіппен алынған микрокредитті қайтаруға және ол бойынша сыйақы төлеуге; 3) Заңда, Қазақстан Республикасының өзге де заңнамасында және микроқаржы ұйымымен жасалған шарттарда белгіленген өзге де талаптарды орындауға міндетті. 6. Қаржылық қызметтерді тұтынушының жауапкершілігі 6.1. Қаржылық қызметтерді тұтынушы жауапты: 1) Қазақстан Республикасының заңнамасына және шарттың талаптарына сәйкес микрокредит беру туралы шарт бойынша міндеттемелерді орындамау немесе тиісінше орындамау; 2) микрокредит алуға өтінішті қарау кезінде, сондай-ақ Шарттың қолданылу мерзімі ішінде МҚҰ ұсынатын мәліметтер мен құжаттардың дұрыстығы; 3) тегі, аты, әкесінің аты (бар болса), жеке басын куәландыратын құжат, тұрғылықты жерінің (болатын жерінің) мекенжайы, телефон нөмірі, электрондық пошта мекенжайы және шартты орындау үшін маңызы бар өзге де мәліметтер өзгергені туралы МҚҰ-ны уақтылы хабардар ету; 4) микрокредит беру туралы шартты жасасу және орындау кезінде, сондай-ақ оларды үшінші тұлғаларға беру немесе жария ету салдары үшін пайдаланылатын сәйкестендіру, аутентификация және ерік білдіруді растау құралдарының құпиялылығын қамтамасыз ету; 5) МҚҰ-ның сұрау салуы бойынша шартты орындау, өтініштерді қарау, Шарттың талаптарына өзгерістер енгізу және Қазақстан Республикасы заңнамасының талаптарын орындау үшін қажетті құжаттар мен мәліметтерді ұсыну; 6) сыйақы, тұрақсыздық айыбын (бар болса) және шартта және Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген өзге де төлемдерді төлеуді қоса алғанда, микрокредит беру туралы шарт бойынша ақшалай міндеттемелерді уақтылы орындау; 7) Қазақстан Республикасының заңнамасында және микрокредит беру туралы шартта көзделген міндеттемелердің өзге де бұзылуы жатады.	предоставленную по договору о предоставлении микрокредита; 7) осуществлять иные права, установленные Законом, иными законами Республики Казахстан и договором о предоставлении микрокредита. 5. Потребитель финансовых услуг обязан: 1) представлять в микрофинансовую организацию документы и сведения, определенные перечнем документов, необходимых для получения микрокредита, а также порядком ведения кредитного досье по договору о предоставлении микрокредита, необходимые для заключения договора о предоставлении микрокредита и договоров, обеспечивающих исполнение обязательств заемщика, и запрашиваемые микрофинансовой организацией в соответствии с Законом; 2) возратить полученный микрокредит и выплатить вознаграждение по нему в сроки и порядке, которые установлены договором о предоставлении микрокредита; 3) выполнять иные требования, установленные Законом, иным законодательством Республики Казахстан и договорами, заключенными с микрофинансовой организацией. 6. Ответственность потребителя финансовых услуг 6.1. Потребитель финансовых услуг несет ответственность за: 1) неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору о предоставлении микрокредита в соответствии с законодательством Республики Казахстан и условиями договора; 2) достоверность сведений и документов, предоставляемых МФО при рассмотрении заявления на получение микрокредита, а также в течение срока действия договора; 3) своевременное уведомление МФО об изменении фамилии, имени, отчества (при наличии), документа, удостоверяющего личность, адреса места жительства (места пребывания), номера телефона, адреса электронной почты и иных сведений, имеющих значение для исполнения договора; 4) обеспечение конфиденциальности средств идентификации, аутентификации и подтверждения волеизъявления, используемых при заключении и исполнении договора о предоставлении микрокредита, а также за последствия их передачи или разглашения третьим лицам; 5) предоставление по запросу МФО документов и сведений, необходимых для исполнения договора, рассмотрения обращений, внесения изменений в условия договора и исполнения требований законодательства Республики Казахстан; 6) своевременное исполнение денежных обязательств по договору о предоставлении микрокредита, включая уплату вознаграждения, неустойки (при наличии) и иных платежей, предусмотренных договором и законодательством Республики Казахстан; 7) иные нарушения обязательств, предусмотренных законодательством Республики Казахстан и договором о предоставлении микрокредита.
---	---

