

# ТОО «Микрофинансовая организация «Экспресс Займ»

**«УТВЕРЖДЕНО»**

Решением Единственного Участника  
ТОО «МФО «Экспресс Займ» №100-1

от «05» января 2020 года

с изменениями на 19.10.2020г.

с изменениями на 21.02.2022г.

с изменениями на 04.01.2023г.

с изменениями на 20.08.2024г.

с изменениями на 02.09.2024г.

с изменениями на 28.08.2025г.

с изменениями на 18.03.2026г.



## **ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МИКРОКРЕДИТОВ**

**ТОО «Микрофинансовая организация «Экспресс Займ»**

г. Караганда

## Оглавление:

1. Общие положения;
2. Применяемые понятия;
3. Порядок предоставления микрокредита и заключения договора о предоставлении микрокредита;
- 3.1. Порядок подачи заявления на предоставление микрокредита и порядок его рассмотрения;
- 3.2. Порядок заключения договора о предоставлении микрокредита;
4. Предельные суммы, сроки и величины ставок вознаграждения по предоставляемым микрокредитам;
5. Порядок выплаты вознаграждения по предоставленным микрокредитам;
6. Правила расчета годовой эффективной ставки вознаграждения по предоставляемым микрокредитам;
7. Методы погашения микрокредита;
8. Формирование кредитного досье;
9. Мониторинг. Контроль за выполнением условий договора;
10. Работа с просроченной задолженностью, порядок взаимодействия с заемщиками, а также третьими лицами, связанными и не связанными с микрофинансовой организацией обязательствами по договорам о предоставлении микрокредита, классификация микрокредитов и определение возможных потерь по ним (провизии);
11. Права и обязанности Микрофинансовой организации, Заявителя и Заемщика;
12. Тайна предоставления микрокредитов;
13. Порядок рассмотрения обращений Заемщиков, возникающих в процессе предоставления микрокредита;
14. Иные положения.

## **1. Общие положения**

1.1. Настоящие Правила предоставления микрокредитов товариществом с ограниченной ответственностью «Микрофинансовая организация «Экспресс Займ» (именуемые далее – Правила) определяют порядок и условия предоставления товариществом с ограниченной ответственностью «Микрофинансовая организация «Экспресс Займ» (именуемая далее – МФО, организация, осуществляющая микрофинансовую деятельность, Микрофинансовая организация) микрокредитов физическим лицам на потребительские цели, не связанные с осуществлением предпринимательской деятельности, а также индивидуальным предпринимателям и физическим лицам, без регистрации в качестве индивидуального предпринимателя на цели, связанные с его предпринимательской деятельностью (на предпринимательские цели) (именуемым далее - Заемщик) с обеспечением либо без обеспечения в размере, не превышающем двадцатитысячекратного размера месячного расчетного показателя, установленного на соответствующий финансовый год законом о республиканском бюджете.

Микрокредит предоставляется Микрофинансовой организацией Заемщику в национальной валюте Республики Казахстан в размере и порядке, определенном настоящими Правилами, на условиях платности, срочности, возвратности и обеспеченности.

1.2. Настоящие Правила разработаны в соответствии Гражданским кодексом Республики Казахстан, Законом Республики Казахстан «О микрофинансовой деятельности» (далее - Закон «О микрофинансовой деятельности»), Предпринимательским кодексом Республики Казахстан и иными действующими нормативными правовыми актами Республики Казахстан, и устанавливают порядок и условия заключения договоров о предоставлении микрокредитов.

1.3. Настоящие Правила размещены в месте доступном для обозрения и ознакомления Заемщиком (Заявителем), в том числе на сайте <http://express-zaim.kz/> и являются неотъемлемой частью договора о предоставлении микрокредита, заключаемого между Микрофинансовой организацией и Заемщиком.

1.4. Микрофинансовая организация предоставляет Заемщику микрокредит на срок от одного 1 (одного) календарного дня до 1 (одного) года в размере, не превышающем двадцатитысячекратного размера месячного расчетного показателя, установленного на соответствующий финансовый год законом о республиканском бюджете.

## **2. Применяемые понятия**

2.1. Микрофинансовая организация – товарищество с ограниченной ответственностью «Микрофинансовая организация «Экспресс Займ», осуществляющее деятельность по предоставлению микрокредитов физическим лицам, индивидуальным предпринимателям и физическим лицам, без регистрации в качестве индивидуального предпринимателя, с обеспечением либо без обеспечения на срок до 1 (одного) года в размере, не превышающем двадцатитысячекратного размера месячного расчетного показателя, установленного на соответствующий финансовый год законом о республиканском бюджете, а также иную деятельность предусмотренную законом Республики Казахстан «О микрофинансовой деятельности» (именуемым далее – Закон).

Микрофинансовая организация заключает договоры о предоставлении микрокредита при условии получения согласия Заемщика в установленном настоящими Правилами порядке на:

- предоставление информации о нем в кредитное бюро;
- выдачу кредитного отчета получателю кредитного отчета;
- на раскрытие и получение персональных данных и сведений, определяющих доходы, Отчет АСП и/или Отчет ЕСП.

2.2. Заявитель – дееспособное физическое лицо, индивидуальный предприниматель, физическое лицо, осуществляющие предпринимательскую деятельность, без регистрации в качестве индивидуального предпринимателя, имеющее соответствующий доход, в возрасте не моложе 21 года и не старше 75 лет на момент подачи заявления, являющееся гражданином Республики Казахстан, иностранным гражданином, постоянно проживающим в Республике Казахстан (иностранец, имеющий вид на жительство) подавшее в Микрофинансовую организацию заявление на предоставление микрокредита, принимающий на себя обязательство и гарантирующий возврат полученного микрокредита, оплату вознаграждения по нему, а также исполнение иных обязательств, предусмотренных Договором о предоставлении микрокредита.

2.3. Заемщик – дееспособное физическое лицо, индивидуальный предприниматель, физическое лицо, осуществляющие предпринимательскую деятельность, без регистрации в качестве индивидуального предпринимателя, являющееся гражданином Республики Казахстан, иностранным гражданином, постоянно проживающим в Республике Казахстан (иностранец, имеющий вид на жительство), заключившее с Микрофинансовой организацией договор о предоставлении микрокредита.

2.4. Договор о предоставлении микрокредита:

2.4.1. Договор о предоставлении микрокредита – договор о предоставлении Микрофинансовой организацией Заемщику микрокредита с начислением вознаграждения в установленном размере и обязательством Заемщика вернуть денежную сумму и начисленное вознаграждение в определенный договором срок.

2.5. Микрокредит – деньги, предоставляемые Микрофинансовой организацией Заемщику в национальной валюте Республики Казахстан – тенге (KZT), в размере и порядке, определенных Законом и внутренними документами Микрофинансовой организации, на условиях платности, срочности и возвратности.

2.6. Вознаграждение – денежная сумма, выплачиваемая Заемщиком Микрофинансовой организации, начисляемая за каждый день пользования Заемщиком суммой микрокредита в размере определенном настоящими Правилами и договором о предоставлении микрокредита.

