

«ОнлайнКазФинанс» МҚҰ» АҚ
Акциялар туралы заңының талаптарына сәйкес
(№ 13 хаттама) 2026 жылғы « » айының күні
БЕІТІЛГЕН



SOLVa

**«ОнлайнКазФинанс» МҚҰ» АҚ-ның
микрокредиттер беру
ҚАҒИДАЛАРЫ**

Алматы, 2026

Осы «ОнлайнКазФинанс» МҚҰ» АҚ-ның Микрокредиттер беру қағидалары (бұдан әрі – Қағидалар) Қазақстан Республикасының Азаматтық кодексіне, Қазақстан Республикасының 2012 жылғы 26 қарашадағы № 56-V «Микроқаржылық қызмет туралы» Заңына (бұдан әрі - Заң), Қазақстан Республикасы Қаржы нарығын реттеу және дамыту агенттігі Басқармасының 2026 жылғы 15 мамырдағы № 92 қаулысымен бекітілген Микроқаржылық қызметті жүзеге асыруға қойылатын талаптарға (бұдан әрі – № 92 Талаптар), Қазақстан Республикасының өзге де нормативтік құқықтық актілеріне, сондай-ақ «ОнлайнКазФинанс» МҚҰ» АҚ-ның ішкі құжаттарына сәйкес әзірленді.

Осы Қағидалар 2026 жылғы 20 шілдеден бастап қолданысқа енгізіледі, бұған Қағидалардың 2026 жылғы 2 шілдеден бастап қолданысқа енгізілетін 16-тарауы кірмейді, және «ОнлайнКазФинанс» МҚҰ» АҚ-ның бұрын қолданыста болған Микрокредиттер беру қағидаларының күшін жояды.

МАЗМҰНЫ

- 1-тарау. Жалпы ережелер
- 2-тарау. Микрокредит берудің шекті сомалары мен мерзімдері
- 3-тарау. Берілетін микрокредиттер бойынша сыйақы мөлшерлемелерінің шекті мөлшерлері
- 4-тарау. Міндеттемелердің орындалуын қамтамасыз ету тәсілдеріне және МҚҰ қабылдайтын қамтамасыз етуге қойылатын талаптар
- 5-тарау. Микрокредит беру туралы шешім қабылдаудың шекті мерзімдері
- 6-тарау. Адал мінез-құлық және жауапты микрокредиттеу қағидаттары
- 7-тарау. Микрокредиттер беруге байланысты қаржылық өнімдерді ұсыну шарттары
- 8-тарау. Мониторинг. Шарт талаптарының орындалуын бақылау
- 9-тарау. Шартты өзгерту және бұзу тәртібі
- 10-тарау. Төлем қабілетсіз қарыз алушымен өзара іс-қимыл жасау тәртібі, оның ішінде кепіл нысанасына өндіріп алу қолдану рәсімдері
- 11-тарау. Клиенттермен жұмыс істеу тәртібі туралы ереже
- 12-тарау. Микроқаржы ұйымының және қаржылық қызметтерді тұтынушының құқықтары мен міндеттері, олардың жауапкершілігі
- 13-тарау. Қаржылық қызметтерді тұтынушылардың өтініштерін қарау тәртібі
- 14-тарау. Келіспеушіліктерді реттеу кезінде қаржылық қызметтерді тұтынушымен және микроқаржылық (қаржылық) омбудсманмен өзара іс-қимыл жасау тәртібі
- 15-тарау. Құпиялылық. Дербес деректер және микрокредит беру құпиясы
- 16-тарау. Мүгедектігі бар адамдарға және халықтың жүріп-тұруы шектеулі топтарына қызмет көрсету тәртібі, сондай-ақ сенім білдірілген тұлғаның қатысуымен қызмет көрсету ерекшеліктері
- 17-тарау. Қорытынды ережелер

1 -тарау. Жалпы ережелер

1. Осы Қағидалар жеке және заңды тұлғаларға, оның ішінде шағын және орта кәсіпкерлік субъектілеріне (бұдан әрі – Қарыз алушы(лар)) микрокредиттер беру және оларға кейіннен қызмет көрсету тәртібі мен шарттарын, сондай-ақ «ОнлайнКазФинанс» МҚҰ» АҚ-ның (бұдан әрі – МҚҰ) қаржылық қызметтерді тұтынушылармен өзара іс-қимыл жасау тәртібін айқындайды.
2. Осы Қағидалар МҚҰ-ның микрокредиттер беру жөніндегі операцияларды жүзеге асыруын регламенттеу мақсатында әзірленді, оның ішінде микрокредит алуға өтініш беру тәртібін, оны қарау тәртібін, микрокредиттің жарамдылығын бағалауды жүргізу тәртібін, сондай-ақ микрокредит беру туралы шартты жасасу, оны кейіннен өтеу, оған қызмет көрсету және жабу тәртібін белгілеуді қамтиды.
3. Осы Қағидалар ашық ақпарат болып табылады және коммерциялық құпияның немесе микрокредит беру құпиясының нысанасы бола алмайды. Бекітілген Қағидалардың көшірмесі МҚҰ-ның ресми интернет-ресурсында: www.solva.kz орналастырылады, сондай-ақ қаржылық қызметтерді тұтынушылардың көруі және танысуы үшін қолжетімді орындарда орналастырылады.
4. Осы Қағидаларда мынадай негізгі ұғымдар мен анықтамалар пайдаланылады:

сыйақы – МҚҰ-ға тиесілі ақшаның жылдық мөлшерінен есептелген, микрокредит сомасына пайыздық мәнде айқындалатын берілген микрокредит үшін төлем;

жылдық тиімді сыйақы мөлшерлемесі (ЖТСМ) – уәкілетті органның нормативтік құқықтық актісінде белгіленген тәртіппен есептелетін микрокредит бойынша шынайы, жылдық, тиімді, салыстырмалы есептеудегі сыйақы мөлшерлемесі;

микрокредит беру туралы шарт (Шарт) – оған сәйкес МҚҰ Қарыз алушыға ақылшылық, мерзімділік және қайтарымдылық талаптарымен микрокредит беретін шарт. Кәсіпкерлік қызметті жүзеге асыратын жеке тұлғаны қоса алғанда, жеке тұлға – Қарыз алушымен шарт Қазақстан Республикасы Азаматтық кодексінің 389-бабына сәйкес қосылу шарты талаптарымен және Қағидалардың 5-тарауында көзделген тәртіппен жасалады. «Шарт» және «микрокредит беру туралы шарт» ұғымдары микрокредит беру жөніндегі Қосылу шартының және Микрокредит беру туралы өтініштің мазмұнына бірдей дәрежеде қолданылады;

қосымша қызмет – қаржылық қызметтерді тұтынушыға - жеке тұлғаға негізгі қаржылық өнімді алумен бір мезгілде өз атынан және (немесе) үшінші тұлғаның тапсырмасы бойынша ұсынылатын қаржылық өнім және (немесе) өзге де қызмет (жұмыс, сервис), оларды алу Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес міндетті болып табылмайды және егер Қазақстан Республикасының заңнамасында өзгеше көзделмесе, қаржылық қызметтерді тұтынушы олардан бас тартқан жағдайда микроқаржылық қызметті жүзеге асыратын ұйым негізгі қаржылық өнімді беруден бас тартуға құқылы емес;

сенім білдірілген тұлға – мүгедектігі бар адамның немесе халықтың жүріп-тұруы шектеулі топтарына жататын тұлғаның келісімімен осы Қағидаларда және Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген тәртіппен оны сүйемелдеуді және (немесе) ол жүзеге асыратын операцияларға қосымша бақылауды жүзеге асыратын жеке тұлға;

Қарыз алушы – МҚҰ-мен Шарт жасасқан жеке тұлға немесе заңды тұлға, оның ішінде шағын және орта кәсіпкерлік субъектісі;

Өтініш беруші/Клиент – МҚҰ-ға микрокредит алуға арналған Өтініш-сауалнаманы берген жеке тұлға немесе заңды тұлға, оның ішінде шағын және орта кәсіпкерлік субъектісі;

Өтініш-сауалнама (Өтініш) – Өтініш берушінің МҚҰ белгілеген нысан бойынша ресімделген, осы Қағидаларда баяндалған талаптарға сәйкес Шарт жасасу немесе микрокредит талаптарына өзгерістер енгізу туралы ұсынысы;

БЖК – уәкілетті органның нормативтік құқықтық актісіне және (немесе) МҚҰ-ның ішкі нормативтік құжаттарына сәйкес жеке кәсіпкер болып табылмайтын жеке тұлға – қарыз алушылар бойынша айқындалатын және есептелетін борыштық жүктеме коэффициенті;

негізгі ақпараттық құжат (НАҚ) – уәкілетті органның нормативтік құқықтық актісінде белгіленген нысан бойынша жасалатын, кәсіпкерлік қызметті жүзеге асыруға байланысты емес микрокредит беру туралы шарт жасалғанға дейін қаржылық қызметтерді тұтынушыға – жеке тұлғаға ұсынылатын және Шарттың ажырамас бөлігі болып табылатын құжат;

кредиттік бюро – кредиттік тарихтарды қалыптастыруды, кредиттік тарихтарды ұсынуды және өзге де қызметтер көрсетуді жүзеге асыратын ұйым;

кредиттік құжаттама – МҚҰ әрбір Қарыз алушы бойынша қалыптастыратын құжаттар мен мәліметтер;

кредиттік скоринг – сандық статистикалық әдістерге негізделген Өтініш берушінің/Қарыз алушының кредит қабілеттілігін (кредиттік тәуекелдерін) бағалаудың автоматтандырылған жүйесі;

Жеке кабинет – МҚҰ мен Өтініш беруші/Қарыз алушы арасындағы өзара іс-қимылды қамтамасыз ететін, Сайтта/Solva.kz мобильді қосымшасында орналасқан автоматтандырылған ақпараттық жүйенің көпфункционалды қорғалған сервисі;

мүгедектігі бар адам (МБА) – аурулардың, мертігулердің (жарақаттардың, зақымдардың, контузиялардың), олардың салдарының немесе кемістіктердің салдарынан организм функцияларының тұрақты бұзылуы бар, бұл оның тыныс-тіршілігінің шектелуіне және әлеуметтік қорғалу қажеттілігіне әкеп соқтыратын денсаулық жағдайы бұзылған адам;

халықтың жүріп-тұруы шектеулі топтары (ХЖТШТ) – егде жастағы адамдар (жасына байланысты зейнеткерлер), мүгедектігі бар адамдар, өз бетінше қозғалу, қызметтер алу, ақпарат алу немесе кеңістікте бағдарлану кезінде қиындықтарға тап болатын адамдар, оның ішінде балалар арбаларын және (немесе) мүгедектер арбаларын, балдақтарды, таяқтарды пайдаланатын адамдар, сондай-ақ мектепке дейінгі кіші жастағы балалары бар адамдар;

аннуитеттік төлем әдісі – микрокредитті өтеу әдісі, ол бойынша берешекті өтеу негізгі борыш бойынша ұлғайтылып отыратын төлемдерді және негізгі борыштың қалдығы кезеңіне есептелген сыйақы бойынша азайтылып отыратын төлемдерді қамтитын микрокредиттің бүкіл мерзімі ішінде тең төлемдермен жүзеге асырылады;

сараланған төлеу әдісі – микрокредитті өтеу әдісі, ол бойынша берешекті өтеу негізгі борыш бойынша төлемдердің тең сомаларын және негізгі борыштың қалдығы кезеңіне есептелген сыйақыны қамтитын азайтылып отыратын төлемдермен жүзеге асырылады;

төлемдердің өзге әдісі – берешекті өтеу тең төлемдермен жүзеге асырылатын, бұл ретте жекелеген ай сайынғы төлемдер басқа төлемдерден өзгеше болуы мүмкін микрокредитті өтеу әдісі;

Микрокредит – МҚҰ Қарыз алушыға Қазақстан Республикасының ұлттық валютасында Шартта, Қазақстан Республикасының заңнамасында және МҚҰ-ның ішкі нормативтік құжаттарында белгіленген мөлшерде және тәртіппен ақылылық, мерзімділік және қайтарымдылық талаптарымен беретін ақша;

Мобильді қосымша – абоненттік ұялы байланыс құрылғысында пайдаланылатын және ұялы байланыс қызметтері немесе интернет арқылы Жеке кабинетке қол жеткізуді қамтамасыз ететін бағдарламалық өнім (Solva.kz мобильді қосымшасы);

мониторинг – жекелеген микрокредиттің/микрокредиттер портфелінің жай-күйін мерзімді бақылау, қабылданған тәуекелдерді талдау және болжау;

жарамдылығын бағалау – кәсіпкерлік қызметті жүзеге асыруға байланысты емес микрокредитті (кредиттік лимитті ұлғайтуды) жеке тұлғаға бергенге дейін МҚҰ жүргізетін, қаржылық қызметтерді тұтынушының мақсаттарына (қажеттіліктеріне), қаржылық жағдайына және мүмкіндіктеріне микрокредиттің сәйкестігін айқындауға бағытталған рәсімдердің жиынтығы;

жауапты микрокредиттеу – МҚҰ-ның қаржылық қызметтерді тұтынушыға – жеке тұлғаға оның төлем қабілеттілігін, борыштық жүктемесін, сондай-ақ микрокредит алу мақсаттарын (қажеттіліктерін) ескере отырып, шамадан тыс берешектің туындауына жол

бермеу және қаржылық қызметтерді тұтынушыға залал келтіру тәуекелін төмендету мақсатында микрокредиттер беру жөніндегі қызметті жүзеге асыруы;

қаржылық қызметтерді тұтынушы – Өтініш беруші, Клиент, Қарыз алушы болып табылатын жеке немесе заңды тұлға, оған МҚҰ-ның микрокредиті немесе өзге қаржылық өнімі ұсынылатын (ұсынылған) не оны алуға ниет білдірген тұлға;

тұтынушылық микрокредит – жылжымайтын мүлік ипотекасымен қамтамасыз етілген микрокредит болып табылмайтын, жеке тұлғаға тауарларды, жұмыстарды, көрсетілетін қызметтерді сатып алу және (немесе) кәсіпкерлік қызметті жүзеге асыруға байланысты емес өзге де мақсаттар үшін берілетін микрокредит;

мерзімі өткен микрокредит – негізгі борыш сомасы және (немесе) микрокредит бойынша сыйақы бойынша кез келген төлемді өтеу жөніндегі міндеттемені орындау мерзімін өткізіп алу орын алған микрокредит;

қайта қаржыландыру – МҚҰ-дағы бір немесе бірнеше қолданыстағы микрокредитті толық немесе ішінара өтеу мақсатында микрокредит беру;

сыртқы қайта қаржыландыру – басқа микроқаржылық қызметті жүзеге асыратын ұйымда және (немесе) екінші деңгейдегі банкте бір немесе бірнеше қолданыстағы микрокредитті және (немесе) банктік қарызды толық немесе ішінара өтеу мақсатында микрокредит беру;

Сайт – келесі мекенжай бойынша орналасқан МҚҰ-ның ресми интернет-ресурсы: www.solva.kz;

уәкілетті агент – МҚҰ-ның уәкілетті агенттер тізілімінде тұрған және тапсырма шарты негізінде клиенттерді тарту, құжаттарды МҚҰ белгілеген талаптарға сәйкестігі тұрғысынан тексеру және аталған құжаттарды МҚҰ-ға беру жөнінде қызметтер көрсететін жеке немесе заңды тұлға;

МҚҰ-ның уәкілетті тұлғасы – өзіне берілген өкілеттіктер шегінде және МҚҰ-ның бекітілген өкімдік әрі ішкі нормативтік құжаттарына сәйкес микрокредиттеу жөнінде шешім қабылдайтын МҚҰ қызметкері;

қаржылық өнім – Заңның 3-бабында белгіленген қызметті жүзеге асыру шеңберінде МҚҰ қаржылық қызметтерді тұтынушыларға ұсынатын қызмет;

СДАО – Сәйкестендіру деректерімен алмасу орталығы – клиенттерді сәйкестендіру рәсімдерін жүргізу үшін қолжетімді көздерден алынған клиенттердің деректерімен алмасу бойынша қаржы ұйымдарымен өзара іс-қимылды қамтамасыз ететін банкаралық ақша аударымдары жүйесінің операциялық орталығы;

Электрондық тәсілмен микрокредиттер беру қағидалары – Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкі Басқармасының 2019 жылғы 28 қарашадағы № 217 «Электрондық тәсілмен микрокредиттер беру қағидаларын бекіту туралы» қаулысы;

Осы Қағидаларда қолданылатын өзге де ұғымдар мен терминдер Заңда, № 92 Талаптарда және Қазақстан Республикасының өзге де нормативтік құқықтық актілерінде айқындалған мәндерде қолданылады.