9. Қаржы қызметтерін тұтынушы үшін микрокредиттің жарамдылығын бағалауды жүргізу тәртібін, шартты жасасу, өзгерту және бұзу тәртібі мен мерзімдерін, міндеттемелердің орындалуын қамтамасыз ету тәсіліне қойылатын талаптарды, микрокредитті беру және өтеу тәртібін, кепіл нысанасына өндіріп алу рәсімдерін қоса алғанда, төлемге қабілетсіз қарыз алушымен өзара іс-қимыл жасау тәртібін қоса алғанда, микрокредиттер беруге байланысты қаржы өнімдерін беру шарттары 9.1. МҚҰ бекітілген қаржы өнімдеріне, осы Қағидаларға, МҚҰ ішкі құжаттарына және Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес микрокредиттер береді. 9.2. Шарт жасасқанға дейін МҚҰ Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген тәртіппен қаржылық көрсетілетін қызметтерді тұтынушы үшін қаржы өнімінің жарамдылығын бағалауды жүзеге асырады. 9.3. Микрокредит беру туралы шарт МҚҰ Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген тәртіппен және тәсілмен микрокредит беру туралы оң шешім қабылдағаннан кейін жасалады. 9.3.1. Микрокредит беру туралы шарт жасасу, МҚҰ мен клиент арасында электрондық тәсілмен микрокредит беру туралы шартқа өзгерістер мен толықтырулар енгізу ЦОИД қызметтерін пайдалану арқылы биометриялық сәйкестендіруді қолдана отырып немесе МҚҰ құрылғылары арқылы Клиентті тіркеу кезінде алынған клиенттің биометриялық деректерін және Қазақстан Республикасының аккредиттелген куәландырушы орталығы ұсынған клиенттің электрондық цифрлық қолтаңбасын пайдалана отырып жүзеге асырылады. 9.3.2. Дара кәсіпкер ретінде тіркелген жеке тұлға - клиентпен кәсіпкерлік қызметті жүзеге асыруға байланысты микрокредит беру туралы шарт жасасқан кезде, сондай-ақ оған өзгерістер мен толықтырулар енгізген кезде электрондық цифрлық қолтаңбаны қолдану талап етілмейді. 9.3.3. Микрокредит алуға арналған өтінішті қарауды, егер Қазақстан Республикасының заңнамасында өзгеше мерзім белгіленбесе, шешім қабылдау үшін қажетті құжаттар мен мәліметтердің толық жиынтығын алған күннен бастап 3 (үш) жұмыс күнінен аспайтын мерзімде МҚҰ жүзеге асырады. 9.3.4. Оң шешім қабылданғаннан кейін МҚҰ тұтынушыға танысу үшін микрокредит беру туралы шарттың жобасын, өтеу кестесін (бар болса) және Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген өзге де құжаттарды ұсынады. 9.3.5. Егер Қазақстан Республикасының заңнамасында өзгеше мерзім белгіленбесе, қаржы қызметтерін тұтынушыны микрокредит беру туралы	9. Условия предоставления финансовых продуктов, связанных с предоставлением микрокредитов, включая порядок проведения оценки пригодности микрокредита для потребителя финансовых услуг, порядок и сроки заключения, изменения и расторжения договора, требования к способу обеспечения исполнения обязательств, порядок предоставления и погашения микрокредита, порядок взаимодействия с неплатежеспособным заемщиком, включая процедуры обращения взыскания на предмет залога 9.1. МФО предоставляет микрокредиты в соответствии с утвержденными финансовыми продуктами, настоящими Правилами, внутренними документами МФО и законодательством Республики Казахстан. 9.2. До заключения договора МФО осуществляет оценку пригодности финансового продукта для потребителя финансовых услуг в порядке, установленном законодательством Республики Казахстан. 9.3. Договор о предоставлении микрокредита заключается после принятия МФО положительного решения о предоставлении микрокредита в порядке и способом, предусмотренными законодательством Республики Казахстан. 9.3.1. Заключение договора о предоставлении микрокредита, внесение изменений и дополнений в договор о предоставлении микрокредита электронным способом 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. 9.3.2. При заключении с клиентом - физическим лицом, зарегистрированным в качестве индивидуального предпринимателя договора о предоставлении микрокредита, связанного с осуществлением предпринимательской деятельности, а также при внесении изменений и дополнений в него, применение электронной цифровой подписи не требуется. 9.3.3. Рассмотрение заявления на получение микрокредита осуществляется МФО в срок, не превышающий 3 (трех) рабочих дней со дня получения полного комплекта документов и сведений, необходимых для принятия решения, если иной срок не установлен законодательством Республики Казахстан. 9.3.4. После принятия положительного решения МФО предоставляет потребителю финансовых услуг для ознакомления проект договора о предоставлении микрокредита, график погашения (при наличии) и иные документы, предусмотренные законодательством Республики Казахстан. 9.3.5. Срок ознакомления потребителя финансовых услуг с проектом договора о предоставлении микрокредита составляет не менее 1 (одного)
--	---