2.7. Неустойка – денежная сумма, выплачиваемая Заемщиком Микрофинансовой организации за нарушение обязательства по возврату суммы микрокредита и (или) уплате вознаграждения по договору о предоставлении микрокредита, в размере, определенном настоящими Правилами и договором о предоставлении микрокредита.

2.8. Задолженность - все денежные суммы, подлежащие уплате Заемщиком Микрофинансовой организацией по договору о предоставлении микрокредита, включая сумму микрокредита, вознаграждения и неустойки, предусмотренные настоящими Правилами, договором о предоставлении микрокредита.

2.9. Фактическая сумма микрокредита – сумма микрокредита и начисленного вознаграждения, подлежащая возврату Заемщиком Микрофинансовой организации в установленный сторонами срок.

2.10. Кредитное досье – документы и сведения, формируемые Микрофинансовой организацией на Заемщика.

2.11. Кредитное бюро – организация, осуществляющая формирование кредитных историй, предоставление кредитных отчетов и оказание иных услуг.

2.12. Уполномоченный орган – государственный орган, осуществляющий государственное регулирование, контроль и надзор финансового рынка и финансовых организаций.

2.13. Кредитный менеджер (далее КМ) - работник фронт-офисного подразделения МФО, в обязанности которого входит консультирование, предварительная квалификация, прием документов у Заявителя, анализ кредитной заявки, предоставление кредитного пакета для принятия решения по микрокредитованию, заключение договоров о предоставлении микрокредитов, выдача и прием денежных средств, формирование кредитного досье, мониторинг и документарное сопровождение выданных займов (формирование, хранение и / или дополнение, сдача досье в хранилище документов, архив);

2.14. Согласие субъекта кредитной истории на предоставление информации о нем в кредитные бюро/ Согласие субъекта кредитной истории на выдачу кредитного отчета получателю кредитного отчета из кредитного бюро – документы, утвержденные Микрофинансовой организацией в соответствии со ст. 25 Закона Республики Казахстан от 6 июля 2004 года № 573-ІІ «О кредитных бюро и формировании кредитных историй в Республике Казахстан», Постановлением Правления Национального Банка Республики Казахстан от 27 марта 2017 года № 53 «Об утверждении условий и минимальных требований к порядку предоставления информации поставщиками информации в кредитные бюро, Правил оформления согласия субъектов кредитных историй на предоставление информации о них в кредитные бюро (за исключением кредитного бюро с государственным участием), оформления согласия на выдачу кредитного отчета из кредитного бюро, а также Правил и условий предоставления кредитного отчета», принимая и подписывая которые Заемщик соглашается с условиями предоставления информации о нем в кредитные бюро и выдачи кредитного отчета из кредитного бюро.

### **3. Порядок предоставления микрокредита и заключения договора о предоставлении микрокредита**

#### **Стадии предоставления микрокредита**

Предоставление Микрокредитов осуществляется МФО в следующей последовательности:

1. ознакомление Заявителя с настоящими Правилами, а также с правами и обязанностями;
2. оформление Заявителем Заявления на предоставление микрокредита;
3. предоставление Заявителем перечня необходимых документов для рассмотрения Заявления;
4. оценка кредитоспособности Заявителя, включая расчет КДН, а также оценка следующих рисков: кредитных, юридических и безопасности;
5. принятие решения о предоставлении / отказе в предоставлении микрокредита;

6. подписание Договора (с приложенным к нему графиком погашения), а также других необходимых документов в соответствии с требованиями законодательства Республики Казахстан и внутренних нормативных документов МФО;
7. выдача Микрокредита.

### **3.1. Порядок подачи заявления на предоставление микрокредита и порядок его рассмотрения**

3.1.1. При обращении Заявителя в МФО КО проводит консультацию Заявителя, предоставляя ему полную и достоверную информацию о программах микрокредитования, договоре о предоставлении микрокредита, а именно:

- информацию об условиях предоставления микрокредита и перечень необходимых документов для заключения договора о предоставлении микрокредита;
  - срок предоставления микрокредита;
  - предельную сумму микрокредита;
  - размер ставки вознаграждения в годовых процентах либо в фиксированной сумме, размер ставки вознаграждения в достоверном годовом эффективном сопоставимом исчислении (реальная стоимость), а также сумме переплаты по микрокредиту на дату обращения клиента;
  - размеры тарифов и иных расходов, связанных с получением и обслуживанием (погашением) микрокредита, в пользу микрофинансовой организации;
  - информацию об ответственности и возможных рисках клиента в случае невыполнения обязательств по договору о предоставлении микрокредита;
  - информацию об ответственности залогодателя, гаранта, поручителя и иного лица, являющегося стороной договора об обеспечении микрокредита;
  - консультации по возникшим у клиента вопросам;
  - по желанию клиента - проект договора о предоставлении микрокредита;
  - информацию о предоставлении микрокредита с условием получения дополнительной услуги, с учетом требований, предусмотренных пунктом п.п.б) п.3.1.1. настоящих правил, и об иных договорах, которые будут заключены клиентом в связи с получением дополнительной услуги, включая сведения о наличии дополнительных расходов;
- 2) в установленные правилами предоставления микрокредитов сроки рассматривает заявление клиента о предоставлении микрокредита;
  - 3) до заключения договора о предоставлении микрокредита предоставляет клиенту срок, определенный правилами предоставления микрокредитов, для ознакомления с его условиями;
  - 4) информирует клиента о его праве обращения при возникновении спорных ситуаций по получаемой микрофинансовой услуге в микрофинансовую организацию, к микрофинансовому омбудсману или в суд. В этих целях клиенту представляется информация о месте нахождения, почтовом, электронном адресах и интернет-ресурсах (при наличии) микрофинансовой организации, микрофинансового омбудсмана;
  - 5) обеспечивает конфиденциальность предоставленной клиентом информации.
  - 6) при предложении клиенту дополнительной услуги, оказываемой микрофинансовой организацией в соответствии с п.3 ст.3 Закона за отдельную плату, микрофинансовая организация до заключения договора о предоставлении микрокредита:
    - предоставляет клиенту полную и достоверную информацию о содержании и стоимости дополнительной услуги (услуг);

- разъясняет клиенту, что предоставление микрокредита не зависит от согласия клиента на получение дополнительной услуги;
- обеспечивает возможность свободного, осознанного выбора, подтверждаемого отдельным заявлением клиента на получение каждой дополнительной услуги.

В заявлении на предоставление дополнительной услуги содержатся:

- согласие клиента на получение дополнительной услуги, в том числе на заключение договора, связанного с получением такой услуги;
- наименование, содержание и стоимость дополнительной услуги;
- информация о праве клиента на отказ от услуги и подтверждение того, что отказ не влечет отказ в микрокредите;
- выбор клиента о включении расходов по дополнительной услуге в сумму микрокредита либо об оплате их самостоятельно.

Микрофинансовая организация обеспечивает получение и хранение заявлений клиента на каждую предоставляемую дополнительную услугу до полного исполнения клиентом обязательств по договору о предоставлении микрокредита.

В случае, если клиент при заключении договора о предоставлении микрокредита выбирает дополнительную услугу в виде страхования жизни и (или) от несчастных случаев (на случай болезни), клиент самостоятельно определяет страховую организацию, услуги которой намерен приобрести.