2-тарау. Микрокредит берудің шекті сомалары мен мерзімдері

1. МҚҰ микрокредиттерді өзінің микрокредиттеу бағдарламалары шеңберінде, сондай-ақ МҚҰ іске асырылуына қатысатын мемлекеттік және өзге де сыртқы кредиттеу бағдарламалары шеңберінде мерзімділік, қайтарымдылық, ақылшылық талаптарымен, сондай-ақ МҚҰ-ның қалауы бойынша қамтамасыз етілу және нысаналы пайдалану талаптарымен береді.
2. Микрокредиттер МҚҰ тарапынан Қазақстан Республикасының ұлттық валютасы – теңгемен кепілсіз (қамтамасыз етусіз), сондай-ақ жылжымалы және (немесе) жылжымайтын мүлік кепілімен, үшінші тұлғалардың кепілдігімен және (немесе) кепілгерлігімен қамтамасыз етілген түрде беріледі.
3. Бір Қарыз алушыға берілетін микрокредиттің шекті сомасы микрокредит беру туралы шешім қабылданған күнге арналған республикалық бюджет туралы заңда тиісті қаржы жылына белгіленген жиырма мың (20 000) айлық есептік көрсеткіштен аспайды. Тұтынушылық микрокредиттің ең жоғары сомасы уәкілетті органның нормативтік құқықтық актісінде белгіленген мөлшерден аспайды.
4. Микрокредиттер беру мерзімінің шекті ұзақтығы 84 айдан аспайды.
5. Микрокредиттердің шекті сомалары мен мерзімдері әрбір Қарыз алушы үшін оның кредит қабілеттілігін, төлем қабілеттілігін және (жеке кәсіпкер болып табылмайтын жеке тұлғалар үшін) микрокредиттің жарамдылығын бағалау нәтижелері бойынша осы тарауда және МҚҰ-ның ішкі нормативтік құжаттарында көзделген шектерде жеке тәртіппен белгіленеді.
6. Қаржылық өнімдердің (микрокредиттердің) тізбесі, онда сыйақының шынайы, жылдық, тиімді, салыстырмалы есептеудегі мөлшерлемесі (бұдан әрі - ЖТСМ), қаржылық өнім арналған қаржылық қызметтерді тұтынушылардың нысаналы тобы туралы ақпарат, сондай-ақ жеке және заңды тұлғаларға микрокредиттер бойынша көрсетілетін қызметтер үшін сыйақы мөлшерлемелері мен тарифтер Сайтта орналастырылады.
7. Микрокредитті мерзімінен бұрын қайтарғаны үшін тұрақсыздық айыбын және өзге де төлемдерді алмай, микрокредитті толық мерзімінен бұрын өтеуге де, ішінара мерзімінен бұрын өтеуге де жол беріледі.

3-тарау. Берілетін микрокредиттер бойынша сыйақы мөлшерлемелерінің шекті мөлшерлері

1. МҚҰ беретін микрокредиттер бойынша сыйақы белгіленеді, оның мөлшері қаржылық өнімнің түрін, сомасын, мерзімін, қамтамасыз етудің болуын және кредит қабілеттілігін бағалау (жарамдылығын бағалау) нәтижелерін ескере отырып, әрбір Қарыз алушы үшін МҚҰ-ның ішкі нормативтік құжаттарымен және Шартпен жеке айқындалады.
2. МҚҰ беретін кез келген микрокредит бойынша жылдық тиімді сыйақы мөлшерлемесі (ЖТСМ) уәкілетті органның нормативтік құқықтық актісімен белгіленген шекті мөлшерден аспауға тиіс. Шарт жасалған күнгі қолданыста болатын ЖТСМ-ның шекті мәндері Қазақстан Республикасы заңнамасының барлық өзгерістері ескеріле отырып МҚҰ тарапынан қолданылады.
3. МҚҰ ЖТСМ есебін уәкілетті органның нормативтік құқықтық актісінің талаптарына сәйкес жүргізеді.
4. Микрокредиттер бойынша жеке және заңды тұлғаларға көрсетілетін қызметтер үшін сыйақы мөлшерлемелері мен тарифтер, оларды бекіту және өзгерістер енгізу күндері туралы мәліметтер, ішкі құжаттардың нөмірлері және оларды бекіткен (қабылдаған) орган көрсетіле отырып, Сайтта және қаржылық қызметтерді тұтынушылардың танысуына қолжетімді орындарда орналастырылады.

4-тарау. Міндеттемелердің орындалуын қамтамасыз ету тәсілдеріне және МҚҰ қабылдайтын қамтамасыз етуге қойылатын талаптар

1-параграф. Шарт бойынша міндеттемелердің орындалуын қамтамасыз ету тәсілдері

1. Шарт бойынша міндеттемелердің орындалуы Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген тәсілдермен қамтамасыз етіледі. Микрокредиттер қамтамасыз етусіз (бланкілік) де, қамтамасыз етумен де беріледі. Қарыз алушының Шарт бойынша міндеттемелерінің орындалуын қамтамасыз ету тәсілдері ретінде мыналар қолданылуы мүмкін:
 - 1) жылжымалы мүлік кепілі (оның ішінде көлік құралдары, арнайы техника, жабдықтар, айналымдағы тауарлар және өзге де жылжымалы мүлік);
 - 2) жылжымайтын мүлік кепілі (тұрғын және (немесе) коммерциялық жылжымайтын мүлік, жер учаскелері ипотекасы);
 - 3) үшінші тұлғалардың (жеке және (немесе) заңды тұлғалардың) кепілдігі және (немесе) кепілгерлігі;
 - 4) тұрақсыздық айыбы (айыппұл, өсімпұл);
 - 5) Қазақстан Республикасының заңнамасында, Шартта және МҚҰ-ның ішкі нормативтік құжаттарында көзделген міндеттемелерді қамтамасыз етудің өзге де тәсілдері.
2. Бір Шарт бойынша міндеттемелердің орындалуын қамтамасыз етудің бірнеше тәсілін бір мезгілде қолдануға жол беріледі. Әрбір қаржылық өнім бойынша қамтамасыз етудің нақты тәсілдері, сондай-ақ оларға қойылатын талаптар осы Қағидалармен және МҚҰ-ның өзге де ішкі нормативтік құжаттарымен айқындалады.
3. Қарыз алушы Шарт бойынша міндеттемелерін орындамаған және (немесе) тиісінше орындамаған жағдайда оған Шартта белгіленген мөлшерде тұрақсыздық айыбы (айыппұл, өсімпұл) есептеледі. Жеке тұлғамен жасалған, кәсіпкерлік қызметті жүзеге асыруға байланысты емес Шарт бойынша микрокредит сомасын қайтару және (немесе) сыйақыны төлеу жөніндегі міндеттемені бұзғаны үшін тұрақсыздық айыбының (айыппұлдың, өсімпұлдың) мөлшері мерзімі өткен тоқсан күн ішінде мерзімі өткен әрбір күн үшін мерзімі өткен төлем сомасының 0,5 пайызынан аспауға тиіс, бірақ Шарттың қолданылуының әрбір жылы үшін берілген микрокредит сомасының он пайызынан аспауға тиіс.
4. Әлеуетті кепілгерге қатысты оның Қарыз алушының міндеттемелері бойынша жауап беру қабілеттілігін анықтау мақсатында қаржылық және мүліктік жағдайына жан-жақты әрі мұқият талдау жүргізіледі. Кепілдік (кепілгерлік) Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес жазбаша нысанда жасалатын шартпен ресімделеді.

2-параграф. Қабылданатын қамтамасыз етуге (кепіл нысанасына) қойылатын жалпы талаптар

5. Кепіл нысанасы ретінде Қарыз алушыға немесе үшінші тұлғаға (кепіл берушіге) меншік құқығымен (немесе өзге де заңды негізде) тиесілі, азаматтық айналымнан алынған және Қазақстан Республикасының заңнамасымен пайдалануға тыйым салынған объектілерді қоспағанда, өтімді жылжымалы және (немесе) жылжымайтын мүлік қабылданады.
6. Кепілге қабылданатын мүлік мынадай жалпы талаптарға сәйкес келуге тиіс:
 - 1) кепіл берушінің меншігінде болуы және бұл Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген тәртіппен тиісті түрде ресімделген құқық белгілейтін және (немесе) құқықты куәландыратын құжаттармен расталуы;

- 2) үшінші тұлғалардың құқықтарынан және заңды талаптарынан бос болуы, тыйым салынбауы, дауда болмауы, иеліктен шығаруға тыйым салынбауы, бұрынғы кепілде болмауы тиіс (МҚҰ-ның уәкілетті органының шешімі бойынша және Қазақстан Республикасының заңнамасын сақтай отырып жол берілетін кейінгі кепіл жағдайларын қоспағанда);
- 3) Қарыз алушының Шарт бойынша міндеттемелерін жабуды қамтамасыз ететін жеткілікті өтімділікке және нарықтық құнға ие болуы;
- 4) оған өндіріп алуды қолдануға және оны өткізуге кедергі келтіретін ауыртпалықтар мен шектеулердің болмауы;
- 5) нысаналы мақсаты бойынша пайдалануға жарамды болуы және Шарттың қолданылу мерзімі ішінде өзінің тұтынушылық (пайдалану) қасиеттерін сақтауы;
- 6) ерлі-зайыптыларға ортақ бірлескен меншік құқығымен тиесілі мүлік кепілге қойылған кезде не кепіл беруші жеке тұлғаның тіркелген некеде болуы жағдайында, егер Қазақстан Республикасының заңнамасында өзгеше көзделмесе, кепіл берушінің жұбайының (зайыбының) мүлікті кепілге беруге нотариат куәландырған келісімі ұсынылады;
- 7) заңды тұлға ұсынатын мүлік кепілге қойылған кезде Қарыз алушының міндеттемелерінің орындалуын қамтамасыз ету үшін мүлікті кепілге беру туралы кепіл беруші – заңды тұлғаның уәкілетті органының шешімі ұсынылады.
7. Кепіл нысанасының құны Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес бағалау қызметін жүзеге асыруға лицензиясы (құқығы) бар бағалаушы жүргізген бағалау негізінде және (немесе) МҚҰ-ның ішкі әдістемелерін пайдалану арқылы айқындалады. Берілетін микрокредиттің мөлшері МҚҰ-ның ішкі нормативтік құжаттарында белгіленген тәртіппен кепіл нысанасының бағалау (нарықтық) құнына кепілдік дисконттың (қамтамасыз ету коэффициентін) қолдану арқылы айқындалады.
8. Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес мемлекеттік тіркеуге жататын мүлік кепілі осы мүлікті мемлекеттік тіркеуді (кепілді тіркеуді) жүзеге асыратын органда тіркеледі. Бағалауға, кепілді (ипотеканы) тіркеуге, кепіл (ауыртпалық) туралы мәліметтерді енгізуге, сондай-ақ кепіл шартына қосымша келісімдер жасауға байланысты шығыстар, егер Шартта өзгеше көзделмесе, Қарыз алушыға (кепіл берушіге) жүктеледі.
9. МҚҰ-ның талабы бойынша кепіл нысанасы Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес Шарттың қолданылу мерзіміне кепіл берушімен сақтандыру ұйымында жоғалу (жойылу) және бүліну тәуекелдерінен сақтандырылуға тиіс. МҚҰ осы Қағидалардың 8-тарауына және МҚҰ-ның ішкі нормативтік құжаттарына сәйкес кепіл шартының бүкіл қолданылу мерзімі ішінде кепіл нысанасының болуына, жай-күйіне және сақталуына мониторинг жүргізеді.