шарттың жобасымен таныстыру мерзімі құжаттар ұсынылған күннен бастап кемінде 1 (бір) жұмыс күнін құрайды. 9.3.6. Тұтынушының қаржы қызметтерін микрокредит беру туралы шартқа қол қоюы, егер қаржы өнімінің талаптарында өзгеше мерзім белгіленбесе, МҚҰ микрокредит беру туралы оң шешім қабылдаған күннен бастап күнтізбелік 30 (отыз) күннен кешіктірілмей жүзеге асырылады. Егер көрсетілген мерзім ішінде микрокредит беру туралы шарт жасалмаса, МҚҰ микрокредит беру туралы қабылданған шешімнің күшін жоюға құқылы. Микрокредитті кейіннен беру қаржылық қызметтерді тұтынушының жаңа өтініші және оны қайта қарау нәтижелері негізінде жүзеге асырылады. 9.3.7. Клиенттің қосымша қызметтерді сатып алудан бас тартуы микрокредит беру туралы шешім қабылдауға әсер етпейді. 9.4. Микрокредит беру туралы шартты өзгерту және бұзу Қазақстан Республикасының заңнамасында, шартта және МҚҰ ішкі құжаттарында көзделген негіздер бойынша және тәртіппен жүзеге асырылады. 9.5. Осы Қағидаларды бекіту күніне МҚҰ міндеттемелердің орындалуын камтамасыз етпей микрокредиттер береді. 9.6. Микрокредит беру микрокредит беру туралы шартта көзделген тәсілмен жүзеге асырылады. 9.6.1. Микрокредитті электрондық тәсілмен беру МҚҰ банктік шотынан клиенттің банктік шотына (төлем карточкасына) ақша аудару жолымен жүзеге асырылады. 9.6.2. Микрокредит сомасын аудару, егер тараптар өзге мерзімді келіспесе, микрокредит беру туралы шарт жасалғаннан кейін келесі жұмыс күнінен кешіктірілмей жүзеге асырылады. 9.6.3. Егер микрокредит беру туралы шарт демалыс, мереке күні не қызмет көрсететін банктің немесе төлем ұйымының операциялық уақыты аяқталғаннан кейін жасалса, микрокредит сомасын аудару тиісті төлемді жүргізу мүмкін болатын таяудағы жұмыс күні жүзеге асырылады. 9.6.4. МҚҰ-ның микрокредит беру жөніндегі міндеттемесі қаржы қызметтерін тұтынушыға аудару үшін МҚҰ-ның банктік шотынан ақша қаражаты есептен шығарылған кезден бастап орындалды деп есептеледі. 9.7. Микрокредитті өтеу микрокредит беру туралы шарттың ажырамас бөлігі болып табылатын өтеу кестесіне сәйкес жүзеге асырылады. 9.7.1. Қарыз алушы микрокредит беру туралы шарт бойынша міндеттемелерді мынадай тәсілдердің кез келгенімен орындауға құқылы: - МҚҰ шотына банктік аударым арқылы; - интернет-банкінг арқылы; - төлем ұйымдары арқылы; - төлем терминалдары арқылы;	рабочего дня со дня предоставления документов, если иной срок не установлен законодательством Республики Казахстан. 