В заявлении на предоставление дополнительной услуги указывается перечень предложенных микрофинансовой организацией страховых организаций с отметкой заемщика о выбранной им страховой организации.

3.1.2. Микрофинансовая организация обязана до заключения договора о предоставлении микрокредита предоставить Заявителю 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 организацией, осуществляющей микрофинансовую деятельность, 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. МФО могут быть предложены дополнительные проекты графиков погашения микрокредита, рассчитанных в соответствии с Правилами предоставления микрокредитов, договором о предоставлении микрокредита.

По договорам о предоставлении микрокредита по программе микрокредитования «Жылдам 2024» и «БизнесЗайм 2026» дополнительный проект графика рассчитывается в соответствии с настоящими Правилами дополнительным методом

платежей, при котором погашение задолженности по микрокредиту, включающей в себя полную сумму микрокредита и вознаграждения, осуществляется одним единовременным платежом в срок погашения микрокредита.

3.1.3. Микрофинансовая организация обязана до заключения договора о предоставлении микрокредита проинформировать Заемщика (Заявителя) о его правах и обязанностях, связанных с получением микрокредита.

Микрофинансовая организация осуществляет обязательное фиксирование указанных осуществленных организацией мероприятий, которые приобщаются к кредитному досье Заемщика.

3.1.4. При обращении за предоставлением микрокредита Заявитель устно подтверждает, что он не лишен и не ограничен в дееспособности, не состоит под опекой, попечительством и патронажем.

3.1.5. При заинтересованности Заявителя в получении микрокредита, КМ МФО предоставляет Заявителю перечень документов и/или информацию, необходимых для подачи Заявления на предоставление микрокредита, а также запрашивает информацию, необходимую для заполнения Заявления на предоставление микрокредита.

3.1.6. После получения от Заявителя необходимой информации и документов, достаточных для заполнения заявления на предоставление микрокредита, КМ МФО вносит данные в Заявление на предоставление микрокредита в электронном виде и распечатывает его.

3.1.7. КМ Микрофинансовой организации ознакомливает Заявителя с формами согласий на предоставление, получение информации по Заявителю в кредитных бюро, в том числе в кредитном бюро с государственным участием – АО «Государственное кредитное бюро» (именуемом далее – ГКБ), ТОО «Первое кредитное бюро» (именуемое далее – ТОО «ПКБ»), некоммерческом акционерном обществе «Государственная корпорация «Правительство для граждан» (именуемом далее – НАО «ГК «Правительство для граждан»), на раскрытие и получение персональных данных и сведений, определяющих доходы, Отчет АСП и/или Отчет ЕСП, а также при необходимости дополнительные документы, согласно внутренних требований МФО. Заявитель ознакомливается с информацией, содержащейся в указанных документах и ставит собственноручно свою подпись.

3.1.8. Для получения микрокредита Заявитель подает в МФО:

- заявление на предоставление микрокредита;
- документ, удостоверяющий личность Заявителя;
- документы, подтверждающие полномочия представителя Заявителя на подписание договора о предоставлении микрокредита (для представителя Заявителя);
- документы и информация, необходимые для расчета коэффициента долговой нагрузки Заявителя;
- другие документы, определенные настоящими Правилами

3.1.9. Подписав заявление на предоставление микрокредита, Заявитель подтверждает, что он ознакомлен и согласен с настоящими Правилами.

3.1.10. Подписав заявление на предоставление микрокредита, Заявитель дает МФО свое согласие на сбор и обработку своих персональных данных, которые он свободно, самостоятельно и в своем интересе передает КО МФО в устной и/или письменной форме.

3.1.11. КМ МФО уведомляет Заявителя о том, что проверка заявления на предоставление микрокредита и представленных Заявителем документов, не

предполагает обязательного одобрения микрокредита и что, решение о предоставлении микрокредита принимается МФО на основании результатов проверки и оценки представленных Заявителем сведений о его платежеспособности и кредитоспособности.

3.1.12. Принятие КМ МФО заявления на предоставление микрокредита к рассмотрению не влечет за собой обязательств МФО заключить договор о предоставлении микрокредита, предоставить микрокредит.

3.1.13. Документы, сформированные посредством внесения в базу МФО, передаются КМ МФО специалисту колл-центра МФО для проведения проверки. Экспертиза заявлений на предоставление микрокредита и других документов осуществляется специалистами колл-центра.

МФО в соответствии с системой оценки кредитоспособности Заемщика осуществляет расчет коэффициента долговой нагрузки Заемщика, запрашивает необходимые сведения в АО «Государственное кредитное бюро» (ГКБ), ТОО «ПКБ», НАО «ГК «Правительство для граждан»), рассчитывает максимально возможную сумму микрокредита, срок погашения (срок возврата) микрокредита.

Также до принятия решения о предоставлении микрокредита, специалист колл-центра осуществляет проверку информации, содержащейся в кредитном отчете либо информационной системе уполномоченного государственного органа (далее – ИС), на предмет наличия сведений: об установлении физическим лицом добровольного отказа от получения микрокредитов; о призыве физического лица на срочную воинскую службу; наличие решения о завершении процедуры внесудебного/судебного банкротства, решения о восстановлении платежеспособности.

3.1.14. По результатам проверки и анализа документов специалистами колл-центра одобрение получают заявления с минимальным приемлемым риском невозврата микрокредита.

3.1.15. МФО оставляет за собой право проверки любой информации, сообщаемой Заявителем, в соответствии с действующим законодательством.

3.1.16. Специалисты колл-центра в течение 20 минут с момента получения заявления на предоставление микрокредита Заявителю и необходимых документов, принимают решение об удовлетворении заявления на предоставление микрокредита либо об отказе в удовлетворении данного заявления.

3.1.17. В случае одобрения заявления на предоставление микрокредита КМ МФО сообщает Заявителю установленную сумму и срок погашения микрокредита, которые могут не совпадать с запрошенными Заявителем суммой и сроком.

3.1.18. МФО вправе отказать в предоставлении микрокредита при наличии любого из следующих оснований:

- Заявитель не соответствует требованиям, предъявляемых настоящими Правилами;
- Заявителем не представлены необходимые документы, указанные в настоящих Правилах;
- получение МФО отрицательной кредитной истории у Заявителя;
- доход Заявителя/Заемщика не позволяет предоставление микрокредита в соответствии с действующими нормативными актами;
- в случаях, предусмотренных Законом Республики Казахстан «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма»;
- установлении физическим лицом добровольного отказа от получения микрокредитов;

- призыв физического лица на срочную воинскую службу;
- наличие решения о завершения процедуры внесудебного/судебного банкротства, решения о восстановления платежеспособности.

При отказе в удовлетворении заявления на предоставление микрокредита, КМ МФО фиксирует данный факт в заявлении.

3.1.19. В случае отказа МФО в удовлетворении заявления на предоставление микрокредита Заявителю, Заявитель вправе повторно в последствии обратиться в МФО с заявлением на предоставление микрокредита.