3-параграф. Кепілге қабылданатын жылжымалы мүлікке (көлік құралдарына) қойылатын талаптар

10. Көлік құралы түріндегі жылжымалы мүлік кепілімен қамтамасыз етілген микрокредитті беру кезінде кепілге мынадай талаптарға сәйкес келетін көлік құралы қабылданады:
 - 1) көлік құралы кепіл берушіге меншік құқығымен тиесілі болады, бұл көлік құралын тіркеу туралы куәлікпен (техникалық паспортпен) және өзге де құқық белгілейтін құжаттармен расталады;
 - 2) көлік құралы Қазақстан Республикасының аумағында тіркелген және Қазақстан Республикасының мемлекеттік тіркеу нөмірлік белгілеріне ие;
 - 3) көлік құралы техникалық тұрғыдан жарамды күйде, жүріс үстінде, елеулі зақымдары жоқ және пайдалануға жарамды;
 - 4) көлік құралына тыйым салынбаған, іздеуде жоқ, дауда емес, бұрынғы кепілде тұрмаған және үшінші тұлғалардың құқықтары мен талаптарынан бос;

- 5) көлік құралының шығарылған жылы көлік құралының тиісті санаты мен маркасы үшін МҚҰ-ның ішкі нормативтік құжаттарында белгіленген талаптарға сәйкес келеді (отандық және шетелдік өндірістегі жеңіл автомобильдер, жүк және жолаушылар көлігі, арнайы техника және өзге де санаттар); көлік құралын кепілге қабылдау күніне оның шекті (ең жоғары) жасы МҚҰ-ның ішкі нормативтік құжаттарымен айқындалады;
 - 6) көлік құралының сәйкестендіру деректері (VIN-коды, шанақтың, қозғалтқыштың, шассидің нөмірлері) тіркеу құжаттарында көрсетілген мәліметтерге сәйкес келеді.
11. Көлік құралын бағалау көлік құралын қарап-тексеру, көлік құралына арналған құжаттар (тіркеу туралы куәлік) және (немесе) кепіл беруші ұсынған немесе МҚҰ қызметкері алған фотоматериалдар негізінде, көлік құралының маркасын, моделін, шығарылған жылын, жүрісін, жинақталуын, техникалық жай-күйін және ағымдағы нарықтық конъюнктураны ескере отырып жүргізіледі. Көлік құралы кепілімен қамтамасыз етілген микрокредиттің мөлшері МҚҰ-ның ішкі нормативтік құжаттарында белгіленген көлік құралының бағалау (нарықтық) құнының шекті пайызынан (коэффициентінен) аспауға тиіс.
 12. Көлік құралының кепілі Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген тәртіппен тиісті тізілімге (акпараттық жүйеге) кепіл (ауыртпалық) туралы мәліметтерді енгізе отырып тіркеледі. Жалпы ереже бойынша көлік құралы кепіл берушінің иелігінде және пайдалануында қалады (алып қойылмайтын кепіл, пайдалану құқығымен), бұл ретте көлік құралын тіркеу туралы куәліктің (техникалық паспорттың) түпнұсқасы МҚҰ-да не кепіл берушіде кепіл шартының талаптарына және МҚҰ-ның ішкі нормативтік құжаттарына сәйкес сақталуы мүмкін.
 13. Көлік құралдарынан басқа, кепілге жылжымалы мүлік ретінде арнайы техника, жабдықтар, айналымдағы тауарлар және осы тараудың 2-параграфында белгіленген жалпы талаптарға және МҚҰ-ның ішкі нормативтік құжаттарында белгіленген талаптарға сәйкес келетін өзге де өтімді жылжымалы мүлік қабылдануы мүмкін.

4-параграф. Кепілге қабылданатын жылжымайтын мүлікке қойылатын талаптар

14. Жылжымайтын мүлік кепілімен (ипотекасымен) қамтамасыз етілген микрокредитті беру кезінде кепілге мынадай жылжымайтын мүлік қабылдануы мүмкін:
 - 1) тұрғын жылжымайтын мүлік – пәтер, жер учаскесі бар жеке тұрғын үй, өзге де тұрғынжайлар;
 - 2) коммерциялық (тұрғын емес) жылжымайтын мүлік – кеңсе, сауда, қойма, өндірістік және өзге де тұрғын емес үй-жайлар мен ғимараттар;
 - 3) Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес құқықтары кепіл нысанасы бола алатын жер учаскелері.
15. Кепілге қабылданатын жылжымайтын мүлік мынадай талаптарға сәйкес келуге тиіс:
 - 1) кепіл берушінің меншігінде болуы және бұл құқық белгілейтін құжаттармен әрі жылжымайтын мүлікке тіркелген құқықтар (ауыртпалықтар) және оның техникалық сипаттамалары туралы мәліметтермен (анықтамамен) расталуы;
 - 2) үшінші тұлғалардың құқықтары мен талаптарынан бос болуы, тыйым салынбауы, дауда болмауы, иеліктен шығаруға тыйым салынбауы (шектелмеуі), бұрынғы ипотекада болмауы тиіс (МҚҰ-ның уәкілетті органының шешімімен жол берілетін кейінгі кепіл жағдайларын қоспағанда);
 - 3) Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес иеліктен шығарылуы және (немесе) кепілге берілуі шектелген немесе тыйым салынған объектілерге жатпауы;
 - 4) объектінің құнына және оны өткізу мүмкіндігіне әсер ететін заңдастырылмаған қайта жоспарлау (қайта жабдықтау) жұмыстары болмауы;

- 5) меншік иелерінің (тіркелген тұлғалардың) қатарында кәмелетке толмағандар немесе қорғаншылықтағы (қамқоршылықтағы) адамдар болған жағдайда, осындай тұлғалардың құқықтарын қорғау туралы Қазақстан Республикасы заңнамасының талаптарын сақтау, оның ішінде қорғаншылық және қамқоршылық органдарының қажетті рұқсаттарын (келісімдерін) алу;
 - 6) объектінің орналасқан жерін, мақсатын, техникалық жай-күйін және өзге де сипаттамаларын ескере отырып жеткілікті өтімділікке ие болуы.
16. Жылжымайтын мүліктің нарықтық құнын бағалауды Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес бағалау қызметін жүзеге асыруға лицензиясы (құқығы) бар тәуелсіз бағалаушы жүргізеді. Жылжымайтын мүлік кепілімен қамтамасыз етілген микрокредиттің мөлшері жылжымайтын мүліктің бағалау (нарықтық) құнына кепілдік дисконттын (қамтамасыз ету коэффициентін) қолдану арқылы айқындалады және МҚҰ-ның ішкі нормативтік құжаттарында белгіленген бағалау құнының шекті пайызынан аспауға тиіс.
17. Жылжымайтын мүлік кепілі (ипотекасы) кепіл туралы шартпен (ипотека шартымен) ресімделеді және жылжымайтын мүлікке құқықтарды мемлекеттік тіркеуді жүзеге асыратын органда мемлекеттік тіркелуге жатады. Бағалауға, ипотеканы (кепілді) мемлекеттік тіркеуге және міндеттемелер орындалғаннан кейін ауыртпалықты алып тастауға байланысты шығыстар, егер Шартта өзгеше көзделмесе, Қарыз алушыға (кепіл берушіге) жүктеледі. МҚҰ-ның талабы бойынша кепіл нысанасы (жылжымайтын мүлік) Шарттың қолданылу мерзіміне жоғалу (жойылу) және бүліну тәуекелдерінен сақтандырылуға тиіс.

5-тарау. Микрокредит беру туралы шешім қабылдаудың шекті мерзімдері

1. МҚҰ Өтініш берушіден Өтінішті алған күннен бастап 48 (қырық сегіз) сағаттан кешіктірмей, Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген талаптар мен шектеулерді ескере отырып, Өтініш беруші Өтініште көрсеткен талаптармен микрокредит беру не микрокредит беруден бас тарту туралы шешім қабылдайды.
2. Кепілмен қамтамасыз етілмеген тұтынушылық микрокредит беру туралы Шарт жасасуға жеке тұлғаның өтініші бойынша шешімді МҚҰ өтініш келіп түскен сәттен бастап бір сағат ішінде қабылдайды.
3. МҚҰ заңнама талаптарына сәйкес Өтініш берушінің Өтінішін қараудың бірыңғай процестерін қамтамасыз етеді. Барлық Өтініштер объективтілік, теңдік және қаржылық қызметтерді тұтынушының құқықтарын сақтау қағидаттары негізінде қаралады.
4. МҚҰ-ның микрокредит беру туралы оң шешімінің қолданылу мерзімі МҚҰ-ның ішкі нормативтік құжаттарында өзгеше мерзім белгіленбесе, күнтізбелік 30 (отыз) күннен аспайды. Шарт тиісті шешімнің қолданылу мерзімі ішінде жасалады.
5. Микрокредит беру немесе микрокредит беруден бас тарту туралы шешімді МҚҰ-ның ішкі нормативтік құжаттарында айқындалған өкілеттіктер шегінде кредиттік скоринг және (немесе) МҚҰ-ның уәкілетті тұлғасы (органы) қабылдайды. Өтініш беруші қабылданған шешім туралы МҚҰ-ның ішкі рәсімдерінде көзделген тәсілмен хабардар етіледі.

6-тарау. Адал мінез-құлық және жауапты микрокредиттеу қағидаттары

1. МҚҰ № 92 Талаптардың 3-тарауында белгіленген адал мінез-құлық қағидаттарын және жауапты микрокредиттеу тәсілдерін сақтай отырып, микроқаржылық қызметті жүзеге асырады. МҚҰ-ның басқару органы ішкі құжаттардың, бизнес-процестердің, ынталандыру және сыйақы беру жүйелерінің, сондай-ақ МҚҰ-ның іскерлік практикасының аталған қағидаттарға сәйкестігін қамтамасыз етеді.
2. Микроқаржылық қызметті жүзеге асыру кезіндегі адал мінез-құлық қағидаттары мыналар болып табылады:
 - 1) адалдық – қаржылық қызметтерді тұтынушылардың сенімін теріс пайдаланбай, олардың мүдделері үшін қызметті жүзеге асыру;
 - 2) болжамды залалға жол бермеу – қаржылық өнімдерді әзірлеу, сату және оларға қызмет көрсету кезінде ықтимал тәуекелдерді бағалау негізінде қаржылық қызметтерді тұтынушы үшін залалдардың және өзге де қолайсыз салдардың алдын алу жөнінде шаралар қабылдау;
 - 3) қаржылық қызметтерді тұтынушылардың мақсаттарын (қажеттіліктерін) және қаржылық жағдайын ескере отырып қаржылық өнімдерді ұсыну;
 - 4) қаржылық қызметтерді тұтынушыға өнімді сатып алу шарттарын, құнын, тәуекелдері мен салдарын ескере отырып саналы таңдау жасауға мүмкіндік беретін нысанда қаржылық өнім туралы ақпаратты ашу;
 - 5) әділ және тең қатынас жасау – кемсітушілікке, негізсіз шектеулерге және ішкі рәсімдерді бұза отырып қабылданатын шешімдерге жол бермеу;
 - 6) мүдделер қақтығысын анықтау, болғызбау және реттеу;
 - 7) Қазақстан Республикасының заңнамасында өзгеше көзделмесе, негізгі қаржылық өнімді алу талаптарын нашарлатпай, қосымша қызметтерді тек ерікті негізде ұсыну;
 - 8) қаржылық қызметтерді тұтынушыларға, оның ішінде мүгедектігі бар адамдарға және халықтың жүріп-тұруы шектеулі топтарына ақпарат пен қаржылық өнімдерге тең қолжетімділікті қамтамасыз ету;
 - 9) МҚҰ-ның қаржылық қызметтерді тұтынушымен өзара іс-қимыл жасаудың барлық кезеңдерінде аталған қағидаттардың сақталуы үшін жауапкершілікті өзіне алуы
3. Жауапты микрокредиттеуді жүзеге асыру кезінде МҚҰ мынадай қағидаттарды басшылыққа алады:
 - 1) жарамдылық қағидаты – микрокредит қаржылық қызметтерді тұтынушының мақсаттарына (қажеттіліктеріне), қаржылық жағдайына және мүмкіндіктеріне сәйкес келеді;
 - 2) залалдардың алдын алу қағидаты – қаржылық қызметтерді тұтынушының төлем қабілеттілігі мен борыштық жүктемесін бағалау нәтижелері бойынша шешім қабылдау сәтінде оған Шарт бойынша міндеттемелерді орындау кезінде елеулі қаржылық қиындықтардың туындауына жоғары ықтималдықпен алып келетін микрокредиттердің берілуіне жол бермеу;
 - 3) жеке бағалау қағидаты – бағалау қаржылық қызметтерді тұтынушының жеке мән-жайларын, оның ішінде табыс деңгейін, міндеттемелерін, әлеуметтік мәртебесі мен отбасылық жағдайы туралы мәліметтерді ескере отырып жүзеге асырылады;
 - 4) дәлелділік қағидаты – МҚҰ микрокредитті беру туралы шешім қабылдау кезінде пайдаланылған микрокредиттің жарамдылығын бағалау нәтижелері мен мәліметтерінің құжатталуының рәсімделуін қамтамасыз етеді.
4. МҚҰ № 92 Талаптардың 6-тарауында көзделген рәсімдер мен тетіктердің болуын, қолданылуын және олардың орындалуына тұрақты бақылауды қамтамасыз етеді, оның ішінде қаржылық өнімдерді олардың өмірлік циклінің барлық кезеңдерінде басқаруды, уәкілетті агенттер тізілімін жүргізуді, қызметкерлер мен уәкілетті агенттерді оқытуды, қаржылық өнімдерді күштеп ұсынуды болдырмайтын

ынталандыру жүйесін қалыптастыруды және адал мінез-құлық қағидаттарының сақталуына мониторинг жүргізуге арналған басқарушылық ақпарат жүйесінің жұмыс істеуін; қаржылық өнімді әзірлеу, ілгерілету (жарнамалау) және ұсыну кезінде туындайтын, МҚҰ-ның, оның қызметкерлерінің, уәкілетті агенттерінің немесе серіктестік келісімдер шеңберіндегі үшінші тұлғалардың мүдделері қаржылық қызметтерді тұтынушы үшін теріс салдарға әкеп соғатын (әкеп соғуы мүмкін) мүдделер қақтығысын анықтауды, болғызбауды және реттеуді; жосықсыз практикаларды анықтауды, тіркеуді және оларға жол бермеуді қамтамасыз етеді.

5. МҚҰ қызметкерлері мен уәкілетті агенттерінің ынталандыру және сыйақы беру жүйелері қаржылық өнімдерді күштеп ұсынуға және қаржылық қызметтерді тұтынушылардың мақсаттарына (қажеттіліктеріне) және қаржылық мүмкіндіктеріне сәйкес келмейтін өнімдерді беруге ынталандыратын себептердің болмауын қамтамасыз ететіндей етіп қалыптастырылады.