9.3.6. Подписание договора о предоставлении микрокредита потребителем финансовых услуг осуществляется не позднее 30 (тридцати) календарных дней со дня принятия МФО положительного решения о предоставлении микрокредита, если иной срок не установлен условиями финансового продукта. Если договор о предоставлении микрокредита не заключен в течение указанного срока, МФО вправе отменить принятое решение о предоставлении микрокредита. Последующее предоставление микрокредита осуществляется на основании нового заявления потребителя финансовых услуг и результатов его повторного рассмотрения. 9.3.7. Отказ клиента от приобретения дополнительных услуг не влияет на принятие решения о предоставлении микрокредита. 9.4. Изменение и расторжение договора о предоставлении микрокредита осуществляются по основаниям и в порядке, предусмотренным законодательством Республики Казахстан, договором и внутренними документами МФО. 9.5. На дату утверждения настоящих Правил МФО предоставляет микрокредиты без обеспечения исполнения обязательств. 9.6. Предоставление микрокредита осуществляется способом, предусмотренным договором о предоставлении микрокредита. 9.6.1. Предоставление микрокредита электронным способом осуществляется путем перевода денег с банковского счета МФО на банковский счет (платежную карточку) клиента. 9.6.2. Перечисление суммы микрокредита осуществляется не позднее следующего рабочего дня после заключения договора о предоставлении микрокредита, если иной срок не согласован сторонами. 9.6.3. Если договор о предоставлении микрокредита заключен в выходной, праздничный день либо после окончания операционного времени обслуживающего банка или платежной организации, перечисление суммы микрокредита осуществляется в ближайший рабочий день, в который проведение соответствующего платежа является возможным. 9.6.4. Обязательство МФО по предоставлению микрокредита считается исполненным с момента списания денежных средств с банковского счета МФО для их перевода потребителю финансовых услуг. 9.7. Погашение микрокредита осуществляется в соответствии с графиком погашения, являющимся неотъемлемой частью договора о предоставлении микрокредита. 9.7.1. Заемщик вправе исполнить обязательства по договору о предоставлении микрокредита любым из следующих способов: - банковским переводом на счет МФО; - посредством интернет-банкінга; - посредством платежных организаций; - посредством платежных терминалов;
--	--