### **3.2. Порядок заключения договора о предоставлении микрокредита**

3.2.1 Порядок заключения договора о предоставлении микрокредита, в том числе требования к содержанию, оформлению, обязательным условиям договора о предоставлении микрокредита, форма графика погашения микрокредита, с учетом требований, установленных гражданским законодательством Республики Казахстан, утверждается нормативным правовым актом уполномоченного органа – постановлением Правления Национального Банка Республики Казахстан № 232 от 29 ноября 2019 года «Об утверждении Порядка заключения договора о предоставлении микрокредита, в том числе требований к содержанию, оформлению, обязательным условиям договора о предоставлении микрокредита, формы графика погашения микрокредита» (именуемым далее – постановление Правления НБ РК «Об утверждении порядка заключения договора...») и настоящими Правилами.

3.2.2. После принятия специалистами колл-центра решения об удовлетворении заявления на предоставление микрокредита КМ МФО готовит договор о предоставлении микрокредита.

3.2.3. КМ МФО вручает Заемщику один экземпляр договора о предоставлении микрокредита с Графиком погашения микрокредита. Заемщик знакомится с текстом заключаемого договора, графиком погашения микрокредита, в случае одобрения, подписывает представленные документы в присутствии КМ МФО. От имени МФО все документы подписываются КМ МФО, уполномоченным на заключение и подписание договора доверенностью, также документы скрепляются отпечатком печати МФО.

3.2.4. Информация по договору о предоставлении микрокредита, заключенному между МФО и Заемщиком, передается в кредитные бюро, в том числе в кредитное бюро с государственным участием, на условиях, определенных законом Республики Казахстан «О кредитных бюро и формировании кредитных историй в Республике Казахстан».

3.2.5. Договор о предоставлении микрокредита, заключаемый между МФО и Заемщиком, содержит условия, определенные по соглашению сторон, а также следующие обязательные условия:

1. общие условия договора:

- 1) дату заключения договора о предоставлении микрокредита;
- 2) полное наименование МФО и фамилию, имя, отчество (при его наличии) Заемщика;
- 3) сумму микрокредита, сведения о цели использования микрокредита (при наличии);
- 4) сроки погашения микрокредита;
- 5) размер ставки вознаграждения в процентах годовых, а также размер годовой эффективной ставки вознаграждения (реальной стоимости микрокредита), рассчитанной согласно пункту 1 статьи 5 Закона, на дату заключения договора.

6) способ погашения микрокредита: единовременно либо частями, наличными деньгами – через кассу либо безналичным способом – с указанием реквизитов банковского счета МФО;

7) метод погашения микрокредита (аннуитетный, дифференцированный, а также другой метод в соответствии с Правилами предоставления микрокредитов);

8) очередность погашения задолженности по микрокредиту;

9) порядок начисления и размер неустойки (штрафа, пени) за несвоевременное погашение основного долга и уплаты вознаграждения;

10) обеспечение исполнения Заемщиком обязательств по договору (при его наличии);

11) меры, принимаемые МФО при неисполнении либо ненадлежащем исполнении Заемщиком обязательств по договору;

12) срок действия договора;

13) информацию о почтовом и электронном адресе МФО, а также данные о его официальном интернет-ресурсе.

14) условие, предусматривающее, что при уступке МФО права (требования) по договору третьему лицу требования и ограничения, предъявляемые законодательством Республики Казахстан к взаимоотношениям кредитора с Заемщиком в рамках договора, распространяются на правоотношения Заемщика с третьим лицом, которому уступлено право (требование);

2. права Заемщика;

3. права МФО;

4. обязанности МФО;

5. ограничения для МФО;

6. ответственность сторон за нарушение обязательств;

7. порядок внесения изменений в условия договора.

Договор о предоставлении микрокредита, заключаемый между МФО и Заемщиком, может содержать иные условия в соответствии с законодательством Республики Казахстан и внутренними нормативными документами МФО.

3.2.6. К договору о предоставлении микрокредита прилагается подписанный сторонами График погашения микрокредита по форме, установленной постановлением Правления НБ РК «Об утверждении порядка заключения договора...».

График погашения микрокредита, подписанный обеими сторонами договора о предоставлении микрокредита, включает даты платежа, размеры сумм платежей, содержащих суммы вознаграждения и основного долга, остаток основного долга (задолженности), размер годовой эффективной ставки.

3.2.7. Микрофинансовая организация заключает с Заемщиком договор о предоставлении микрокредита посредством подписания Заемщиком распечатанного договора о предоставлении микрокредита.

3.2.8. Все изменения или дополнения к договору о предоставлении микрокредита, оформляются в соответствии с условиями настоящих Правил, договора о предоставлении микрокредита.

3.2.9. В период обслуживания договора о предоставлении микрокредита микрофинансовая организация по запросу клиента (заемщика) или залогодателя (с соблюдением требований к разглашению тайны предоставления микрокредита, предусмотренных Законом) в течение 3 (трех) рабочих дней со дня получения запроса представляет ему в письменной форме или способом, предусмотренным договором о предоставлении микрокредита, сведения о (об):

- 1) сумме денег, выплаченных микрофинансовой организации;
- 2) размере просроченной задолженности (при наличии);
- 3) остатке долга;
- 4) размерах и сроках очередных платежей.

3.2.10. По заявлению клиента после полного погашения задолженности по микрокредиту микрофинансовая организация безвозмездно в срок не более 3 (трех) рабочих дней со дня получения заявления представляет в письменной форме или способом, предусмотренным договором о предоставлении микрокредита, справку об отсутствии задолженности.

3.2.11. По заявлению клиента микрофинансовая организация представляет в срок не более 3 (трех) рабочих дней безвозмездно не чаще 1 (одного) раза в месяц информацию в письменной форме или способом, предусмотренным договором о предоставлении микрокредита, о распределении поступающих денег клиента (заемщика) в счет погашения задолженности по договору о предоставлении микрокредита.

3.2.12. По заявлению клиента о частичном или полном досрочном возврате микрофинансовой организации предоставленных по договору о предоставлении микрокредита денег микрофинансовая организация безвозмездно в срок не более 3 (трех) рабочих дней в письменной форме или способом, предусмотренным договором о предоставлении микрокредита, сообщает ему размер причитающейся к возврату суммы.

#### **4. Предельные суммы, сроки и величины ставок вознаграждения по предоставляемым микрокредитам**

МФО предоставляет микрокредиты на условиях срочности, возвратности, платности.

4.1 Микрокредиты предоставляются как бланковые (без обеспечения), так и обеспеченные гарантией и (или) поручительством третьих лиц.

МФО предоставляет микрокредиты в национальной валюте Республики Казахстан – тенге.

По микрокредитам, которые предоставляет МФО, устанавливаются следующие условия (индивидуально для каждого заемщика):

**Таблица 1**  
**Долгосрочные микрокредиты**

Максимальная сумма микрокредита	Срок	Максимальная ставка вознаграждения
20 000 МРП	До 5 лет	46%

**Таблица 2**  
**Краткосрочные микрокредиты**

Максимальная сумма микрокредита	Срок	Вознаграждение
До 45 МРП	До 45 дней	менее 0,3% в день, но не более 179%

## **5. Порядок выплаты вознаграждения по предоставленным микрокредитам**

5.1. Любые платежи, связанные с предоставлением микрокредита, МФО взимает после или в момент предоставления микрокредита.

