**Утверждено**
**Приказом №33/1 от 18.03.2026г.**

# ПОЛОЖЕНИЕ
## об оказание заемщику консультационных услуг по вопросам, связанным с его предпринимательской деятельностью в ТОО «МФО «Экспресс Займ»

## 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с:

- Гражданским кодексом Республики Казахстан;
- Законом РК «О микрофинансовой деятельности» (далее — Закон);
- Требованиями к осуществлению микрофинансовой деятельности, утвержденными Постановлением Правления Агентства РК по регулированию и развитию финансового рынка (АРРФР).

1.2. Настоящее Положение определяет цели, условия и порядок оказания ТОО «МФО «Экспресс Займ» (далее — МФО) платных консультационных услуг физическим лицам по вопросам, связанным с планированием, организацией и осуществлением деятельности, направленной на получение дохода (далее — Консультационные услуги).

1.3. Консультационные услуги предназначены для физических лиц, заинтересованных в получении информационной и практической поддержки по вопросам организации собственной деятельности, включая лиц, которые планируют использовать привлечённые финансовые средства для реализации соответствующих целей.

1.4. Получателем Консультационных услуг может являться физическое лицо независимо от наличия у него государственной регистрации в качестве индивидуального предпринимателя, если оказание соответствующих услуг допускается законодательством Республики Казахстан.

1.5. Консультационные услуги являются самостоятельной услугой, оказываемой на основании отдельного договора возмездного оказания услуг. Договор на оказание Консультационных услуг не является договором о предоставлении микрокредита, договором обеспечения исполнения обязательств по микрокредиту либо неотъемлемой частью указанных договоров.

1.6. Приобретение Консультационных услуг осуществляется исключительно по добровольному решению физического лица. МФО не устанавливает обязанность приобретения Консультационных услуг в качестве предварительного условия подачи, рассмотрения или одобрения заявки на получение микрокредита, а также предоставления микрокредита.

1.7. Настоящее Положение применяется с учётом законодательства Республики Казахстан, регулирующего микрофинансовую деятельность, оказание услуг, защиту прав потребителей, персональные данные и иные соответствующие правоотношения.

1.8. В силу подпункта 3) пункта 3 статьи 3 Закона, оказание консультационных услуг по вопросам, связанным с предпринимательской деятельностью заемщика, относится к разрешенным операциям, которые МФО вправе осуществлять помимо выдачи микрокредитов.

1.9. Основные принципы оказания услуг:

- Добровольность: Консультации оказываются исключительно по инициативе и с согласия заемщика. Консультации не являются обязательным условием для получения микрокредита.
- Прозрачность: Стоимость услуг фиксируется до начала их оказания и не может влиять на расчет годовой эффективной ставки вознаграждения (ГЭСВ) по микрокредиту.

## 2. ПЕРЕЧЕНЬ И ВИДЫ КОНСУЛЬТАЦИОННЫХ УСЛУГ

2.1. Целью оказания Консультационных услуг является предоставление физическим лицам информационной и практической поддержки по вопросам планирования, организации и развития деятельности, направленной на получение дохода.

2.2. В зависимости от выбранного физическим лицом вида консультации Консультационные услуги могут включать:

1) разъяснение общих принципов планирования доходов и расходов;

2) консультирование по вопросам определения предполагаемых затрат на приобретение товаров, материалов, оборудования и иных ресурсов;

3) предоставление рекомендаций по подготовке предварительного финансового плана;

4) консультирование по вопросам организации закупок, производства, реализации товаров и оказания услуг;

5) предоставление информации об общих подходах к продвижению товаров и услуг, поиску клиентов и организации продаж;

6) разъяснение основных организационных и финансовых рисков, связанных с планируемой деятельностью;

7) предоставление информационных материалов, методических рекомендаций и типовых форм планирования;

8) иные консультации, предусмотренные договором на оказание Консультационных услуг и не противоречащие законодательству Республики Казахстан.

2.3. Конкретный перечень, содержание, объём и стоимость Консультационных услуг определяются соответствующим договором и (или) приложениями к нему.