7-тарау. Микрокредиттер беруге байланысты қаржылық өнімдерді ұсыну талаптары

1-параграф. Қарыз алушыларға қойылатын жалпы талаптар

1. МҚҰ-ның қарыз алушылары Қазақстан Республикасының резиденттері болып табылатын жеке тұлғалар, оның ішінде жеке кәсіпкерлер, өзін-өзі жұмыспен қамтыған тұлғалар немесе заңды тұлғалар, оның ішінде микро, шағын және орта кәсіпкерлік субъектілері болуы мүмкін.
2. МҚҰ-ның жеке тұлға – қарыз алушылары болып табылатын, оның ішінде жеке кәсіпкерлерге қойылатын жалпы талаптар:
 - 1) жасы – Өтініш-сауалнаманы ресімдеу сәтінде 18 жастан кіші емес және 75 жастан үлкен емес;
 - 2) тұрақты табыс көзінің болуы;
 - 3) Қазақстан Республикасының заңнамасына және (немесе) МҚҰ-ның ішкі нормативтік құжаттарына сәйкес өз табысын растау мүмкіндігі;
 - 4) Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес әрекет қабілеттілігінің шектелмеуі;
 - 5) БЖК уәкілетті орган белгілеген шекті мөлшерден аспайды (жеке кәсіпкер болып табылмайтын жеке тұлғаларға берілетін микрокредиттер бойынша).
3. Жеке кәсіпкерлер және заңды тұлғалар болып табылатын Қарыз алушылар жалпы талаптардан басқа, осы тараудың 1-параграфының 4-тармағында белгіленген қосымша талаптарға сәйкес келуге тиіс.
4. Заңды тұлға болып табылатын Қарыз алушыларға қойылатын жалпы талаптар:
 - 1) Өтініш берушінің Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес мемлекеттік тіркеуші органда құрылу және тіркелу күні микрокредит алуға өтініш берген күнге дейін кемінде 6 (алты) ай бұрын болуы тиіс;
 - 2) Өтініш берушінің салық міндеттемелері бойынша орындалмаған міндеттемелері болмауға тиіс. Ерекше жағдайларда МҚҰ шешімі бойынша сомасы 10 АЕК-тен аспайтын ағымдағы салық берешегі болған кезде Өтініш берушілерге микрокредит беруге жол беріледі;
 - 3) Өтініш беруші нәтижесінде микрокредит сомасының 50% және одан да көп мөлшерінде орындауға жататын міндеттемелер туындаған және (немесе) туындауы мүмкін сот талқылауының тарапы болмауға тиіс;
 - 4) Өтініш берушінің негізгі және қосымша қызметтен түсетін табыстары қолданыстағы кредиттер және сұратылып отырған микрокредит бойынша міндеттемелерді орындауға жеткілікті болуға тиіс;
 - 5) Өтініш беруші өз табыстарын мынадай құжаттардың бірімен немесе жиынтығымен растауға тиіс:
 - кәсіпорынның қаржылық-шаруашылық қызметі туралы есептілік;
 - 1С бухгалтериясынан үзінді көшірмелер / пайда мен залалдар туралы есеп;
 - қарыз алушы өтініш жасаған күннің алдындағы 3 (үш) айдан 12 (он екі) айға дейінгі кезеңдегі шоттардағы ағымдағы қалдықтар және айналымдар туралы қызмет көрсетуші банктерден алынған үзінді көшірмелер.

2-параграф. Қаржылық қызметтерді тұтынушы үшін микрокредиттің жарамдылығын бағалау

5. Кәсіпкерлік қызметті жүзеге асыруға байланысты емес жеке тұлғаға микрокредит беру немесе кредиттік лимитті ұлғайту алдында МҚҰ Қазақстан Республикасының заңнамасының талаптарына сәйкес қаржылық қызметтерді тұтынушы үшін микрокредиттің жарамдылығын бағалауды жүргізеді, оған мыналар кіреді:

- 1) қаржылық қызметтерді тұтынушының төлем қабілеттілігін және кредиттік тарихын талдау;
 - 2) микрокредит берудің қаржылық қызметтерді тұтынушының қолданыстағы банктік қарыздар мен микрокредиттер бойынша міндеттемелерді орындау қабілетіне әсерін бағалау;
 - 3) жоғары кредиттік, мінез-құлық тәуекелі немесе алаяқтық тәуекелі белгілерінің болуын бағалау.
6. Микрокредиттің жарамдылығын бағалау мақсатында МҚҰ микрокредит алу мақсаты, микрокредитті пайдаланудың болжамды тәсілі, қаржылық қызметтерді тұтынушының борыштық жүктемесінің деңгейі, сондай-ақ мінез-құлық және өзге де факторлар туралы ақпаратты (мәліметтерді) сұратады (алады) және талдайды. Жарамдылықты бағалау кезінде МҚҰ қаржылық қызметтерді тұтынушының микрокредит алуға байланысты туындайтын барлық шығыстарын, оның ішінде қосымша қызметтерге жұмсалатын шығыстарды ескереді, егер мұндай қызметтер микрокредит алудың міндетті талабы болып табылса, оны алу процесінің ажырамас бөлігі ретінде ұсынылса немесе қаржылық қызметтерді тұтынушы үшін сөзсіз қажетті болса.
7. МҚҰ микрокредиттің жарамдылығын бағалау кезінде пайдаланылатын ақпараттың дұрыстығы мен толықтығын тексеру үшін шаралар қабылдайды, оның ішінде кредиттік бюролардың деректерін, мемлекеттік ақпараттық жүйелерді және өзге де қолжетімді ақпарат көздерін пайдаланады. Микрокредиттің жарамдылығын бағалау тек қана қаржылық қызметтерді тұтынушының кредиттік тарихының деректеріне негізделмейді.
8. Жоғары кредиттік, мінез-құлық тәуекелі немесе алаяқтық тәуекелі белгілері болған жағдайда МҚҰ қаржылық қызметтерді тұтынушы ұсынған мәліметтерге МҚҰ үшін қолжетімді ақпарат көздерін пайдалана отырып қосымша тексеру жүргізеді.
9. Микрокредит жарамсыз деп танылған жағдайда МҚҰ мұндай микрокредитті қаржылық қызметтерді тұтынушыға ұсынуды, микрокредит беру туралы өтінімді мақұлдауды, сондай-ақ қолданыстағы Шарт бойынша кредиттік лимитті ұлғайтуды жүзеге асырмайды.

3-параграф. Өтінішті беру, қарау және Жеке кабинетте тіркелу тәртібі

10. МҚҰ микрокредиттерді мынадай кезектілікпен береді:
- (а) Өтініш берушіні осы Қағидалармен таныстыру;
 - (б) Өтініш берушінің Өтінішті ресімдеуі;
 - (в) Өтініш берушінің Өтінішті қарау үшін қажетті құжаттар тізбесін және (немесе) Жеке кабинетте тіркелу үшін қажетті құжаттарды ұсынуы; егер Өтініш беруші Жеке кабинетте тіркелмеген болса, мұндай тіркеуден өтуі қажет (микрокредит Жеке кабинет арқылы ресімделген жағдайда);
 - (г) Өтініш берушінің кредит қабілеттілігін бағалау, оның ішінде БЖК мен борыштың табысқа арақатынас коэффициентін есептеу (қажет болған жағдайда);
 - (д) микрокредиттің жарамдылығын бағалау;
 - (е) кредиттік, заңдық тәуекелдерді және қауіпсіздік тәуекелдерін бағалау (қолданылатын жағдайда);
 - (ж) микрокредит беру (беруден бас тарту) туралы шешім қабылдау;
 - (з) Шартқа (өтеу кестесімен бірге) және өзге де қажетті құжаттарға қол қою;
 - (и) микрокредит беру.
11. Өтініш Өтініш берушімен МҚҰ белгілеген нысан бойынша толтырылады және оған қол қойылады. Микрокредиттің сомасы мен мерзімін Өтініш беруші Өтініште дербес көрсетеді. МҚҰ Өтінішті қарау кезінде Өтініш берушінің кредит қабілеттілігін, төлем тәртібін және жарамдылығын бағалау нәтижелерін ескере отырып, сұратылған микрокредиттеу талаптарын өзгертуге құқылы.

12. Микрокредит алу үшін Өтініш беруші – жеке тұлға Өтінішті қарау үшін қажетті мәліметтерді (тегін, атын, әкесінің атын (бар болса), жынысын, туған күні мен жерін, ЖСН-ін, жеке басын куәландыратын құжаттың деректемелерін, ұялы телефон нөмірін, банк шотының (IBAN) және (немесе) төлем карточкасының деректемелерін, тұрғылықты жері, отбасылық жағдайы, кәмелетке толмаған балаларының саны, білім деңгейі, жұмыспен қамтылуы, табыс мөлшері туралы мәліметтерді және Өтініш нысанында көзделген өзге де мәліметтерді) ұсынады.
13. Өтініш беруші – заңды тұлға мынадай ақпаратты/құжаттарды ұсынады (құжаттар электрондық түрде немесе МҚҰ-мен келісу бойынша тікелей ұсынылады):
 - 1) Өтініш берушінің уәкілетті органының микрокредит алу туралы шешімі;
 - 2) электрондық үкімет порталы (egov.kz) қалыптастырған заңды тұлғаның барлық тіркеу әрекеттері туралы мәліметтер/анықтама, Өтініш берушінің құрылтай құжаттарының көшірмелері (Жарғы, құрылтай шарты (қатысушылар саны біреуден көп заңды тұлғалар үшін)), сондай-ақ МҚҰ айқындайтын қажеттілік болған жағдайда және ол Қазақстан Республикасы қолданыстағы заңнамасының талаптарына қайшы келмеген кезде, микрокредит беру үшін қажетті өзге де құжаттардың көшірмелері және (немесе) түпнұсқалары;
 - 3) Өтініш беруші өкілінің микрокредит беру туралы шартқа қол қою өкілеттігін растайтын құжаттар (уәкілетті органның шешімі, заңды тұлғаның атқарушы органының басшысын тағайындау туралы бұйрық немесе Шартқа қол қоюға уәкілетті тұлғаның өкілеттігін растайтын сенімхат), Шартқа қол қоюға/жасасуға уәкілетті тұлғаның жеке басын куәландыратын құжатының көшірмесі, ашық түсті фонда анфас түсірілген, бейтарап бет әлпетімен және аузы жабық фотосурет қоса беріле отырып, тегі, аты, әкесінің аты (болған жағдайда), жынысы, туған күні мен жері, ЖСН, Шартқа қол қоюға/жасасуға уәкілетті тұлғаның жеке басын куәландыратын құжатының нөмірі, оны берген орган, берілген күні және қолданылу мерзімі көрсетіледі;
 - 4) бизнес-сәйкестендіру нөмірі (БСН), ұялы байланыс құрылғысының абоненттік нөмірі (уәкілетті өкілге де, заңды тұлғаның атына тіркелген нөмірге де қатысты (болған жағдайда)), банк шотының деректемелері (IBAN);
 - 5) клиенттің негізгі және қосымша қызметтен түсетін табыстарын растайтын құжаттар, оның ішінде:
 - кәсіпорынның қаржылық-шаруашылық қызметі туралы есептілік;
 - 1С бухгалтериясынан үзінді көшірмелер / пайда мен залалдар туралы есеп;
 - қарыз алушының микрокредит алу туралы өтініш берген күнінің алдындағы 3 (үш) айдан 12 (он екі) айға дейінгі кезеңдегі шоттардағы ағымдағы қалдықтар және айналымдар туралы қызмет көрсетуші банктерден алынған үзінді көшірмелер;
 - 6) құрылтайшылар мен бенефициарлық меншік иелеріне қатысты құжаттар. Егер Өтініш берушінің құрылтайшысы Қазақстан Республикасының резиденті болып табылатын заңды тұлға болса, электрондық үкімет порталы (egov.kz) қалыптастырған құрылтайшының барлық тіркеу әрекеттері туралы анықтама, Өтініш берушінің құрылтай құжаттарының көшірмелері (Жарғы, құрылтай шарты (қатысушылар саны біреуден көп заңды тұлғалар үшін)), сондай-ақ МҚҰ айқындайтын қажеттілік болған жағдайда және ол Қазақстан Республикасы қолданыстағы заңнамасының талаптарына қайшы келмеген кезде, түпкілікті бенефициарлық меншік иелерін анықтау үшін қажетті өзге де құжаттардың көшірмелері және (немесе) түпнұсқалары ұсынылады. Егер Өтініш берушінің құрылтайшысы Қазақстан Республикасының резиденті емес заңды тұлға болса, онда осы заңды тұлғаның тіркелген елінің заңнамасында белгіленген қажетті құрылтай құжаттары, сондай-ақ тіркелген елдің заңнамасына сәйкес заңды тұлға ретінде тіркелу фактісін растайтын уәкілетті мемлекеттік органның (органдардың)

- қажетті анықтамалары және түпкілікті бенефициарлық меншік иесін ашып көрсететін анықтамалар/құжаттар ұсынылады;
- 7) заңды тұлғаның немесе жеке кәсіпкердің орналасқан жерінің мекенжайын растайтын құжат (жалдау шарты, жылжымайтын мүлікті сатып алу-сату шарты және өзге де құжаттар);
- 8) МҚҰ сұратқан және микрокредит беру үшін қажетті өзге де құжаттар.
14. МҚҰ-ның сұрауы бойынша Өтініш беруші Өтініш беруші туралы ақпаратты ұйымдарға (кредиттік бюролар, «Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы» КЕАҚ, «Еңбек ресурстарын дамыту орталығы» АҚ және өзге де ұйымдар) ұсынуға және олардан алуға келісім береді. Қажет болған жағдайда Өтініш беруші Қазақстан Республикасы заңнамасының және МҚҰ-ның ішкі нормативтік құжаттарының талаптарына сәйкес өзге де қосымша құжаттарды ұсынады.
15. Жеке кабинетте тіркелу және Өтінішке электрондық тәсілмен қол қою Электрондық тәсілмен микрокредиттер беру қағидаларына сәйкес жүзеге асырылады. Өтініш беруші МҚҰ оның көрсеткен ұялы телефон нөміріне жіберген арнайы кодты белсендіру арқылы байланыс деректерінің дұрыстығын растайды. Жеке кабинетте Өтініш берушінің ЖСН/БСН туралы деректері өзгертілуге жатпайды. Өтініш беруші Жеке кабинетте тіркелгеннен кейін оған кейінгі қолжетімділік парольдерді генерациялау және (немесе) енгізу арқылы немесе екі аутентификациялық белгінің кемінде біреуін (токендерді, смарт-карталарды, бір реттік парольдерді) пайдалану арқылы жүзеге асырылады.
16. Алынған деректер негізінде кредиттік скоринг Өтініш берушінің кредит қабілеттілігіне бағалау жүргізеді және ықтимал микрокредит сомасын есептейді. Белгілі бір жағдайларда түпкілікті шешім қабылдау үшін МҚҰ-ның уәкілетті тұлғасы тартылады.
17. МҚҰ алған Өтініш Қарыз алушы тарапынан кері қайтарып алынуға жатпайды. Егер Қарыз алушы микрокредит сомасы МҚҰ тарапынан аударылғаннан кейін микрокредиттен бас тартса, Қарыз алушы микрокредит берілген сәттен бастап 1 (бір) жұмыс күні ішінде микрокредит сомасын МҚҰ-ның банктік шотына қайтаруға міндетті. Олай болмаған жағдайда Қарыз алушыға Шартта көзделген барлық міндеттемелер жүктеледі.