5.2. Вознаграждение уплачивается Заемщиком наличным либо безналичным путем согласно графику погашения.

5.3. Периодичность выплаты вознаграждения по отдельному микрокредиту или по всем микрокредитам в рамках программы микрокредитования (при ее наличии) устанавливается уполномоченным органом МФО, в полномочия которого входит рассмотрение указанного вопроса в соответствии с внутренними нормативными документами МФО.

## **6. Правила расчета годовой эффективной ставки вознаграждения по предоставляемым микрокредитам**

6.1. Годовой эффективной ставкой вознаграждения является ставка вознаграждения в достоверном, годовом, эффективном, сопоставимом исчислении по микрокредиту, рассчитываемая в соответствии с Правилами расчета годовой эффективной ставки вознаграждения по предоставляемым микрокредитам, утвержденными постановлением Правления Национального Банка Республики Казахстан № 208 от 26 ноября 2019 года (именуемыми далее – «**Правила об утверждении расчета годовой эффективной ставки вознаграждения...**»).

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

6.3. МФО производит расчет годовой эффективной ставки вознаграждения:

- 1) на дату заключения договора о предоставлении микрокредита, дополнительных соглашений к договору о предоставлении микрокредита;
- 2) по устному или письменному требованию Заемщика;
- 3) в случае внесения изменений и дополнений в договор о предоставлении микрокредита, которые влекут изменение суммы (размера) денежных обязательств заемщика и (или) срока их уплаты.

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

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

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

где:

$n$  - порядковый номер последней выплаты Заемщику;  
 $j$  - порядковый номер выплаты Заемщику;  
 $S_j$  - сумма  $j$ -той выплаты Заемщику;  
 $APR$  - годовая эффективная ставка вознаграждения;  
 $t_j$  - период времени со дня предоставления микрокредита до момента  $j$ -той выплаты Заемщику (в днях);  
 $m$  - порядковый номер последнего платежа Заемщика;  
 $i$  - порядковый номер платежа заемщика;  
 $P_i$  - сумма  $i$ -того платежа Заемщика;  
 $t_i$  - период времени со дня предоставления микрокредита до момента  $i$ -того платежа Заемщика (в днях).

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

## **7. Методы погашения микрокредита**

7.1. МФО использует при расчетах графиков погашений следующие методы погашения микрокредита:

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

- метод аннуитетных платежей, при котором погашение задолженности по микрокредиту осуществляется равными платежами на протяжении всего срока микрокредита, включающими увеличивающиеся платежи по основному долгу и уменьшающиеся платежи по вознаграждению, начисленному за период на остаток основного долга. Размеры первого и последнего платежей могут отличаться от других.

- дополнительный метод платежей: метод, при котором погашение задолженности по микрокредиту, включающей в себя полную сумму микрокредита и вознаграждения, осуществляется одним единовременным платежом в срок погашения.

7.2. Периодичность погашения основного долга по микрокредиту и вознаграждения указывается в графике погашения микрокредита, являющемся неотъемлемой частью договора о предоставлении микрокредита.

## **8. Формирование кредитного досье**

8.1. Каждый предоставленный микрокредит КМ МФО регистрирует в журнале заемщиков, ведение которого осуществляется в электронном виде или на бумажном носителе.

8.2. Кредитное досье может быть сформировано на бумажном носителе и (или) в электронном виде для оптимизации работы подразделений МФО.

8.3. Кредитное досье должно содержать следующие документы:

- заявление со сведениями о цели использования микрокредита (в случае предоставления целевого микрокредита), об имуществе, предоставляемом в обеспечение исполнения заявителем обязательств по погашению микрокредита и выплате вознаграждения, с указанием его стоимости, либо об отсутствии обеспечения;

- документ, удостоверяющий личность заявителя;
- документы, подтверждающие полномочия представителя заявителя на подписание договора о предоставлении микрокредита (для представителя заявителя);
- документы и информация, необходимые для расчета коэффициента долговой нагрузки заемщика.
- договор о предоставлении микрокредита;
- дополнительные соглашения к договору о предоставлении микрокредита;
- подписанный сторонами график погашения микрокредита;
- переписку между микрофинансовой организацией и заемщиком (при наличии);
- документы (или их копии), подтверждающие полное или частичное погашение задолженности по договору о предоставлении микрокредита, отражающие источник погашения микрокредита;
- информацию, подтверждающую получение согласия субъекта кредитной истории на предоставление информации о нем в кредитные бюро;
- информацию, подтверждающую получение согласия субъекта кредитной истории на выдачу кредитного отчета получателю кредитного отчета.
- документы, подтверждающее целевое назначение микрокредита, в случаях получения целевого микрокредита.

## **9. Мониторинг. Контроль за выполнением условий Договора**

9.1. С целью выявления и минимизации рисков микрокредитования путем принятия оперативных решений и организации необходимых мероприятий по устранению возможных потерь, после предоставления микрокредита и до момента полного исполнения обязательств Заемщиком в рамках Договора, МФО на регулярной основе проводит мониторинг, включающий в себя контроль за выполнением условий Договора.

9.2. Мониторинг микрокредита может включать в себя следующие действия:

- поддержание связи с Заемщиком;
- определение возникших просчетов, ошибок и проблем у Заемщика; поиск путей преодоления проблем;
- запрос документов, подтверждающих целевое назначение микрокредита.

9.3. Мониторинг просроченной задолженности заключается в выполнении мероприятий по возврату просроченной задолженности.

## **10. Работа с просроченной задолженностью, порядок взаимодействия с заемщиками, а также третьими лицами, связанными и не связанными с микрофинансовой организацией обязательствами по договорам о предоставлении микрокредита, классификация микрокредитов и определение возможных потерь по ним (провизии)**

10.1 При несоблюдении Заемщиком графика погашения по микрокредиту, ему начисляется неустойка в соответствии с условиями Договора, за каждый день просрочки, начиная с первого дня, следующего за датой погашения согласно графику погашения микрокредита.

10.2. При наличии у Заемщика просроченных платежей по микрокредиту, МФО осуществляет работу по возврату задолженности, путем:

- SMS-уведомлений;
- оповещений на электронную почту;
- информационных телефонных звонков;
- контактов с Заемщиком и проведения профессиональных бесед;

- реструктуризации ссудной задолженности;
- взыскания задолженности по микрокредиту в судебном порядке;
- уступки прав требований по микрокредиту третьим лицам;
- иных методов, не запрещенных законодательством Республики Казахстан.

10.3. Передача прав требований по просроченному займу третьим лицам МФО вправе осуществлять без согласия Заемщика.