2.4. Консультационные услуги не предполагают гарантирования определённого дохода, окупаемости вложений или достижения иного конкретного финансового результата.

## 3. НЕЗАВИСИМОСТЬ КОНСУЛЬТАЦИОННЫХ УСЛУГ ОТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МИКРОКРЕДИТА

3.1. Консультационные услуги не являются обязательным условием получения микрокредита в МФО.

3.2. Отказ физического лица от приобретения Консультационных услуг, отказ от заключения договора на их оказание, а также отказ от дальнейшего получения таких услуг сами по себе не являются основанием для отказа в приёме или рассмотрении заявки на микрокредит, отказа в предоставлении микрокредита либо изменения условий его предоставления.

3.3. Решение о предоставлении или об отказе в предоставлении микрокредита принимается МФО самостоятельно на основании установленных требований, применимых критериев оценки и результатов рассмотрения заявки, независимо от [illegible] отказа физического лица от приобретения Консультационных услуг.

3.4. Согласие на получение Консультационных услуг оформляется отдельно от заявления на получение микрокредита и документов, связанных с его предоставлением.

3.5. Отказ физического лица от приобретения Консультационных услуг не должен отражаться в информационных системах, документах или процедурах МФО как отрицательный фактор при рассмотрении заявки на микрокредит.

3.6. Работникам МФО запрещается сообщать физическому лицу о необходимости приобретения Консультационных услуг для получения микрокредита, создавать впечатление об обязательности таких услуг либо связывать решение о предоставлении микрокредита с приобретением указанных услуг.

3.7. Стоимость Консультационных услуг не включается в сумму микрокредита и оплачивается физическим лицом самостоятельно в порядке, предусмотренном отдельным договором.

3.8. Договор на оказание Консультационных услуг не изменяет, не дополняет и не заменяет условия договора о предоставлении микрокредита. Обязательства по оплате Консультационных услуг учитываются отдельно от обязательств по возврату микрокредита и уплате вознаграждения по нему.

## 4. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ И ОФОРМЛЕНИЯ УСЛУГ

4.1. До заключения договора физическому лицу предоставляется информация о содержании, объёме, стоимости, порядке и сроках оказания Консультационных услуг.

4.2. Договор на оказание Консультационных услуг заключается исключительно при наличии добровольного согласия физического лица.

4.3. Договор должен содержать как минимум:

1) сведения о сторонах договора;

2) предмет и описание Консультационных услуг;

3) стоимость услуг и порядок оплаты;

4) сроки и формат оказания услуг;

5) права и обязанности сторон;

6) порядок приостановления и прекращения оказания услуг;

7) порядок урегулирования споров и иные условия, предусмотренные законодательством.

4.4. Консультационные услуги могут оказываться очно, дистанционно, посредством телефонной связи, электронных каналов взаимодействия либо иным согласованным сторонами способом.

4.5. Факт оказания услуг подтверждается документами или сведениями, предусмотренными договором и внутренними процедурами МФО.

4.6. Организация обеспечивает раздельное оформление и хранение документов по договору на оказание Консультационных услуг и документов по договору о предоставлении микрокредита.

4.7. Не допускается автоматическое включение стоимости консультационных услуг в тело микрокредита или удержание суммы услуг из выдаваемого заемщику микрокредита без его прямого письменного распоряжения.

4.8. Факт надлежащего выполнения консультационных услуг подтверждается подписанием Акта оказанных услуг (выполненных работ) обеими сторонами. В Акте или Приложении к нему кратко фиксируется суть предоставленной консультации.

## 5. СТОИМОСТЬ УСЛУГ И ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ

5. Стоимость и порядок оплаты

5.1. Консультационные услуги оказываются на возмездной основе.

5.2. Стоимость услуг определяется утверждёнными тарифами МФО и доводится до сведения физического лица до заключения договора.

5.3. Оплата осуществляется физическим лицом самостоятельно в порядке и сроки, предусмотренные договором на оказание Консультационных услуг.

5.4. Оплата Консультационных услуг не является условием принятия решения о предоставлении микрокредита, перечисления суммы микрокредита либо сохранения ранее принятого решения о его предоставлении.