4-параграф. Шарт жасасу тәртібі

18. Жеке тұлғаларға, оның ішінде кәсіпкерлік қызметті жүзеге асыратын тұлғаларға микрокредит Қазақстан Республикасы Азаматтық кодексінің 389-бабына сәйкес Өтініш беруші мен МҚҰ арасында қосылу талаптарымен Шарт жасасу арқылы беріледі. Шарттың «Микрокредит беру туралы қосылу шарты» деп аталатын бөлігі МҚҰ-ның Сайтында орналастырылады, екі тарап үшін де танысуға және орындауға міндетті болып табылады және қол қоюды талап етпейді. Шарттың «Микрокредит беру туралы өтініш» деп аталатын бөлігіне МҚҰ-ның уәкілетті өкілі мен Қарыз алушы қол қояды. Көрсетілген құжаттар бір-бірінің ажырамас бөліктері болып табылады және жиынтығында бірыңғай Микрокредит беру туралы шартты құрайды.
19. Жеке кабинетте Өтінішті электрондық тәсілмен беру мынадай тәсілдердің кемінде екеуін пайдалану арқылы жүзеге асырылады: Өтініш берушінің электрондық цифрлық қолтаңбасы және (немесе) СДАО қызметтерін пайдалана отырып биометриялық аутентификация және (немесе) екі факторлы аутентификация арқылы, олардың біреуі міндетті түрде биометриялық аутентификация болуы тиіс.
20. Өтініш берушінің екі факторлы аутентификациясы кемінде екі факторды қолдану арқылы жүзеге асырылады:
- білім факторын растау: Өтініш берушінің тіркелу кезінде өзі белгілеген парольді немесе кодтық сөзді енгізуі;

- иелену факторын растау: Өтініш берушінің атына тіркелген токен арқылы автоматты түрде генерацияланған бір реттік парольді енгізуі немесе Өтініш берушінің атына тіркелген смарт-картаны оқу құрылғысына қосуы немесе Өтініш беруші көрсеткен ұялы байланыс құрылғысының абоненттік нөміріне автоматты түрде генерацияланып жіберілген бір реттік парольді енгізуі, бұл ретте көрсетілген абоненттік нөмірдің Өтініш берушіге тиесілігі Өтініш берушінің жеке сәйкестендіру нөмірін мобильді байланыс операторының деректер базасындағы абоненттік нөмір иесінің жеке сәйкестендіру нөмірімен салыстыру арқылы не «электрондық үкімет» веб-порталы арқылы клиенттердің ұялы телефон нөмірлері базасындағы Өтініш берушінің жеке сәйкестендіру нөмірін салыстыру арқылы расталады;
 - ажырамастық факторын растау: Өтініш берушінің бет бейнесін нақты уақыт режимінде оның жеке басын куәландыратын құжаттағы бейнесімен салыстыру арқылы, бұл ретте нақты уақыт режиміндегі Өтініш берушінің бет бейнесінің орнына статикалық бейнені немесе клиенттің бейнежазбасын пайдаланудан қорғау қамтамасыз етіледі.
21. Заңды тұлғамен Шарт жасасу Өтініш берушінің электрондық цифрлық қолтаңбасы арқылы не Қарыз алушының (оның уәкілетті өкілінің) жеке қатысуымен қағаз жеткізгіште жүзеге асырылады.
 22. Барлық қажетті құжаттарға Өтініш беруші Электрондық тәсілмен микрокредиттер беру қағидаларына сәйкес қашықтан және (немесе) жеке өзі қол қояды. Шартқа енгізілетін барлық өзгерістер мен толықтырулар, егер Шартта өзгеше көзделмесе, Қазақстан Республикасының заңнамасына қайшы келмейтін тәсілмен және тәртіппен жасалатын тиісті қосымша келісімдермен ресімделеді.

5-параграф. Шарт жасалғанға дейін тұтынушыға ұсынылатын құжаттар және қосымша қызметтерді ұсыну

23. Кәсіпкерлік қызметті жүзеге асыруға байланысты емес микрокредит беру туралы Шартты жеке тұлғамен жасасқанға дейін МҚҰ қызметкері (уәкілетті агент) жеке тұлғаға уәкілетті органның нормативтік құқықтық актісімен бекітілген нысан бойынша жасалған Негізгі ақпараттық құжатты жазбаша түрде, сондай-ақ қаржылық қызметтерді тұтынушының қалауы бойынша Шарттың жобасын ұсынады.
24. Шарт жасалғанға дейін қаржылық қызметтерді тұтынушыға танысу және өтеу әдісін таңдау үшін уәкілетті органның нормативтік құқықтық актісінде белгіленген тұрақты төлемдерді есептеу әдістемелеріне және уақытша базаларға сәйкес сараланған төлемдер әдісімен және аннуитеттік төлемдер әдісімен есептелген микрокредитті өтеу кестелерінің жобалары ұсынылады. МҚҰ осы Қағидаларға сәйкес есептелген өтеу кестелерінің қосымша жобаларын ұсынуы мүмкін.
25. Қаржылық қызметтерді тұтынушыға жеке ақыға қосымша қызмет ұсынылған жағдайда, МҚҰ Шарт жасалғанға дейін қосымша қызметтің мазмұны мен құны туралы толық және шынайы ақпарат береді, қаржылық қызметтерді тұтынушының оны алудан бас тарту құқығын түсіндіреді және әрбір қосымша қызметті алуға арналған жеке өтінішке қол қою арқылы расталатын еркін әрі саналы таңдау мүмкіндігін қамтамасыз етеді. Қосымша қызметтен бас тарту микрокредит беруден бас тартуға әкеп соқпайды.

6-параграф. Микрокредит беруден бас тарту негіздері

26. Микрокредиттің қайтарылмау тәуекелі қолайлы және (немесе) Қарыз алушының МҚҰ алдындағы міндеттемелерін орындау мүмкіндігіне әсер етуі мүмкін теріс ақпарат болмаған жағдайда Өтініштер мақұлданады.
27. МҚҰ Өтініш берушіге микрокредит беруден бас тартуға құқылы, оның ішінде мынадай жағдайларда:

- 1) МҚҰ-да микрокредиттің мерзімінде қайтарылмайды деп пайымдауға негіздер болған кезде, себебі ұсынылған (МҚҰ-ға белгілі болған) ақпарат Өтініш берушінің ықтимал төлем қабілетсіздігін және (немесе) адал еместігін көрсетеді;
- 2) Өтініш беруші туралы деректердің осы Қағидаларда белгіленген микрокредит беру талаптарына сәйкес келмеуі;
- 3) Өтініш беруші ұсынған ақпараттың дұрыс еместігі немесе толық болмауы;
- 4) Өтініш берушінің МҚҰ алдында бұрын берілген микрокредит бойынша өтелмеген берешегінің болуы;
- 5) қажетті құжаттардың ұсынылмауы;
- 6) Өтініш берушінің кредиттік тарихында үшінші тұлғалар алдындағы міндеттемелерді тиісінше орындамау туралы мәліметтердің болуы;
- 7) жарамдылығын бағалау нәтижелері бойынша микрокредиттің жарамсыз деп танылуы;
- 8) Өтініш берушінің (оның өкілінің, бенефициарлық меншік иесінің) тәуекел факторларының тізбелерінде (тізімдерінде) болуы және теріс сипаттағы мәліметтердің болуы (борышкерлердің тізімдері, елден шығуға шектеу қойылған тұлғалар; қозғалған атқарушылық іс жүргізулер; іздестіруде болуы; терроризмді және экстремизмді қаржыландырумен, жаппай қырып-жою қаруын таратуды қаржыландырумен байланысты тұлғалардың тізімдері; жеке тұлғалардың банкроттығы туралы мәліметтер және өзге де мәліметтер);
- 9) МҚҰ-ның Өтініш берушіге қатысты тиісті тексеру шараларын жүзеге асыруының мүмкін болмауы, сондай-ақ қылмыстық жолмен алынған кірістерді заңдастыруға (жылыстатуға), терроризмді қаржыландыруға және жаппай қырып-жою қаруын таратуды қаржыландыруға қарсы іс-қимыл туралы Қазақстан Республикасы заңнамасында көзделген негіздердің болуы;
- 10) жеке тұлғаның кредиттік есебінде заңнамада көзделген жағдайларды қоспағанда, микрокредит алудан ерікті түрде бас тартуды белгілеу туралы ақпараттың болуы;
- 11) кредиттік есепте Өтініш беруші – жеке тұлғаның соңғы аяқталған 6 (алты) ай ішінде ойын бизнесін ұйымдастырушының пайдасына төлемдер жүргізу фактілері туралы ақпараттың болуы;
- 12) уәкілетті органның нормативтік құқықтық актісіне сәйкес мұндай келісім талап етілетін жағдайларда Өтініш беруші – жеке тұлғаның жұбайының (зайыбының) келісімінің болмауы;
- 13) кредиттік есепте жеке тұлғаның мерзімді әскери қызметке шақырылғаны туралы ақпараттың болуы;
- 14) Қазақстан Республикасының заңнамасында немесе МҚҰ-ның ішкі нормативтік құжаттарында белгіленген өзге де жағдайлар.

7-параграф. Микрокредит беру тәртібі

28. МҚҰ микрокредит беру туралы оң шешім қабылдаған жағдайда, егер Шартта өзгеше көзделмесе, МҚҰ микрокредитті Қарыз алушыға Өтініште көрсетілген Қарыз алушының банктік шотына (төлем карточкасына) микрокредит сомасын біржолғы аудару арқылы және (немесе) терминал немесе касса арқылы қолма-қол ақша беру арқылы және (немесе) Қарыз алушының өтініші бойынша МҚҰ-мен сатып алынатын тауар (орындалатын жұмыстар, көрсетілетін қызметтер) үшін төлем жасауды көздейтін шарт жасалған заңды тұлғаның банктік шотына микрокредит сомасын аудару арқылы береді.
29. Касса арқылы микрокредит беру қолма-қол ақшаны алатын клиентті оның жеке басын куәландыратын құжатпен (туу туралы куәлікті қоспағанда) немесе цифрлық құжаттар сервисі арқылы алынған деректермен визуалды сәйкестендіру арқылы жүзеге асырылады, ал Қарыз алушы заңды тұлға болған жағдайда, сондай-ақ ақшаны алуға тұлғаның өкілеттігін растайтын сенімхатты ұсыну арқылы жүзеге асырылады.

30. Ақшаны аудару МҚҰ оң шешім қабылдағаннан және Шарт жасалғаннан кейін Қазақстан Республикасы заңнамасының талаптары ескеріле отырып жүзеге асырылады. Егер Шартта өзгеше көзделмесе, микрокредит берілген күн болып микрокредит сомасының Қарыз алушының банктік шотына (төлем карточкасына) немесе тауарларды (жұмыстарды, көрсетілетін қызметтерді) сатушының банктік шотына есепке алынған күні не терминал немесе касса арқылы қолма-қол ақша берілген күн есептеледі.
31. Қарыз алушы банк шотының немесе төлем карточкасының деректемелерінің дұрыстығы үшін жауапты болады. Деректемелер дұрыс ұсынылмаған жағдайда, микрокредитті алмау тәуекелі Қарыз алушыға жүктеледі, бұл ретте микрокредит берілген, ал МҚҰ-ның міндеттемесі толық көлемде орындалған болып есептеледі.
32. Шартқа микрокредитті өтеу кестесі қоса беріледі, ол Шартта көрсетілген өтеу әдісі, негізгі борышты өтеу және сыйақыны төлеу кезеңділігі негізінде жасалады. Берілген микрокредит туралы ақпарат кредиттік бюролар және кредиттік тарихтарды қалыптастыру туралы Қазақстан Республикасы заңнамасында белгіленген талаптарға сәйкес кредиттік бюроларға беріледі.
33. МҚҰ Заңның 8-бабында көзделген Өтініш берушінің құқықтарын қанағаттандыруға қатысты міндеттемелерді қоспағанда, микрокредит сомасы Қарыз алушыға аударылған сәтке дейін осы Қағидаларда көзделген қызметтерді көрсетуге және міндеттемелерді орындауға міндетті емес.

8-параграф. Қайта қаржыландыру, тіркелген неке болған кездегі шектеулер

34. МҚҰ осы Қағидаларда, № 92 Талаптарда және МҚҰ-ның ішкі нормативтік құжаттарында белгіленген тәртіппен микрокредиттерді қайта қаржыландыруды және сыртқы қайта қаржыландыруды жүзеге асырады. Қайта қаржыландырылатын микрокредит бойынша берешекті МҚҰ-ның банктік шотына түскен сома есебінен өтеу қаржылық қызметтерді тұтынушыдан ішінара немесе толық мерзімінен бұрын өтеу туралы жеке өтініш алмай-ақ көрсетілген сома есепке алынған күннен бастап 5 (бес) жұмыс күнінен кешіктірілмей жүзеге асырылады. Сома толық мерзімінен бұрын өтеу үшін жеткіліксіз болған жағдайда МҚҰ түскен сомаға тең мөлшерде ішінара мерзімінен бұрын өтеуді жүзеге асырады.
35. Тіркелуге жататын мүлік кепілімен қамтамасыз етілмеген тұтынушылық микрокредитті тіркелген некеде тұрған жеке тұлға болып табылатын қаржылық қызметтерді тұтынушыға берген кезде МҚҰ жұбайының (зайыбының) келісімін алу қажеттілігіне қатысты Қазақстан Республикасы заңнамасында көзделген шектеулерді сақтайды; мұндай келісімді алу тәртібі және ол талап етілетін микрокредиттің ең төменгі мөлшері уәкілетті органның нормативтік құқықтық актісімен айқындалады.