Порядок досудебного урегулирования задолженности предусматривает:

1) направление заемщику с использованием средств связи, обеспечивающих фиксирование доставки, не позднее десяти календарных дней с даты наступления просрочки исполнения обязательства по договору уведомления, содержащего указания на:

необходимость внесения платежей по договору с указанием размера просроченной задолженности, в том числе основного долга, вознаграждения и неустойки (штрафа, пени) на дату, указанную в уведомлении;

возможность урегулирования задолженности по соглашению сторон в течение тридцати календарных дней с даты наступления просрочки исполнения обязательства по договору путем обращения заемщика в организацию способом, предусмотренным договором, с заявлением, содержащим сведения о причинах возникновения просрочки исполнения обязательства по договору, доходах и других подтвержденных обстоятельствах (фактах), которые обуславливают его заявление о внесении изменений в условия договора;

последствия невыполнения заемщиком своих обязательств по договору о предоставлении микрокредита, в том числе право организации взыскать задолженность, включая основной долг, вознаграждение и неустойку (штраф, пени) на основании исполнительной надписи нотариуса без получения согласия заемщика, в случае необращения в организацию в течение тридцати календарных дней с даты наступления просрочки исполнения обязательства или недостижения соглашения с заемщиком по урегулированию задолженности.

Уведомление считается доставленным, если оно направлено должнику одним из следующих способов, предусмотренных договором:

на адрес электронной почты, указанный в договоре;

по месту жительства, указанному в договоре, заказным письмом с уведомлением о его вручении, в том числе получено одним из совершеннолетних членов семьи, проживающим по указанному адресу;

с использованием иных средств связи, обеспечивающих фиксирование доставки.

В случае возврата уведомления с отметкой о невозможности его вручения адресату, получателю, либо в связи с отказом в его принятии, а также не подтверждением его принятия при использовании иного средства связи, указанного в настоящем подпункте, уведомление считается направленным надлежащим образом;

2) право заемщика в течение тридцати календарных дней с даты наступления просрочки исполнения обязательства по договору обратиться в организацию способом, предусмотренным договором, с заявлением, содержащим сведения о причинах возникновения просрочки исполнения обязательства по договору, доходах и других подтвержденных обстоятельствах (фактах), которые обуславливают его заявление о внесении изменений в условия договора;

3) рассмотрение организацией в течение пятнадцати календарных дней после дня получения заявления заемщика предложенных изменений в условия договора и сообщение в письменной форме либо способом, предусмотренным договором, о (об)

согласии, своих предложениях по урегулированию задолженности или мотивированном отказе;

4) право организации взыскать задолженность, включая основной долг, вознаграждение и неустойку (штраф, пени), на основании исполнительной надписи нотариуса без получения согласия заемщика в случаях:

- не обращения заемщика в организацию для урегулирования задолженности по соглашению сторон и непредоставления заемщиком заявления по задолженности в течение тридцати календарных дней с даты наступления просрочки исполнения обязательства;

- недостижения соглашения по урегулированию задолженности по результатам рассмотрения заявления заемщика и непредставления заемщиком возражений по задолженности.

Непредоставление заемщиком заявления по задолженности является признанием его вины в неисполнении обязательства.

10.4. Порядок взаимодействия с заемщиками, а также третьими лицами, связанными и не связанными с микрофинансовой организацией обязательствами по договорам о предоставлении микрокредита:

- МФО взаимодействует с лицами, указанными в п.10.4 посредством телефонных переговоров с телефонных номеров микрофинансовой организации, личных встреч, письменных (почтовых) уведомлений, а также уведомлений через объекты информатизации (текстовые, голосовые и иные сообщения по сотовой связи или посредством сети Интернет) при этом сотрудник МФО, осуществляющий взаимодействие с заемщиками в обязательном порядке озвучивает наименования и местонахождение МФО; фамилии, имя, должность лица, которое осуществляет взаимодействие с заемщиком;

- При этом осуществление телефонных звонков должно осуществляться не более трех раз в период с 08:00ч. до 21:00ч. в будние дни по месту жительства, либо месту нахождения, либо месту регистрации заемщика;

- Личное взаимодействие с заемщиком осуществляется не более трех раз в неделю и не более одного раза в будний день в период с 8.00ч. до 21.00ч. в будние дни в помещении МФО (филиале), если иное время, периодичность и день (выходной и (или) праздничный) не согласованы с заемщиком и предусмотрены в договоре о предоставлении микрокредита;

- Взаимодействие с третьим лицом, не связанным обязательствами по договору о предоставлении микрокредита, допускается только в целях установления места нахождения и (или) контактных данных заемщика для урегулирования (или) погашения просроченной задолженности;

При взаимодействии с заемщиком МФО запрещается:

- введение лица, с которым осуществляется взаимодействие, в заблуждение относительно размера, характера и оснований возникновения задолженности;

- сообщение недостоверных фамилии и (или) имени, а также сведений о месте работы и (или) должности работника микрофинансовой организации, не соответствующих действительности;

осуществление взаимодействия способами и в период, не предусмотренный настоящими Правилами;

— распространение сведений, порочащих честь, достоинство и деловую репутацию лица, с которым осуществляется взаимодействие, либо разглашение сведений, которые могут причинить имущественный вред интересам данного лица.

В случае обращения заемщика в микрофинансовую организацию с письменным заявлением о внесении изменений в условия договора, микрофинансовая организация рассматривает предложенные условия изменения договора о предоставлении микрокредита в порядке, установленном постановлением Правления Агентства Республики Казахстан по регулированию и развитию от 16 июля 2021 года № 82 "Об утверждении Правил рассмотрения заявления заемщика....»

10.5. МФО осуществляет классификацию активов и условных обязательств по предоставленным микрокредитам.

10.6. При определении размеров провизий МФО руководствуется нормативно-правовыми актами уполномоченного органа по регулированию, контролю и надзору финансового рынка и финансовых организаций Республики Казахстан.

10.7. Для целей определения размера провизий (резервов) микрокредиты оцениваются на индивидуальной и коллективной основе.

10.8. Учетной политикой МФО и настоящими Правилами определено, что размер общей задолженности по микрокредиту, который является существенным для расчета провизий на индивидуальной основе, утверждается уполномоченным органом МФО.

10.9. Для определения размера провизий (резервов) на коллективной основе микрокредиты объединяются в группы со схожими характеристиками кредитного риска (портфель однородных микрокредитов), которые отражают способность Заемщика выплачивать все причитающиеся суммы в соответствии с условиями Договора о предоставлении микрокредита.

10.10. Учетной политикой МФО и настоящими Правилами определено, что условия и признаки, на основании которых осуществляется группировка микрокредитов в однородные группы, утверждается уполномоченным органом МФО.

10.11. Микрокредиты объединяются в портфели только по однородным признакам, установленным Договором о предоставлении микрокредита изначально. Особенности микрокредитов, которые возникают в процессе микрокредитования, не являются признаками однородности.

## **11. Права и обязанности МФО, Заявителя и Заемщика**

### **11.1. МФО вправе:**

- 1) предоставлять микрокредит Заемщику наличными денежными средствами, а также путем перечисления денежных средств на расчетный счет Заемщика после подписания сторонами договора о предоставлении микрокредита.
- 2) уступить право (требование) по договору о предоставлении микрокредита лицу, указанному в пунктах 4 и 5 статьи 9-1 Закона РК «О микрофинансовой деятельности»;
- 3) запрашивать у заемщика (заявителя) документы и сведения, необходимые для заключения договора о предоставлении микрокредита и исполнения обязательств по нему, определенных настоящими правилами;
- 4) по заявлению заемщика осуществлять через банки второго уровня перевод микрокредита третьему лицу в целях оплаты за товары, работы или услуги;
- 5) осуществлять иные права, установленные настоящим Законом, иными законами Республики Казахстан и договором о предоставлении микрокредита.