5.5. По добровольному волеизъявлению физического лица стоимость консультационной услуги может быть оплачена путем удержания соответствующей суммы из денежных средств, подлежащих выдаче по договору о предоставлении микрокредита, либо внесена им самостоятельно в порядке и сроки, предусмотренные договором на оказание консультационных услуг;

5.6. Порядок возврата денежных средств за неоказанные услуги, а также последствия досрочного прекращения договора определяются договором и применимым законодательством Республики Казахстан.

## 6. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

6.1. МФО вправе:

1) определять перечень и формат Консультационных услуг в пределах своей правоспособности;

2) устанавливать тарифы и порядок оплаты услуг;

3) запрашивать сведения, необходимые для оказания согласованных услуг, при наличии соответствующих правовых оснований;

4) отказывать в предоставлении консультаций по вопросам, выходящим за пределы компетенции МФО.

6.2. МФО обязуется:

1) предоставлять достоверную информацию о содержании и стоимости услуг;

2) обеспечивать добровольность приобретения Консультационных услуг;

3) не связывать приобретение Консультационных услуг с предоставлением микрокредита;

4) соблюдать конфиденциальность информации и требования законодательства о персональных данных;

5) оказывать услуги в соответствии с условиями заключённого договора.

6.3. Физическое лицо вправе:

1) самостоятельно решать вопрос о заключении договора на оказание Консультационных услуг;

2) получать полную информацию о содержании и стоимости услуг;

3) отказаться от приобретения услуг до заключения соответствующего договора;

4) прекратить договор в порядке, предусмотренном договором и законодательством Республики Казахстан;

5) обращаться с претензиями по качеству и объёму оказанных услуг в установленном порядке.

6.4. Физическое лицо обязуется оплачивать фактически подлежащие оплате услуги в соответствии с договором и предоставлять необходимые для консультации сведения в пределах согласованного предмета услуг.

## 7. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ И ОГРАНИЧЕНИЯ

7.1. Консультационные услуги носят информационно-рекомендательный характер и не являются гарантией получения дохода, успешной реализации планируемой деятельности или достижения конкретного финансового результата.

7.2. Физическое лицо самостоятельно принимает решения о применении полученных рекомендаций с учётом своей ситуации и применимых требований законодательства.

7.3. Оказание Консультационных услуг не заменяет государственную регистрацию, получение лицензий, разрешений, налоговую регистрацию и выполнение иных обязательных требований, если они предусмотрены законодательством для соответствующей деятельности.

7.4. Организация не принимает на себя обязательства по фактическому ведению деятельности физического лица, заключению сделок от его имени либо управлению его денежными средствами, если такие действия не предусмотрены отдельным законным основанием.

7.5. Ответственность сторон определяется заключённым договором и законодательством Республики Казахстан.

## 7. ЗАПРЕТЫ И ОГРАНИЧЕНИЯ (ЗАЩИТА ПРАВ ЗАЕМЩИКОВ)

В соответствии с нормативными актами АРРФР и Законом о МФД, при оказании услуг сотрудникам МФО строго запрещается:

1. Оказывать платные консультации по вопросам, не связанным с предпринимательской деятельностью (например, консультировать физлиц по потребительским нуждам под видом бизнеса).
2. Обуславливать одобрение или выдачу микрокредита обязательной покупкой консультационных услуг («навязывание»).
3. Использовать консультационные платежи для обхода, установленного законом предельного размера ГЭСВ или ограничений по неустойкам/штрафам.
4. Ответственные сотрудники МФО обязаны соблюдать конфиденциальность в отношении коммерческой тайны и персональных данных заемщика.

## 8. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

8.1. Настоящее Положение утверждается уполномоченным органом МФО и действует бессрочно до принятия нового Положения.

8.2. Изменения и дополнения в настоящее Положение вносятся в установленном МФО порядке.

8.3. В случае противоречия положений настоящего документа законодательству Республики Казахстан применяются нормы законодательства Республики Казахстан.

8.4. Организация обеспечивает доведение настоящего Положения до сведения работников, участвующих в организации и оказании Консультационных услуг