9-параграф. Алаяқтықтың алдын алу шаралары

36. МҚҰ Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес алаяқтықтың алдын алу шараларын жүзеге асырады, оның ішінде электрондық тәсілмен микрокредит беру кезінде биометриялық аутентификация жүргізуді, қарыз алушының ЖСН-ін байланыс операторларының деректерімен немесе «электрондық үкімет» веб-порталы арқылы салыстыру жолымен клиентке тиесілі ұялы телефон нөмірін тексеруді, алаяқтық әрекеттерді анықтау мақсатында клиенттен сауалнама алуды, сондай-ақ клиенттің дербес деректерінің заңсыз таратылуы анықталған жағдайда қосымша қауіпсіздік шараларын қолдануды қамтиды.
37. МҚҰ Қарыз алушы – жеке тұлғадан кәсіпкерлік қызметті жүзеге асыруға байланысты микрокредит бойынша сыйақыны және тұрақсыздық айыбын (айыппұлды, өсімпұлды) / кәсіпкерлік қызметті жүзеге асыруға байланысты емес микрокредит бойынша микрокредит сомасын қайтару және (немесе) сыйақы төлеу жөніндегі міндеттемені бұзғаны үшін сыйақыны және тұрақсыздық айыбын

(айышпұлды, өсімпұлды) қоспағанда, микрокредит беру кезінде қандай да бір төлемдерді алмайды. Қарыз алушыға белгілі бір ақы үшін микрокредит ресімдеуге жәрдем көрсету қызметтерін ұсынатын тұлғалардың әрекеттерінде алаяқтық белгілері бар екендігі туралы хабарланады; мұндай тұлғалардың МҚҰ қызметіне қатысы жоқ. Осындай тұлғалармен кездескен жағдайда +7 701 006 35 35 (WhatsApp) нөміріне немесе sb@solva.kz электрондық поштасына хабарласу қажет.

10-параграф. Кредиттік құжаттаманы қалыптастыру

38. Кредиттік құжаттама қағаз жеткізгіште және (немесе) электрондық түрде қалыптастырылады. Кредиттік құжаттама микрокредит беру туралы шарт бойынша кредиттік құжаттаманы жүргізу тәртібін реттейтін Қазақстан Республикасы заңнамасында, сондай-ақ МҚҰ-ның ішкі нормативтік құжаттарында көзделген көлемде қалыптастырылады және оған микрокредиттің жарамдылығын бағалау нәтижелерін тіркейтін құжаттар мен мәліметтер де кіреді.

8-тарау. Мониторинг. Шарт талаптарының орындалуын бақылау

1. Микрокредиттеу тәуекелдерін анықтау және барынша азайту мақсатында микрокредит берілгеннен кейін және Қарыз алушы міндеттемелерін толық орындаған сәтке дейін МҚҰ тұрақты негізде мониторинг жүргізеді, оған Шарттың және кепіл шартының талаптарының орындалуын бақылау кіреді.
2. Микрокредит бойынша мониторинг Қарыз алушымен байланысты қолдауды; Қарыз алушыда туындаған қиындықтарды анықтауды және оларды еңсеру жолдарын іздеуді; микрокредиттің мақсатты пайдаланылуын және кепілмен қамтамасыз етудің болуын растайтын құжаттарды сұратуды; кепіл шартының бүкіл қолданылу мерзімі ішінде кепіл нысанының болуын бақылауды қамтуы мүмкін.
3. Мерзімі өткен берешек бойынша мониторинг осы Қағидалардың 10-тарауына сәйкес оны қайтару жөніндегі іс-шараларды жүзеге асырудан тұрады.

9-тарау. Шартты өзгерту және бұзу тәртібі

1-параграф. Шартқа өзгерістер енгізу тәртібі

1. Шарттың талаптарына өзгерістер енгізу қажет болған жағдайда Қарыз алушының сұратылып отырған өзгерістер мен оларды енгізу себептері міндетті түрде көрсетілген еркін нысандағы өтініші негізінде, жазбаша түрде және (немесе) ақпараттандыру объектілері арқылы және (немесе) Шартта көзделген тәсілмен Шартқа тиісті қосымша келісімдер жасасу арқылы жүзеге асырылады.
2. Қарыз алушы кредит беру талаптарын өзгерту туралы өтініш жасаған жағдайда, шешім заңнамада белгіленген мерзімдерде аталған мәселені қарау құзыретіне кіретін МҚҰ-ның уәкілетті органы (тұлғасы) тарапынан қабылданады. Шартқа өзгерістер енгізу осындай шешім қабылданған күннен бастап күнтізбелік 30 күннен аспайтын мерзімде, заңнамада белгіленген мерзімдер сақтала отырып жүзеге асырылады. Қарыз алушының ақшалай міндеттемелерінің сомасының (мөлшерінің) және (немесе) оларды төлеу мерзімінің өзгеруіне әкеп соғатын микрокредит талаптары өзгерген кезде, МҚҰ жаңа талаптарды ескере отырып, микрокредитті өтеудің жаңа кестесін жасайды және оны Қарыз алушыға береді.
3. МҚҰ-ның Шарт талаптарын өзгертуден бас тарту туралы шешімін алған жағдайда не Шарт талаптарын өзгерту жөнінде өзара қолайлы шешімге қол жеткізілмеген кезде, қаржылық қызметтерді тұтынушы осындай шешімді алған күннен бастап үш ай ішінде микроқаржылық омбудсманға (2027 жылғы 1 қаңтардан бастап – қаржылық омбудсманға) жүгінуге құқылы.

2-параграф. Микрокредитті өтеу тәртібі

4. МҚҰ микрокредитті өтеу кестелерін есептеу кезінде аннуитеттік, сараланған және өзге де төлем әдістерін қолданады. Шарт бойынша бірінші және соңғы төлемдердің мөлшері басқа төлемдерден ерекшеленуі мүмкін. Сыйақыны есептеу мақсатында микрокредит берілген күн және оны қайтару жөніндегі міндеттеменің толық орындалған күні бір күн ретінде қабылданады.
5. Қарыз алушыға өтеу кестесіне сәйкес төлемдерді жүзеге асыру үшін белгілі бір күн белгіленеді. Негізгі борыш пен есептелген сыйақы бойынша төлемдер Қарыз алушы тарапынан өтеу кестесінде белгіленген мерзімдерде толық көлемде жүзеге асырылады. Қарыз алушы төлемдерді МҚҰ-ның банктік шотына ақша енгізу арқылы, төлем жүйелерінің терминалдары арқылы немесе банк картасымен төлеу жолымен қолма-қол ақшасыз тәртіпте жүзеге асырады.
6. Қарыз алушы өтеу кестесінде белгіленген мерзімдерде есептен шығару үшін ақшалай қаражаттың болуын Астана қаласының уақыты бойынша сағат 16:45-ке дейін қамтамасыз етуге міндетті; қажетті сома көрсетілген уақыттан кейін түскен жағдайда есептен шығару келесі жұмыс күні жүргізіледі. Қарыз алушы жүргізген төлем сомасы міндеттемені орындау үшін жеткіліксіз болған жағдайда, берешек Шарт талаптарында және Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген кезектілікпен өтеледі.
7. Сыйақы Қарыз алушы тарапынан өтеу кестесіне сәйкес төленеді. Кредиттеу процесі шеңберінде микрокредитті толық мерзімінен бұрын және ішінара мерзімінен бұрын өтеуге жол беріледі. Жоспардан тыс төлемдерді енгізу үшін Қарыз алушы support@solva.kz мекенжайы бойынша МҚҰ-ның техникалық қолдау қызметіне жүгінуі немесе Жеке кабинеттегі қызметті пайдалануы қажет.
8. Ішінара мерзімінен бұрын өтеу кезінде негізгі борыш сомасы азайтылады және берешек қайта есептеледі; егер Шартта өзгеше көзделмесе, Қарыз алушыға жаңа өтеу кестесі беріледі (Жеке кабинетте орналастыру арқылы). Толық мерзімінен бұрын өтегеннен кейін Шарттың қолданысы тоқтатылады және МҚҰ оны жабуды жүзеге асырады.

9. Төлем микрокредитті өтеу кестесі бойынша жоспарлы төлем сомасынан артық мөлшерде аударылған жағдайда, егер тараптар өзгеше келіспесе, жоспарлы төлемнен асатын сома келесі төлем кезеңінде микрокредитті өтеу есебіне жатқызылады (бұл ретте негізгі борыш пен сыйақы сомалары қайта есептелмейді).
10. Қарыз алушы толық мерзімінен бұрын өтеу есебіне енгізген ақшалай қаражаттың қарыз берешегін толық өтеуге жеткілікті болуы және Қарыз алушының өтініші болған жағдайда, МҚҰ берешекті толық өтейді және Шарттың қолданысын тоқтатады. Қарыз алушының ерік білдіруі бойынша МҚҰ шотына ақша түскен жағдайда, Қарыз алушы бұл ақшалай қаражаттың микрокредит бойынша бар берешекті өтеуге бағытталатынымен келіседі.
11. Ай сайынғы төлем МҚҰ алған, ал Қарыз алушының міндеттемесі төлем МҚҰ-ның банктік шотына есепке алынған/аударылған күні орындалған болып есептеледі.

3-параграф. Шартты бұзу және оның қолданылуын тоқтату тәртібі

12. Шарт тараптардың келісімі бойынша, тараптардың бірінің бастамасы бойынша немесе Қазақстан Республикасының заңнамасында және Шарт талаптарында көзделген өзге де негіздер бойынша тоқтатылуы (бұзылуы) мүмкін. Қарыз алушы негізгі борыш бойынша берешекті, микрокредитті нақты пайдаланған кезең үшін есептелген сыйақыны, сондай-ақ айыппұл санкцияларын (болған жағдайда) толық өтеу арқылы Шарттың қолданылуын мерзімінен бұрын тоқтатуға құқылы.
13. МҚҰ Қазақстан Республикасының заңнамасында және Шартта көзделген жағдайларда, оның ішінде Қарыз алушы міндеттемелерді орындамаған және (немесе) тиісінше орындамаған, микрокредит алу кезінде дұрыс емес ақпарат ұсынған және өзге де жағдайларда міндеттемелерді мерзімінен бұрын орындауды және Шартты бұзуды талап етуге құқылы. Шартты мерзімінен бұрын тоқтату туралы шешім Қарыз алушыға Шартта көзделген тәсілмен жеткізіледі.
14. Егер Шарт бұзылған сәтте Қарыз алушыда артық төлем болса, МҚҰ Қарыз алушының жазбаша өтініші (support@solva.kz) негізінде артық төлем сомасын Қарыз алушының банктік шотына (төлем карточкасына) аудару арқылы қайтарады. Қарыз алушының өтініші бойынша артық төлем сомасы МҚҰ-дан алынған кез келген қолданыстағы микрокредит бойынша берешекті өтеуге бағытталуы мүмкін.
15. Шарт Қарыз алушының Шарт бойынша міндеттемелерді толық орындаған күнінен бастап; тараптардың Шартты бұзу туралы келісімінде көрсетілген күннен бастап; не Шартты бұзу туралы сот шешімі заңды күшіне енген күннен бастап тоқтатылған болып есептеледі.

10-тарау. Төлем қабілетсіз қарыз алушымен өзара іс-қимыл жасау тәртібі, оның ішінде кепіл нысанасына өндіріп алу рәсімдері

1. Қарыз алушы микрокредит бойынша өтеу кестесін сақтамаған жағдайда, оған Шартта белгіленген мөлшерде және Қазақстан Республикасы заңнамасында көзделген шектеулерді ескере отырып тұрақсыздық айыбы (айыппұл, өсімпұл) есептеледі.
2. Төлем қабілетсіз қарыз алушымен өзара іс-қимыл жасау және берешекті өндіріп алу кезіндегі жауапты іскерлік практика Қазақстан Республикасы заңнамасының талаптарын сақтай отырып жүзеге асырылады. Қарыз алушының мерзімі өткен берешегі болған жағдайда, МҚҰ берешекті қайтару бойынша мынадай жұмыстарды жүзеге асырады:
 - 1) Шартта көзделген тәсілмен хабарламалар жіберу және электрондық пошта арқылы хабардар ету;
 - 2) ақпараттық телефон қоңырауларын шалу;
 - 3) Қазақстан Республикасы заңнамасының талаптарына сәйкес Қарыз алушымен тікелей байланыс орнату және әңгімелесулер жүргізу;
 - 4) микрокредит бойынша берешекті сот тәртібімен немесе нотариустың атқарушылық жазбасы арқылы өндіріп алу;
 - 5) Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген тәртіппен микрокредит бойынша құқықтарды (талаптарды) үшінші тұлғаларға беру;
 - 6) Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген тәртіппен кепілге қойылған мүлікке өндіріп алуды қолдану;
 - 7) Қазақстан Республикасының заңнамасында, МҚҰ-ның ішкі нормативтік құжаттарында және (немесе) Шартта белгіленген өзге де шараларды қолдану.
3. Қызметтерді тұтынушыны (қарыз алушыны) – жеке тұлғаны хабардар ету және берешекті өндіріп алу кезіндегі өзара іс-қимыл жасау тәртібі Қазақстан Республикасы заңнамасында көзделген талаптар мен шектеулерді сақтай отырып жүзеге асырылады. Қарыз алушымен өзара іс-қимыл жасау кезінде МҚҰ берешекті өндіріп алудың заңсыз немесе жосықсыз әдістерін қолдануға жол бермейді.
4. Нотариустың атқарушылық жазбасы МҚҰ-ның таңдауы бойынша МҚҰ-ның өтініші негізінде Қарыз алушының тіркелген жерінің мекенжайы не оның тұрғылықты жері бойынша немесе тұрақты жұмыс істейтін органының орналасқан жері бойынша, Шартта көрсетілген Қарыз алушының (борышкердің) мекенжайына сәйкес нотариустың қызмет ету аумағы шегінде жасалуы мүмкін.
5. Мерзімі өткен берешек болған жағдайда, егер мұндай құқық микрокредит беру туралы Шартта көзделген болса, МҚҰ берешекті сотқа дейін өндіріп алу және реттеу үшін коллекторлық агенттікке беруге құқылы.
6. Кепілмен қамтамасыз етілген Шарт бойынша міндеттемелер орындалмаған немесе тиісінше орындалмаған жағдайда және (немесе) кепіл шартында және (немесе) Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасында белгіленген жағдайларда, егер кепіл шартында өзгеше белгіленбесе, МҚҰ Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес кепілге қойылған мүлікке соттан тыс немесе сот тәртібімен өндіріп алуды қолдануға құқылы. Кепіл нысанасын өткізуден алынған ақшалай қаражат Қарыз алушының Шарт бойынша берешегін өтеуге, оның ішінде микрокредит сомасын, ол бойынша сыйақыны, Шарт бойынша міндеттемелерді орындамаудан немесе тиісінше орындамаудан келтірілген залалдарды, сондай-ақ тұрақсыздық айыбын (өсімпұлдарды, айыппұлдарды) және Шарт бойынша міндеттемелердің орындалмауына немесе тиісінше орындалмауына байланысты МҚҰ шеккен және Шарт талаптарына сәйкес МҚҰ-ға төленуге жататын өзге де шығыстар мен шығындарды, сондай-ақ кепіл нысанасымен қамтамасыз етілген өзге де барлық берешек сомаларын өтеуге бағытталады. Кепіл нысанасын күтіп ұстауға

және оған өндіріп алу қолдануға байланысты шығыстар, сондай-ақ кепіл нысанасын өткізу кезінде төленетін салықтар мен бюджетке төленетін басқа да міндетті төлемдер кепіл нысанасын өткізуден түскен сомадан өтелуге жатады.