-МҚҰ қамтамасыз ететін және қарыз алушылардың назарына ресми интернет-ресурс, мобильді қосымша не жеке кабинет арқылы жеткізілетін өзге де тәсілдермен жүзеге асырылады.

Қол жетімді төлем әдістерінің тізбесі, ақша қаражатын аудару үшін деректемелер және үшінші тұлғалардың комиссия алуы мүмкін екендігі туралы ақпарат МҚҰ-ның ресми интернет-ресурсында және (немесе) қарыз алушының жеке кабинетінде орналастырылады және қажеттілігіне қарай өзектендіріледі.

9.8. Мерзімі өткен берешек туындаған кезде МҚҰ Қазақстан Республикасының заңнамасында, осы Қағидаларда және МҚҰ ішкі құжаттарында белгіленген тәртіппен қарыз алушымен өзара іс-қимыл жасайды.

9.9. Қарыз алушы Қазақстан Республикасының заңнамасында және МҚҰ ішкі құжаттарында көзделген жағдайларда және тәртіппен микрокредит беру туралы шарттың талаптарын өзгерту туралы өтінішпен МҚҰ-ға жүгінуге құқылы.

9.10. Қарыз алушы шарт бойынша міндеттемелерді орындамаған жағдайда МҚҰ Қазақстан Республикасының заңнамасында және микрокредит беру туралы шартта белгіленген тәртіппен берешекті өндіріп алу жөніндегі шараларды қолдануға құқылы.

9.11. Міндеттемелердің орындалуын қамтамасыз етуге және кепіл нысанасына өндіріп алуды қолдануға қатысты осы бөлімнің ережелерін МҚҰ міндеттемелердің орындалуын қамтамасыз ете отырып, микрокредиттер беру туралы шешім қабылданған және осы Қағидаларға тиісті өзгерістер енгізілген жағдайда ғана қолданады.

10. Клиенттермен жұмыс тәртібі туралы ережелер

10.1. МҚҰ қаржылық қызметтерді тұтынушылармен заңдылық, адал мінез-құлық, ашықтық, құпиялылық және кемсітушілікке жол бермеу қағидаттарында өзара іс-қимылды жүзеге асырады.

10.2. Микрокредит беру туралы шарт жасасқанға дейін МҚҰ қаржы қызметтерін тұтынушыға Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес қаржы өнімі, микрокредит беру шарттары, Тараптардың құқықтары, міндеттері мен жауапкершілігі туралы толық және анық ақпарат береді.

10.3. Қаржылық қызметтерді тұтынушымен өзара іс-қимыл жеке қабылдау, телефон байланысы, электрондық пошта, интернет-ресурс, мобильді қосымша (бар болса) және микрокредит беру туралы шартта көзделген өзге де тәсілдер арқылы жүзеге асырылады.

10.4. МҚҰ Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес дербес деректерді, микрокредит беру құпиясын және қолжетімділігі шектеулі өзге де ақпаратты қорғауды қамтамасыз етеді.

10.5. МҚҰ тұтынушының қаржы қызметтерін микрокредит беру, қызмет көрсету және өтеу, сондай-ақ оның Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген құқықтарын іске асыру мәселелері бойынша консультациялар алу мүмкіндігін қамтамасыз етеді.

10.5.1. Консультациялар жеке өтініш, телефон

- иными способами, обеспечиваемыми МФО и доводимыми до сведения заемщиков через официальный интернет-ресурс, мобильное приложение либо личный кабинет.

Перечень доступных способов оплаты, реквизиты для перечисления денежных средств и информация о возможном взимании комиссии третьими лицами размещаются на официальном интернет-ресурсе МФО и (или) в личном кабинете заемщика и актуализируются по мере необходимости.

9.8. При возникновении просроченной задолженности МФО взаимодействует с заемщиком в порядке, установленном законодательством Республики Казахстан, настоящими Правилами и внутренними документами МФО.

9.9. Заемщик вправе обратиться в МФО с заявлением об изменении условий договора о предоставлении микрокредита в случаях и порядке, предусмотренных законодательством Республики Казахстан и внутренними документами МФО.

9.10. В случае неисполнения заемщиком обязательств по договору МФО вправе применять меры по взысканию задолженности в порядке, установленном законодательством Республики Казахстан и договором о предоставлении микрокредита.

9.11. Положения настоящего раздела, касающиеся обеспечения исполнения обязательств и обращения взыскания на предмет залога, применяются МФО только в случае принятия решения о предоставлении микрокредитов с обеспечением исполнения обязательств и внесения соответствующих изменений в настоящие Правила.

10. Положения о порядке работы с клиентами

10.1. МФО осуществляет взаимодействие с потребителями финансовых услуг на принципах законности, добросовестного поведения, прозрачности, конфиденциальности и недопущения дискриминации.