### **11.2. Микрофинансовая организация обязана:**

- 1) в случае изменения места нахождения либо изменения наименования письменно известить об этом уполномоченный орган, а также заемщиков (заявителей) путем опубликования соответствующей информации в двух печатных изданиях на казахском и русском языках по месту нахождения 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) разместить копию правил предоставления микрокредитов в месте, доступном для обозрения и ознакомления заемщиком (заявителем) микрофинансовой организации, в том числе на интернет-ресурсе микрофинансовой организации при его наличии;
- 3) предоставлять заявителю полную и достоверную информацию о платежах, связанных с получением, обслуживанием и погашением (возвратом) микрокредита;
- 4) предоставить заявителю до заключения договора о предоставлении микрокредита для ознакомления и выбора метода погашения микрокредита проекты графиков погашения, рассчитанных различными методами.
- 5) проинформировать заемщика (заявителя) о его правах и обязанностях, связанных с получением микрокредита;
- 6) сообщать уполномоченному органу по финансовому мониторингу сведения в соответствии с Законом Республики Казахстан «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма»;
- 7) соблюдать тайну предоставления микрокредита;
- 8) 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.
- 9) соблюдать пруденциальные нормативы и иные обязательные к соблюдению нормы и лимиты, методику их расчетов, установленные уполномоченным органом;
- 10) соблюдать порядок расчета и предельное значение коэффициента долговой нагрузки заемщика микрофинансовой организации, установленные нормативным правовым актом уполномоченного органа.
- 11) представлять в Национальный Банк Республики Казахстан финансовую и иную отчетность, перечень, формы, сроки и порядок представления которой устанавливаются нормативными правовыми актами Национального Банка Республики Казахстан по согласованию с уполномоченным органом;
- 12) устранять нарушения законодательства Республики Казахстан, выявленные уполномоченным органом;
- 13) отказывать в предоставлении микрокредита в случаях, предусмотренных Законом Республики Казахстан «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма»;
- 12) соблюдать иные требования, установленные настоящим Законом и иным законодательством Республики Казахстан.

### **11.3. Микрофинансовая организация не вправе:**

- 1) в одностороннем порядке изменять ставки вознаграждения (за исключением случаев их снижения) и (или) способ и метод погашения микрокредита;
  - 2) предоставлять микрокредит, физическим лицам, имеющим просроченную задолженность по беззалоговым банковским займам и микрокредитам свыше пятидесяти календарных дней.
  - 3) устанавливать и взимать с заемщика (заявителя) любые платежи, за исключением вознаграждения и неустойки (штрафа, пени) по микрокредиту;
  - 4) требовать от заемщика, являющегося физическим лицом, досрочно полностью или частично возвратившего микрофинансовой организации сумму микрокредита, неустойку (штраф, пени) и другие платежи за досрочный возврат микрокредита;
  - 5) пользоваться и распоряжаться заложенными вещами;
  - 6) начислять и требовать неустойку (штрафы, пени) по истечении девяноста последовательных календарных дней просрочки исполнения обязательства по погашению любого из платежей по суммам основного долга и (или) вознаграждения по микрокредиту заемщика, не связанному с осуществлением предпринимательской деятельности.
- Требование настоящего подпункта не распространяется на договор о предоставлении микрокредита в случае, если на дату его заключения сумма основного долга полностью обеспечивалась залогом имущества, подлежащего регистрации, и (или) залогом денег;
- 7) требовать выплаты вознаграждения, а также неустойки (штрафов, пени), начисленных по истечении ста восьмидесяти последовательных календарных дней просрочки исполнения обязательства по погашению любого из платежей по суммам основного долга и (или) вознаграждения по микрокредиту, обеспеченному ипотекой недвижимого имущества, являющегося жильем и (или) земельным участком с расположенным на нем жилищем.

#### **11.4. Права и обязанности заявителя**

- 1) ознакомиться с правилами предоставления микрокредитов, тарифами микрофинансовой организации 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) предоставлять в микрофинансовую организацию документы и сведения, необходимые для заключения договора о предоставлении микрокредита и договоров, обеспечивающих исполнение обязательств заемщика.
- 5) заявитель имеет иные права и обязанности, установленные и иными законами Республики Казахстан.

#### **11.5. Заемщик имеет право:**

- 1) ознакомиться с правилами предоставления микрокредитов, тарифами микрофинансовой организации по предоставлению микрокредитов;
- 2) распоряжаться полученным микрокредитом в порядке и на условиях, установленных договором о предоставлении микрокредита;
- 3) защищать свои права в порядке, установленном законами Республики Казахстан;
- 4) досрочно полностью или частично вернуть микрофинансовой организации сумму микрокредита, предоставленную по договору о предоставлении микрокредита;

5) осуществлять иные права, установленные Законом, иными законами Республики Казахстан и договором о предоставлении микрокредита.

#### **11.6. Заемщик обязан:**

- 1) возвратить полученный микрокредит и выплатить вознаграждение по нему в сроки и порядке, которые установлены договором о предоставлении микрокредита;
- 2) представлять документы и сведения, запрашиваемые микрофинансовой организацией в соответствии с настоящим Законом;
- 3) выполнять иные требования, установленные Законом, иным законодательством Республики Казахстан и договорами, заключенными с микрофинансовой организацией.

### **12. Тайна предоставления микрокредита**

12.1. Тайна предоставления микрокредита включает в себя сведения о заемщиках, размерах микрокредитов, об иных условиях договора о предоставлении микрокредита, относящихся к заемщику, и об операциях микрофинансовой организации (за исключением правил предоставления микрокредитов).

Не относятся к тайне предоставления микрокредита сведения о заключенных договорах о предоставлении микрокредитов микрофинансовой организацией, находящейся в процессе ликвидации.

12.2. Микрофинансовые организации гарантируют тайну предоставления микрокредита.

12.3. Тайна предоставления микрокредита может быть раскрыта только заемщику, любому третьему лицу на основании письменного согласия заемщика, данного в момент его личного присутствия в микрофинансовой организации, кредитному бюро по предоставленным микрокредитам в соответствии с законами Республики Казахстан, а также лицам, указанным в пунктах 12.4, 12.5, 12.6 настоящей статьи.