11-тарау. Клиенттермен жұмыс істеу тәртібі туралы ереже

1-параграф. Жалпы ережелер және клиенттермен жұмыс істеу қағидаттары

1. Осы тарау МҚҰ-ның клиенттермен (қаржылық қызметтерді тұтынушылармен) өзара іс-қимыл жасаудың барлық кезеңдеріндегі жұмыс тәртібін айқындайды: ақпарат беру және консультация жүргізу кезінде, Өтінішті қарау кезінде, Шартты жасасу, орындау, өзгерту және тоқтату кезінде, микрокредитке қызмет көрсету барысында, берешекті реттеу және өтініштерді қарау кезінде. МҚҰ өз қызметін Қазақстан Республикасының микроқаржылық қызмет туралы заңнамасына, уәкілетті органның нормативтік құқықтық актілеріне, № 92 Талаптарға және МҚҰ-ның ішкі құжаттарына сәйкес клиенттердің құқықтары мен заңды мүдделерін сақтай отырып жүзеге асырады.
2. Клиенттермен жұмыс істеудің негізгі қағидаттары мыналар болып табылады:
 - 1) клиенттермен өзара іс-қимыл жасау кезінде заңдылық пен әділдік;
 - 2) микрокредит беру талаптары туралы ақпараттың ашықтығы мен қолжетімділігі;
 - 3) клиенттерге екіұшты түсіндіруге жол бермейтін нысанда толық әрі шынайы ақпарат беру;
 - 4) клиенттердің дербес деректерінің құпиялылығын және қорғалуын қамтамасыз ету;
 - 5) адалдық және клиенттерді жаңылыстыруға жол бермеу;
 - 6) әділ және тең қарым-қатынас жасау, кемсітушілікке жол бермеу, оның ішінде мүгедектігі бар адамдар мен халықтың жүріп-тұруы шектеулі топтары үшін қызметтерге тең қолжетімділікті қамтамасыз ету;
 - 7) жауапты микрокредиттеу және клиенттің шамадан тыс борыштық жүктемесіне жол бермеу;
 - 8) мүдделер қақтығысын анықтау, болғызбау және реттеу.
3. МҚҰ қызметкерлері мен уәкілетті агенттері клиенттермен өзара іс-қимыл жасау кезінде Қазақстан Республикасы заңнамасының, № 92 Талаптардың және МҚҰ-ның ішкі құжаттарының талаптарын сақтауға міндетті, клиенттердің құқықтары мен заңды мүдделерін бұзатын әрекеттерге жол бермей, дұрыс, адал, құрметті және ашық өзара іс-қимылды қамтамасыз етуге тиіс.

2-параграф. Клиенттерді ақпараттандыру және консультация беру

4. МҚҰ Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген тәртіппен ашылуға жататын ақпаратқа клиенттер мен әлеуетті клиенттердің қол жеткізуін оны МҚҰ ұй-жайларында, Мобильді қосымшада, Сайтта орналастыру, сондай-ақ консультациялар беру арқылы қамтамасыз етеді. Жалпы ақпараттандыру шеңберінде, онымен шектелмей, мынадай ақпарат ашылады:
 - 1) МҚҰ-ның толық атауы, сондай-ақ пайдаланылатын тауар белгісі (бренд);
 - 2) микроқаржылық қызметті жүзеге асыруға арналған лицензияның болуы туралы мәліметтер және байланыс ақпараты (орналасқан жері, телефон, электрондық пошта);
 - 3) жылдық тиімді сыйақы мөлшерлемесі (ЖТСМ) көрсетілген микрокредиттер мен өзге де қаржылық өнімдердің тізбесі, сондай-ақ өнім арналған тұтынушылардың мақсатты тобы туралы ақпарат;
 - 4) олардың бекітілген және өзгертілген күндері, ішкі құжаттардың нөмірлері және оларды бекіткен орган көрсетілген қолданыстағы сыйақы мөлшерлемелері мен қызметтерге арналған тарифтер;
 - 5) микрокредитті беру және оның талаптарын өзгерту үшін бекітілетін және қарыз алушы – заңды тұлғалардан өндірілетін комиссиялар мен өзге төлемдер;
 - 6) өтініштер беру тәртібі мен тәсілдері, оларды қарау мерзімдері, сондай-ақ микроқаржылық (қаржылық) омбудсманға және уәкілетті органға жүгіну құқығы.

5. МҚҰ клиентпен өзара іс-қимыл жасаудың барлық кезеңдерінде: Шарт жасалғанға дейін, оны жасау кезінде және қызмет көрсету процесінде консультациялар береді және микрокредит талаптарын түсіндіреді. Ақпарат клиентке оның мәнін бұрмаламай, қажет болған жағдайда арнайы терминдерді түсіндіре отырып, қолжетімді және түсінікті нысанда жеткізіледі.
6. Клиентте Шарт бойынша тараптардың өзара қатынастарын реттейтін Қазақстан Республикасы заңнамасын қолдануға қатысты сұрақ туындаған жағдайда, МҚҰ клиентке мұндай сұрақтың мәні бойынша дәлелді жауап және тиісті түсіндірмелер береді. МҚҰ клиенттерге борышты төлеуден жалтару және (немесе) оны төлемегені үшін жауаптылықтан жалтару тәсілдері мен әдістерін қолдану мәселелері бойынша, сондай-ақ өзге де ұқсас мәселелер бойынша консультациялар бермейді.

3-параграф. Жол берілмейтін (жосықсыз) практикалар

7. МҚҰ қызметінде клиенттермен жұмыс істеу кезінде жосықсыз практикаларды қолдануға жол берілмейді, оның ішінде:
 - 1) клиентті белгілі бір қаржылық қызметті немесе қосымша қызметті таңдауға итермелеу мақсатында психологиялық қысым көрсету;
 - 2) клиенттің жағдайы нашарлайтын нәтижеге алып келетін, бұрын ресімделген микрокредитті өтеу мақсатында клиентті жаңа қарыз (микрокредит) шартын жасасуға ынталандыру;
 - 3) клиенттің басқа қаржы ұйымымен шарт жасасуына кедергі келтіру мақсатында қоса алғанда, клиент туралы дұрыс емес ақпаратты кредиттік бюроларға немесе өзге де ұйымдарға беру;
 - 4) қызмет көрсету сапасын, микрокредиттердің нақты қайтарылуын және қаржылық өнімдердің клиенттердің мақсаттары мен қаржылық мүмкіндіктеріне сәйкестігін ескермей, тек қана берілген микрокредиттер көлемінің (берешек мөлшерінің) ұлғаюын ынталандыратын қызметкерлер мен уәкілетті агенттердің ынталандыру және сыйақы беру жүйелерін қалыптастыру;
 - 5) қосымша қызметтерді күштеп ұсыну, оның ішінде клиенттің орнына қосымша қызмет алуға келісім беру; клиенттің құқықтарын шектейтін талаптарды Шартқа енгізу;
 - 6) қаржылық өнім, оның құны, тәуекелдері және салдары туралы дұрыс емес, толық емес немесе жаңылыстыратын ақпарат беру;
 - 7) берешекті өндіріп алу кезінде заңсыз немесе жосықсыз әдістерді қолдану.

4-параграф. Клиентпен өзара іс-қимыл жасау рәсімдері

8. Клиентпен өзара іс-қимыл жасау мынадай рәсімдер бойынша жүзеге асырылады:
 - 1) Өтініш беру және консультация беру – Өтініш Мобильді қосымша арқылы, МҚҰ бөлімшесінде немесе уәкілетті агент арқылы қажетті мәліметтер мен құжаттарды қоса бере отырып ұсынылады; МҚҰ өзара іс-қимыл жасаудың барлық кезеңдерінде консультациялар береді және микрокредит талаптарын түсіндіреді;
 - 2) сәйкестендіру және қауіпсіздікті тексеру (онлайн-арналар үшін) – электрондық тәсілмен микрокредит беру кезінде МҚҰ клиенттің биометриялық аутентификациясын жүргізеді; дербес деректердің заңсыз таратылуы анықталған жағдайда қосымша қауіпсіздік шараларын, оның ішінде ұялы телефон нөмірінің клиентке тиісіндігін тексеруді жүзеге асырады; заңнамада көзделген жағдайларда алаяқтық әрекеттерді анықтау мақсатында клиентке сауалнама жүргізеді;
 - 3) төлем қабілеттілігін (кредит қабілеттілігін) және микрокредиттің жарамдылығын бағалау, микрокредит беру немесе беруден бас тарту туралы шешім қабылдау және қабылданған шешім туралы клиентті МҚҰ-ның ішкі рәсімдерінде көзделген тәсілмен хабардар ету;

- 4) Шарт жасасу, микрокредит беру және сүйемелдеу – сүйемелдеу клиенттің міндеттемелерінің орындалуын есепке алу мен бақылауды, төлемдерді қабылдауды және клиенттің сұрауы бойынша Қазақстан Республикасының заңнамасында және МҚҰ-ның ішкі құжаттарында белгіленген мерзімдерде берешектің жай-күйі туралы ақпаратты және Шарттың жасалуына және орындалуына байланысты өзге де құжаттарды (олардың көшірмелерін) ұсынуды қамтиды;
- 5) берешекті реттеу – мерзімі өткен берешек туындаған жағдайда МҚҰ клиентті оның туындау фактісі, мөлшері және салдары туралы, сондай-ақ оны реттеудің ықтимал тәсілдері туралы (оның ішінде Шарт талаптарын өзгерту туралы) уақтылы хабардар етеді, осы Қағидалардың 10-тарауында және № 92 Талаптарда көзделген тәртіппен заңсыз немесе жосықсыз өндіріп алу әдістерін қолдануға жол бермейді;
- 6) өтініштер мен дауларды қарау – МҚҰ клиенттердің өтініштерін заңнамада белгіленген мерзімдерде қарайды, осы Қағидалардың 13 және 14-тарауларында көзделген тәртіппен заңнамаға сілтемелер келтіре отырып, дәлелді (уәжді) жауаптар береді.
9. Клиент (оның құқықтық мирасқоры, өкілі) МҚҰ-ға Шарт талаптарын өзгерту туралы (оның ішінде берешекті реттеу туралы) өтінішпен жүгінуге құқылы. МҚҰ мұндай өтінішті қарайды және Қазақстан Республикасының заңнамасында, осы Қағидалардың 9-тарауында және МҚҰ-ның ішкі құжаттарында белгіленген тәртіппен және мерзімдерде шешім қабылдайды әрі клиентке дәлелді жауап жолдайды.

5-параграф. Өзара іс-қимылды тіркеу және қызмет көрсету сапасын бақылау

10. Клиенттің келісімі (ескертілуі) болған жағдайда МҚҰ микрокредиттеу процесін бақылау, верификация жүргізу және берешекті қайтару бойынша жұмыс кезінде клиентпен өзара іс-қимылды аудио және (немесе) бейнежазбаға түсіруге құқылы. Телефон арқылы келіп түскен ауызша өтініштер міндетті түрде тіркелуге жатады; телефон арқылы сөйлесулерді жазу әңгіме басталған кезде клиентке бұл туралы хабарлау арқылы жүзеге асырылады. Клиентпен өзара іс-қимылды тіркейтін мәліметтер мен жазбалар Қазақстан Республикасының заңнамасында және МҚҰ-ның ішкі құжаттарында белгіленген тәртіппен және мерзімдерде, оның ішінде ықтимал даулы жағдайларды шешу мақсатында МҚҰ-да сақталады.
11. МҚҰ Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес клиенттермен жұмыс істеу кезінде адал мінез-құлық қағидаттарының сақталуын бағалау және мониторингтеу үшін басқарушылық ақпарат жүйесінің жұмыс істеуін қамтамасыз етеді, оған өтініштерді мониторингтеу және талдау, клиенттердің қанағаттанушылығына сауалнама жүргізу, консультация беру мен қызмет көрсету сапасын тексеру (оның ішінде «құпия сатып алушы» әдісімен), сондай-ақ қызметкерлер мен уәкілетті агенттердің қызметіне мониторинг жүргізу кіреді.

12-тарау. МҚҰ мен қаржылық қызметтерді тұтынушының құқықтары мен міндеттері, олардың жауапкершілігі

1-параграф. МҚҰ міндеттері

1. МҚҰ міндетті:

- 1) орналасқан жері немесе атауы өзгерген жағдайда бұл туралы уәкілетті органды, сондай-ақ Өтініш берушілерді/Қарыз алушыларды МҚҰ орналасқан жер бойынша қазақ және орыс тілдеріндегі екі баспа басылымында тиісті ақпаратты жариялау арқылы не осындай өзгерістер болған күннен бастап 30 (отыз) күнтізбелік күннен кешіктірмей әрбір Өтініш берушіні/Қарыз алушыны жазбаша хабардар ету арқылы хабарлауға;
- 2) осы Қағидалардың көшірмесін, микрокредиттер бойынша мөлшерлемелер мен тарифтер туралы өзекті ақпаратты танысуға және көруге қолжетімді жерде, оның ішінде Сайтта орналастыруға;
- 3) қаржылық қызметтерді тұтынушыға микрокредитті алуға, оған қызмет көрсетуге және оны өтеуге (қайтаруға) байланысты төлемдер туралы толық және шынайы ақпарат ұсынуға;
- 4) Шарт жасалғанға дейін әртүрлі әдістермен (сараланған және аннуитеттік төлемдер әдістерімен) есептелген өтеу кестелерінің жобаларын, ал микрокредит талаптары өзгерген жағдайда жаңа өтеу кестесін ұсынуға;
- 5) кәсіпкерлік қызметті жүзеге асыруға байланысты емес жеке тұлға үшін микрокредиттің жарамдылығын бағалауды жүргізуге және оның нәтижелерін құжаттауға;
- 6) қылмыстық жолмен алынған кірістерді заңдастыруға (жылыстатуға), терроризмді қаржыландыруға және жаппай қырып-жою қаруын таратуды қаржыландыруға қарсы іс-қимыл туралы Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес қаржылық мониторинг жөніндегі уәкілетті органға мәліметтер ұсынуға;
- 7) Қарыз алушыны Шартта көзделген сома шегінде және шарттарда микрокредит беру арқылы қаржыландыруға;
- 8) Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес микрокредит беру құпиясын сақтауға;
- 9) Қазақстан Республикасының заңнамасында, құрылтай құжаттарында және жасалған Шарт талаптарында белгіленген өзге де талаптарды сақтауға міндеттенеді.