10.2. До заключения договора о предоставлении микрокредита МФО предоставляет потребителю финансовых услуг полную и достоверную информацию о финансовом продукте, условиях предоставления микрокредита, правах, обязанностях и ответственности сторон в соответствии с законодательством Республики Казахстан.

10.3. Взаимодействие с потребителем финансовых услуг осуществляется посредством личного приема, телефонной связи, электронной почты, интернет-ресурса, мобильного приложения (при наличии) и иных способов, предусмотренных договором о предоставлении микрокредита.

10.4. МФО обеспечивает защиту персональных данных, тайны предоставления микрокредита и иной информации ограниченного доступа в соответствии с законодательством Республики Казахстан.

10.5. МФО обеспечивает возможность получения потребителем финансовых услуг консультаций по вопросам предоставления, обслуживания и погашения микрокредита, а также реализации его прав, предусмотренных законодательством Республики Казахстан.

10.5.1. Консультации могут предоставляться

байланысы, ресми интернет-ресурс, электрондық пошта, жеке кабинет не өзге де қашықтық тәсілдер арқылы берілуі мүмкін. 10.6. Қаржы қызметтерін тұтынушылардың өтініштері осы Қағидаларда және Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген тәртіппен және мерзімдерде қаралады. 11. МҚҰ мен қаржы қызметтерін тұтынушы арасындағы келіспеушіліктерді реттеу кезінде қаржы қызметтерін тұтынушымен және микроқаржы омбудсманымен өзара іс-қимыл жасау тәртібі 11.1. МҚҰ мен қаржы қызметтерін тұтынушы – жеке тұлға арасында микрокредит беру туралы шарттан туындайтын келіспеушіліктер туындаған кезде Тараптар Қазақстан Республикасының заңнамасында және осы Қағидаларда белгіленген тәртіппен қаржы қызметтерін тұтынушының өтінішін келіссөздер жүргізу және қарау арқылы оларды реттеу жөнінде шаралар қабылдайды. 11.2. Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген жағдайларда қаржы қызметтерін тұтынушы микрокредит беру туралы шарттан туындайтын МҚҰ-мен келіспеушіліктерді реттеу үшін микроқаржы омбудсманына жүгінуге құқылы. 11.3. МҚҰ микроқаржы омбудсманымен өзара іс-қимылды қамтамасыз етеді, қажетті құжаттар мен мәліметтерді ұсынады, өтінішті қарауға қатысады және оны қарау нәтижелері бойынша қабылданған шешімдерді Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген жағдайларда және тәртіппен орындайды. 11.4. Микроқаржы омбудсманына жүгіну Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген жағдайларда және тәртіппен қаржы қызметтерін тұтынушының және МҚҰ-ның сот арқылы қорғалу құқығын шектемейді. 12. Мүгедектігі бар адамдарға және халықтың жүріп-тұруы аз топтарына қызметтер көрсету тәртібі, сондай-ақ мүгедектігі бар адамдарға және сенім білдірілген адамның қатысуымен халықтың жүріп-тұруы аз топтарына қызметтер көрсету ерекшеліктері 12.1. МҚҰ Қазақстан Республикасының заңнамасына және қаржы ұйымдары бөлімшелерінің қолжетімділігі жөніндегі ұлттық стандарттың талаптарына сәйкес мүгедектігі бар адамдарға және халықтың басқа да мобильділігі төмен топтарына қандай да бір кемсітусіз микроқаржы қызметтеріне тең қолжетімділікті қамтамасыз етеді. 