12.4. Сведения о заемщиках, размерах микрокредитов, об иных условиях договора о предоставлении микрокредита, относящихся к заемщику, об операциях, проводимых микрофинансовой организацией, выдаются:

1) государственным органам и должностным лицам, осуществляющим функции уголовного преследования: по находящимся в их производстве уголовным делам на основании письменного запроса, заверенного печатью и санкционированного прокурором;

1-1) органам национальной безопасности и Службе государственной охраны Республики Казахстан с санкции прокурора по их требованию о предоставлении информации, необходимой для предупреждения, вскрытия и пресечения разведывательных и (или) подрывных акций;

2) судам: по находящимся в их производстве делам на основании определения, постановления, решения и приговора суда;

3) государственным и частным судебным исполнителям: по находящимся в их производстве делам исполнительного производства на основании санкционированного прокурором постановления судебного исполнителя, заверенного печатью органов юстиции или печатью частного судебного исполнителя;

4) прокурору: на основании постановления о производстве проверки в пределах его компетенции по находящемуся у него на рассмотрении материалу;

5) органам государственных доходов исключительно в целях налогового администрирования: по вопросам, связанным с налогообложением проверяемого лица, на основании предписания;

б) представителям заемщика: на основании доверенности, по заемщику, являющемуся физическим лицом, на основании нотариально удостоверенной доверенности;

7) уполномоченному органу в области реабилитации и банкротства: в отношении лица, по которому имеется вступившее в законную силу решение суда о признании банкротом, за период в течение пяти лет до возбуждения дела о банкротстве и (или) реабилитации с санкции прокурора.

Сведения о заемщике, размере микрокредита, об иных условиях договора о предоставлении микрокредита, относящихся к заемщику, в случае смерти заемщика, также выдаются на основании письменного запроса:

1) лицам, указанным заемщиком в завещании;

2) нотариусам: по находящимся в их производстве наследственным делам на основании письменного запроса нотариуса, заверенного его печатью.

К письменному запросу нотариуса должна быть приложена копия свидетельства о смерти;

3) иностранным консульским учреждениям: по находящимся в их производстве наследственным делам.

П.3. Тайна предоставления микрокредита может быть раскрыта банковскому омбудсману по находящимся у него на рассмотрении обращениям заемщиков - физических лиц по урегулированию разногласий, возникающих из договора о предоставлении микрокредита, право (требование) по которому было уступлено лицу, указанному в пунктах 4 и 5 статьи 9-1 Закона.

**Не является раскрытием тайны предоставления микрокредита:**

1) предоставление микрофинансовыми организациями негативной информации в кредитные бюро и предоставление кредитными бюро негативной информации о субъекте кредитной истории в части просроченной задолженности свыше ста восьмидесяти календарных дней;

2) предоставление микрофинансовыми организациями информации, связанной с микрокредитом, по которому имеется просроченная задолженность по основному долгу и (или) начисленному вознаграждению, лицам, указанным в пунктах 4 и 5 статьи 9-1 Закона;

3) предоставление микрофинансовыми организациями коллекторскому агентству информации по микрокредиту в рамках заключенного договора о взыскании задолженности с данным коллекторским агентством;

4) обмен информацией, в том числе сведениями, составляющими тайну предоставления микрокредита, между Национальным Банком Республики Казахстан и уполномоченным органом;

5) представление должностным лицом государственного органа или лицом, выполняющим управленческие функции в микрофинансовой организации, документов и сведений, содержащих тайну предоставления микрокредита, в качестве подтверждающих документов и материалов при направлении органу уголовного преследования сообщения об уголовном правонарушении.

### **13. Порядок рассмотрения обращений Заемщиков, возникающих в процессе предоставления микрокредита.**

13.1. В процессе предоставления микрокредита Заемщик имеет право на обращение к Займодателю по вопросам, связанным с условиями заключения и исполнения договора микрокредита, начислением вознаграждений, порядком взаимодействия, а также иным аспектам предоставления микрокредита.

13.2. Обращения могут быть поданы: устно: - лично в офисе Займодателя; - посредством телефонной связи либо с использованием мессенджеров; в письменной форме: - лично в офисе Займодателя; - через официальный интернет-сайт; - посредством электронной почты; - почтовой связью; иными способами, предусмотренными внутренними процедурами Займодателя.

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

13.4. Письменные обращения подлежат регистрации. Заемщику выдается документ, подтверждающий прием его письменного обращения на бумажном носителе, либо делается соответствующая отметка на копии обращения. Отказ в приеме обращений не допускается.

13.5. После регистрации обращению присваивается входящий номер, и оно направляется в уполномоченный орган Займодателя для рассмотрения, по существу. По результатам рассмотрения обращения, Займодатель подготавливает ответ, в случае необходимости к ответу должны быть приложены документы и направляет ответ Заемщику в сроки, установленные законодательством.

13.6. Займодатель при рассмотрении обращения в случае недостаточности представленной информации запрашивает дополнительные документы и сведения у Заемщика.

13.7. Срок рассмотрения обращения Заемщика не должен превышать пятнадцати рабочих дней со дня его поступления в МФО, если иные сроки не установлены действующим законодательством. При необходимости установления дополнительных фактических обстоятельств срок рассмотрения может быть продлен ещё на пятнадцать рабочих дней. О продлении срока клиент извещается в течение трёх рабочих дней с момента принятия такого решения.

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

13.9. По результатам рассмотрения обращения Займодатель направляет заявителю ответ по существу его обращения. В случае обоснованности и правомерности обращения Заемщика Займодатель принимает решение об устранении нарушения и восстановлении прав и законных интересов Заемщика.

13.10. Обращение Заемщика/Заявителя подлежит оставлению без рассмотрения в следующих случаях:

1) в обращении не указан адрес, по которому должен быть направлен ответ;

2) в обращении не указаны фамилия, имя, отчество (если оно указано в документе, удостоверяющем личность) и его индивидуальный идентификационный номер Заемщика/Заявителя;

3) в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу Займодателя, угрозы жизни, здоровью и имуществу работника Займодателя и (или) членов его семьи;

4) текст обращения не поддается прочтению;

5) обращение подано неуполномоченным лицом.

13.11. Ответ на обращение предоставляется Заемщику в той форме, в которой поступило обращение, либо иным способом, согласованном с Заемщиком. Ответ на письменное обращение подписывается уполномоченным лицом Займодателя. Допускается использование средств факсимильного копирования подписи или иного способа, предусмотренного внутренними нормативными документами Займодателя. Не требуется подписание уполномоченным лицом ответа на письменное обращение, направляемого на адрес электронной почты или путем отправки текстового SMS-сообщения или push-уведомления с ответом либо со ссылкой на интернет-ресурс, содержащий полный текст ответа Заемщику.

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

- по месту жительства, указанному в договоре о предоставлении микрокредита либо обращении Заемщика, заказным письмом с уведомлением о его вручении, в том числе получено одним из совершеннолетних членов семьи Заемщика, проживающим по указанному адресу;

- на адрес электронной почты, указанный в договоре о предоставлении микрокредита либо обращении Заемщика;

- путем отправки текстового SMS-сообщения или push-уведомления с ответом либо со ссылкой на интернет-ресурс, содержащий полный текст ответа Заемщику;

- с использованием иных средств связи, предусмотренных договором о предоставлении микрокредита, обеспечивающих фиксирование получения ответа Заемщиком.

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

#### **14. Иные положения**

14.1. Настоящие Правила могут изменяться и дополняться с учетом изменений в структуре ссудного портфеля, финансовых результатов деятельности МФО, изменения действующего законодательства Республики Казахстан, а также с учетом изменений в экономической ситуации и в конъюнктуре финансовых рынков Республики Казахстан.

14.2. Иное, не предусмотренное настоящими Правилами, регулируется в соответствии с требованиями законодательства Республики Казахстан.