12.2. Осы Қағидаларды бекіту күніне МҚҰ интернет-ресурста өтініш беру және Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген қол қою тәсілдерін пайдалана отырып, микрокредит беру туралы шарт жасасу жолымен микрокредиттерді тек қана электрондық тәсілмен ұсынады. 12.3. Микрокредиттерді электрондық тәсілмен беру кезінде МҚҰ мүгедектігі бар адамдардың және халықтың басқа да ұтқырлығы төмен топтарының микрокредит беру шарттары, Тараптардың	посредством личного обращения, телефонной связи, официального интернет-ресурса, электронной почты, личного кабинета либо иных дистанционных способов. 10.6. Обращения потребителей финансовых услуг рассматриваются в порядке и сроки, установленными настоящими Правилами и законодательством Республики Казахстан. 11. Порядок взаимодействия с потребителем финансовых услуг и микрофинансовым омбудсманом при урегулировании разногласий между МФО и потребителем финансовых услуг 11.1. При возникновении разногласий между МФО и потребителем финансовых услуг – физическим лицом, возникающих из договора о предоставлении микрокредита, стороны принимают меры по их урегулированию путем переговоров и рассмотрения обращения потребителя финансовых услуг в порядке, установленном законодательством Республики Казахстан и настоящими Правилами. 11.2. В случаях, предусмотренных законодательством Республики Казахстан, потребитель финансовых услуг вправе обратиться к микрофинансовому омбудсману для урегулирования разногласий с МФО, возникающих из договора о предоставлении микрокредита. 11.3. МФО обеспечивает взаимодействие с микрофинансовым омбудсманом, предоставляет необходимые документы и сведения, участвует в рассмотрении обращения и исполняет принятые по результатам его рассмотрения решения в случаях и порядке, предусмотренных законодательством Республики Казахстан. 11.4. Обращение к микрофинансовому омбудсману не ограничивает право потребителя финансовых услуг и МФО на судебную защиту в случаях и порядке, предусмотренных законодательством Республики Казахстан. 12. Порядок предоставления услуг лицам с инвалидностью и маломобильным группам населения, а также особенности предоставления услуг лицам с инвалидностью и маломобильным группам населения с участием доверенного лица 12.1. МФО обеспечивает равный доступ к микрофинансовым услугам лицам с инвалидностью и другим маломобильным группам населения без какой-либо дискриминации в соответствии с законодательством Республики Казахстан и требованиями национального стандарта по доступности отделений финансовых организаций. 12.2. На дату утверждения настоящих Правил МФО предоставляет микрокредиты исключительно электронным способом путем подачи заявления на интернет-ресурсе и заключения договора о предоставлении микрокредита с использованием способов подписания, предусмотренных законодательством Республики Казахстан. 12.3. При предоставлении микрокредитов электронным способом МФО обеспечивает возможность получения лицами с инвалидностью и другими маломобильными группами населения
---	--

құқықтары мен міндеттері, сондай-ақ МҚҰ интернет-ресурсы, телефон байланысы, электрондық пошта және МҚҰ пайдаланатын өзге де қашықтықтан қызмет көрсету арналары арқылы Микроқаржы қызметтерін алу тәртібі туралы ақпарат алу мүмкіндігін қамтамасыз етеді. 12.4. Қаржы қызметтерін тұтынушының қалауы бойынша МҚҰ-мен өзара іс-қимыл өкілеттіктері Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес расталатын сенім білдірілген тұлғаның қатысуымен жүзеге асырылуы мүмкін. 12.5. Мүгедектігі бар адамдармен және халықтың басқа да ұтқырлығы төмен топтарымен өзара іс-қимыл жасау кезінде МҚҰ құрметті қарым-қатынасты, қаржылық қызметтерді тұтынушының жеке қажеттіліктерін есепке алуды және мүгедектікке немесе ұтқырлығы шектеулі негіздер бойынша микроқаржы қызметтерін алуда шектеулерге жол бермеуді қамтамасыз етеді. 13. Қорытынды ережелер 13.1. Осы Қағидаларды, егер оларды бекіту туралы шешімде өзгеше көзделмесе, МҚҰ-ның жоғары органы бекітеді және олар бекітілген күннен бастап күшіне енеді. 13.2. Осы Қағидалар микрокредиттер беру тәртібін айқындайтын МҚҰ-ның ішкі құжаты болып табылады және МҚҰ қызметкерлерінің өз құзыреті шегінде орындауы үшін міндетті. 13.3. Осы Қағидаларға өзгерістер мен толықтыруларды МҚҰ жоғары органы Қазақстан Республикасының заңнамасында және МҚҰ жарғысында белгіленген тәртіппен бекітеді. 13.4. Осы Қағидалармен реттелмеген мәселелер Қазақстан Республикасының заңнамасымен, МҚҰ ішкі құжаттарымен және микрокредит беру туралы шарттың талаптарымен реттеледі. 13.5. Қазақстан Республикасының заңнамасы өзгерген жағдайда осы Қағидалардың жекелеген ережелері қағидалар осындай өзгерістерге сәйкес келтірілгенге дейін Қазақстан Республикасының заңнамасына қайшы келмейтін бөлігінде қолданылады. 13.6. Осы Қағидалар МҚҰ интернет-ресурсында орналастырылады және Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген жағдайларда және тәртіппен қаржы қызметтерін тұтынушыларға ұсынылады. 13.7. Егер мұндай өзгерістер қаржы қызметтерін тұтынушының жағдайын нашарлатпаса және Қазақстан Республикасының заңнамасына қайшы келмесе, МҚҰ құжаттардың нысандарын, клиенттермен өзара іс-қимыл жасау тәсілдерін, коммуникация арналарын, ақпараттандыру нысандарын, микрокредиттің жарамдылығын бағалаудың ішкі рәсімдерін және өзге де технологиялық процестерді осы Қағидаларға өзгерістер енгізбестен өзектендіруге құқылы.	информации об условиях предоставления микрокредита, правах и обязанностях сторон, а также порядке получения микрофинансовых услуг посредством интернет-ресурса МФО, телефонной связи, электронной почты и иных дистанционных каналов обслуживания, используемых МФО. 12.4. По желанию потребителя финансовых услуг взаимодействие с МФО может осуществляться с участием доверенного лица, полномочия которого подтверждаются в соответствии с законодательством Республики Казахстан. 12.5. При взаимодействии с лицами с инвалидностью и другими маломобильными группами населения МФО обеспечивает уважительное отношение, учет индивидуальных потребностей потребителя финансовых услуг и недопущение ограничений в получении микрофинансовых услуг по основаниям, связанным с инвалидностью или ограниченной мобильностью. 13. Заключительные положения 13.1. Настоящие Правила утверждаются высшим органом МФО и вступают в силу со дня их утверждения, если иное не предусмотрено решением об их утверждении. 13.2. Настоящие Правила являются внутренним документом МФО, определяющим порядок предоставления микрокредитов, и обязательны для исполнения работниками МФО в пределах их компетенции. 13.3. Изменения и дополнения в настоящие Правила утверждаются высшим органом МФО в порядке, установленном законодательством Республики Казахстан и уставом МФО. 13.4. Вопросы, не урегулированные настоящими Правилами, регулируются законодательством Республики Казахстан, внутренними документами МФО и условиями договора о предоставлении микрокредита. 13.5. В случае изменения законодательства Республики Казахстан отдельные положения настоящих Правил применяются в части, не противоречащей законодательству Республики Казахстан, до приведения Правил в соответствие с такими изменениями. 13.6. Настоящие Правила размещаются на интернет-ресурсе МФО и предоставляются потребителям финансовых услуг в случаях и порядке, предусмотренных законодательством Республики Казахстан. 13.7. МФО вправе актуализировать формы документов, способы взаимодействия с клиентами, каналы коммуникации, формы информирования, внутренние процедуры оценки пригодности микрокредита и иные технологические процессы без внесения изменений в настоящие Правила, если такие изменения не ухудшают положение потребителя финансовых услуг и не противоречат законодательству Республики Казахстан.
--	--