2-параграф. МҚҰ-ның құқықтары

2. МҚҰ құқылы:

- 1) Қарыз алушыға SMS-хабарламалар, электрондық поштаға хаттар, телефон қоңыраулары арқылы берешекті алдағы уақытта өтеу және микрокредитке байланысты өзге де іс-шаралар туралы еске салуға;
- 2) Қарыз алушының келісімі болған кезде Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген тәртіппен кредиттік бюроларға, «Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы» КЕАҚ-қа және өзге де ұйымдарға ақпарат беруге (алуға);
- 3) Қарыз алушының келісімі болған кезде оның дербес деректерін тексеруге және өңдеуге, сондай-ақ өз қалауы бойынша оларды жоя отырып өңдеуді тоқтатуға;
- 4) күнтізбелік 90 (тоқсан) күннен астам мерзімі өткен берешек бөлігінде теріс ақпаратты беруге және алуға;

- 5) Қарыз алушыдан Шарт бойынша барлық міндеттерді тиісінше орындауды талап етуге және мерзімі өткен төлемдер болған кезде берешекті қайтару бойынша жұмыс жүргізуге;
- 6) Қарыз алушы Шарт талаптарын бұзған не мерзімі күнтізбелік 40 (қырық) күннен астам мерзімі өткен берешек қалыптасқан жағдайда микрокредит бойынша берешекті толық өтеуді талап етуге;
- 7) Өтініш берушіден/Қарыз алушыдан/кепілгерден Шарт жасасу және ол бойынша міндеттемелерді орындау үшін қажетті құжаттар мен мәліметтерді сұратуға;
- 8) Өтінішті қараудың кез келген сатысында, оның ішінде МҚҰ үшінші тұлғалардан тартатын ақша ресурстарын қалыптастыру талаптарының өзгеруіне байланысты микрокредит беруден (Шарт жасасудан) бас тартуға;
- 9) келісім болған кезде, тиісті ескерту болған жағдайда, кредит беру процесін бақылау, верификациялау және берешекті қайтару бойынша жұмыс жүргізу мақсатында Өтініш берушімен/Қарыз алушымен сөйлесуді фотоға түсіруге, аудио- және бейнежазбаға жазуға;
- 10) микрокредит берілгенге дейін Өтініш берушіні/Қарыз алушыны бұзу күніне дейін күнтізбелік 5 (бес) күннен кешіктірмей хабардар ете отырып, Шартты біржақты тәртіппен бұзуға;
- 11) Қарыз алушының қаржылық жай-күйіне және кепілмен қамтамасыз етуге мониторинг жүргізуге;
- 12) Қарыз алушыға акциялар мен жаңа ұсыныстар туралы маркетингтік ақпарат беруге, сондай-ақ Қазақстан Республикасының заңнамасына және Шарт талаптарына сәйкес өзге де құқықтарды жүзеге асыруға құқылы.

3-параграф. МҚҰ үшін шектеулер

3. МҚҰ құқылы емес:

- 1) микрокредит сомасын мерзімінен бұрын толық немесе ішінара қайтарған Қарыз алушыдан - жеке тұлғадан мерзімінен бұрын қайтарғаны үшін тұрақсыздық айыбын (айыппұлды, өсімпұлды) және өзге де төлемдерді талап етуге;
- 2) сыйақы мөлшерлемелерін (оларды төмендету жағдайларын қоспағанда) және (немесе) микрокредитті өтеу тәсілі мен әдісін біржақты тәртіппен өзгертуге;
- 3) заңнамада белгіленген жағдайларды қоспағанда, Қарыз алушыдан - жеке тұлғадан сыйақы мен тұрақсыздық айыбынан (айыппұлдан, өсімпұлдан) басқа кез келген төлемдерді белгілеуге және өндіріп алуға;
- 4) негізгі борышты немесе сыйақыны өтеу күні демалыс (мереке) күніне сәйкес келген және төлем одан кейінгі жұмыс күні жүргізілген жағдайда, тұрақсыздық айыбын немесе өзге де айыппұл санкцияларын өндіріп алуға;
- 5) теңгемен берілген микрокредит бойынша міндеттемелер мен төлемдерді кез келген валюталық баламаға байланыстыра отырып индекстеуге;
- 6) егер Қазақстан Республикасының заңдарында немесе Шартта өзгеше көзделмесе, Қарыз алушының келісімінсіз микрокредит бойынша құқықтарды (талаптарды) үшінші тұлғаларға беруді жүзеге асыруға;
- 7) Шартта көрсетілген Қарыз алушының (борышкердің) мекенжайына сәйкес нотариустың қызмет ету аумағынан тыс нотариусқа атқарушылық жазба жасау туралы өтініш беруге;
- 8) Қазақстан Республикасының заңнамасында және Шарт талаптарында белгіленген өзге де шектеулерді сақтауға.

4-параграф. Қаржылық көрсетілетін қызметтерді тұтынушының (Өтініш берушінің, Қарыз алушының) құқықтары мен міндеттері

4. Өтініш беруші (қаржылық көрсетілетін қызметтерді тұтынушы) микрокредит беру туралы шешім қабылдау үшін МҚҰ сұрататын құжаттар мен мәліметтерді, сондай-ақ

микрокредиттің нысаналы мақсаты бойынша пайдаланылғанын растайтын құжаттар мен мәліметтерді (мұндай талап болған жағдайда) ұсынуға, сондай-ақ Қазақстан Республикасының заңнамасына және Шарт талаптарына сәйкес өзге де міндеттерді орындауға міндетті.

5. Қарыз алушы (қаржылық көрсетілетін қызметтерді тұтынушы) алынған микрокредитті қайтаруға және ол бойынша сыйақыны Шартта белгіленген мерзімдерде және тәртіппен төлеуге; Заңға сәйкес МҚҰ сұрататын құжаттар мен мәліметтерді ұсынуға; Шартта, Заңда және Қазақстан Республикасының өзге де нормативтік құқықтық актілерінде белгіленген өзге де талаптарды орындауға міндетті.
6. Қаржылық көрсетілетін қызметтерді тұтынушы осы Қағидалармен және МҚҰ тарифтерімен танысуға; микрокредитті беру тәртібі мен талаптары туралы, оның ішінде микрокредитті алуға, оған қызмет көрсетуге және оны қайтаруға байланысты барлық төлемдер туралы толық әрі анық ақпарат алуға; микрокредит сомасын мерзімінен бұрын толық немесе ішінара қайтаруға; негізгі ақпараттық құжатты алуға; Қазақстан Республикасының заңдарында белгіленген тәртіппен, оның ішінде МҚҰ-ға, микроқаржылық (қаржылық) омбудсманға және уәкілетті органға жүгіну арқылы өз құқықтарын қорғауға; Қазақстан Республикасының заңнамасына және Шарт талаптарына сәйкес өзге де құқықтарды жүзеге асыруға құқылы.

5-параграф. Тараптардың жауапкершілігі

7. Шарт бойынша тұрақсыздық айыбын (айыппұлды, өсімпұлды) төлеу туралы талаптарды есептеу және қою тараптардың міндеті емес, құқығы болып табылады. Тұрақсыздық айыбын төлеу және залалдарды өтеу Қарыз алушыны Шарт талаптарын тиісінше орындау міндетінен босатпайды.
8. МҚҰ-ның Қарыз алушы алдындағы жауапкершілігінің мөлшері нақты залалмен шектеледі; жіберіп алған пайда мен моральдық зиян өтелуге жатпайды. МҚҰ жауапкершілігінің туындауының міндетті шарты Қарыз алушыға нақты залал келтіруге негіз болған МҚҰ-ның қасақана кінәсінің болуы болып табылады.
9. Қарыз алушы ұсынылған мәліметтер мен құжаттардың дұрыстығы және түпнұсқалығы үшін толық жауапты болады. Шарт бойынша міндеттемелерді орындамағаны немесе тиісінше орындамағаны үшін кінәлі тарап нақты залалды өтейді және Қазақстан Республикасының заңнамасына және Шартқа сәйкес жауаптылықта болады. Қазақстан Республикасының микроқаржы қызметі туралы заңнамасын бұзу Қазақстан Республикасының заңдарында белгіленген жауаптылыққа әкеп соғады.

13-тарау. Қаржылық көрсетілетін қызметтерді тұтынушылардың өтініштерін қарау тәртібі

1. МҚҰ-ның микрокредиттер беру процесінде туындайтын қаржылық көрсетілетін қызметтерді тұтынушылардың өтініштерін қарауы Қазақстан Республикасының заңнамасына және өтініштерді қарау, өңдеу және талдау тәртібін реттейтін МҚҰ-ның ішкі құжаттарына сәйкес жүзеге асырылады.
2. МҚҰ қолма-қол тапсырылған, пошта арқылы, электрондық поштаға не Сайт немесе Мобильді қосымша арқылы келіп түскен жазбаша өтініштермен, сондай-ақ телефон арқылы немесе жеке қабылдау кезінде келіп түскен ауызша өтініштермен жұмыс жүргізеді. Нақты уақыт режиміндегі хабарламалармен алмасу жүйесі арқылы жіберілген хабарламалар және МҚҰ-ның абоненттік нөмірлеріне жолданған хабарламалар ақпараттық сипаттағы сұрау салулар ретінде қаралады; бұл ретте МҚҰ қаржылық көрсетілетін қызметтерді тұтынушыға өтініш беру тәртібі туралы ақпарат береді.
3. Өтінішті қарау мерзімі оның МҚҰ-ға келіп түскен күнінен бастап он бес жұмыс күнінен аспауға тиіс. Өтінішті дұрыс қарау үшін маңызы бар нақты мән-жайларды анықтау қажеттілігіне байланысты қарау мерзімі тағы он бес жұмыс күніне ұзартылуы мүмкін, бұл туралы қаржылық көрсетілетін қызметтерді тұтынушы ұзарту туралы шешім қабылданған күннен бастап үш жұмыс күні ішінде хабардар етіледі.
4. Жазбаша өтініштер, оның ішінде Сайт және (немесе) Мобильді қосымша арқылы келіп түскен өтініштер міндетті түрде тіркелуге жатады. Телефон арқылы келіп түскен ауызша өтініштер міндетті түрде тіркелуге жатады; сөйлесулерді жазып алу бұл туралы қаржылық көрсетілетін қызметтерді тұтынушыға сөйлесудің басында хабарлау арқылы жүргізіледі. Жеке қабылдау бекітілген кестеге сәйкес айына кемінде бір рет өткізіледі.
5. Егер өтінішті МҚҰ-ның уәкілетті тұлғасы жеке қабылдау кезінде шеше алмаса және ол қосымша пысықтауды талап етсе, онда ол клиентпен жазбаша түрде ресімделеді және жазбаша өтініш ретінде қаралады.
6. МҚҰ-ға ауызша түрде (телефон арқылы немесе жеке қабылдау кезінде) келіп түскен өтініштер өтініш жасалған сәтте қаралады. Егер ауызша өтінішті жеке қабылдау кезінде шешу мүмкін болмаса және ол қосымша пысықтауды талап етсе, онда ол қаржылық көрсетілетін қызметтерді тұтынушы тарапынан жазбаша түрде ресімделеді және жазбаша өтініш ретінде қаралады.
7. МҚҰ өтініштердің объективті, жан-жақты және уақтылы қаралуын қамтамасыз етеді және қаржылық көрсетілетін қызметтерді тұтынушыларды оларды қарау нәтижелері мен қабылданған шаралар туралы хабардар етеді. Жауап Шартта көзделген тәсілмен беріледі; жеке келген кезде жауап қаржылық көрсетілетін қызметтерді тұтынушыға (оның уәкілетті өкіліне) қол қойғызып табыс етіледі. МҚҰ Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген тәртіппен өтініштердің есебін жүргізеді және оларды талдайды.

14-тарау. Келіспеушіліктерді реттеу кезінде қаржылық қызметтерді тұтынушымен және микроқаржылық (қаржылық) омбудсманмен өзара іс-қимыл жасау тәртібі

1. МҚҰ мен қаржылық қызметтерді тұтынушы арасында дау туындаған жағдайда, тұтынушы Қазақстан Республикасының заңнамасында, осы Қағидаларда және МҚҰ-ның ішкі құжаттарында белгіленген тәртіппен МҚҰ-ға жазбаша өтінішпен жүгінуге құқылы. МҚҰ өтініштің заңнамада белгіленген мерзімде қаралуын қамтамасыз етеді және дәлелді жауап жолдайды.
2. Өтінішті қарау нәтижелерімен келіспеген жағдайда, Шарт талаптарын өзгертуден бас тартылған кезде немесе өзара қолайлы шешімге қол жеткізілмеген жағдайда, қаржылық қызметтерді тұтынушы Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген тәртіппен және мерзімдерде микроқаржылық омбудсманға (2027 жылғы 1 қаңтардан бастап - қаржылық омбудсманға) жүгінуге құқылы.
3. МҚҰ және уәкілетті агенттер қаржылық қызметтерді тұтынушымен өзара іс-қимыл жасау кезінде, оның ішінде Шарт жасасу сәтінде, өтініш беру тәртібін, оларды қарау мерзімдерін, сондай-ақ микроқаржылық (қаржылық) омбудсманға жүгіну құқығын түсіндіруге міндетті. Микроқаржылық (қаржылық) омбудсман қызметінің байланыс деректері Сайтта орналастырылады.

15-тарау. Құпиялылық. Дербес деректер және микрокредит беру құпиясы

1-параграф. Дербес деректер

1. Микрокредит беру туралы Өтінішті беру (Жеке кабинетте тіркелу) кезінде Өтініш беруші МҚҰ-ға өзінің дербес деректерін тексеруге және өңдеуге, атап айтқанда оларды жинауға, тексеруге, жүйелеуге, жинақтауға, сақтауға, нақтылауға (жаңартуға, өзгертуге), пайдалануға, иесіздендіруге, бұғаттауға және жоюға рұқсат береді. Шарт жасасу кезінде Қарыз алушы өзінің дербес деректерін өңдеуге келісім береді.
2. Дербес деректер оларды жинау және өңдеу мақсаттарына қол жеткізілген күнмен айқындалатын сақтау мерзімі аяқталғаннан кейін; сот шешімі заңды күшіне енген кезде; Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген өзге де жағдайларда МҚҰ тарапынан жойылуға жатады. Қарыз алушы дербес деректерді жинауға және өңдеуге берген келісімін кері қайтарып алу туралы жазбаша өтініш жолдаған жағдайда, оларды жинау және өңдеу Қарыз алушы Шарт бойынша барлық міндеттемелерін орындағаннан кейін ғана тоқтатылады. МҚҰ алаяқтық тәуекелінің жоғары екенін ескере отырып, мүгедектігі бар адамдар мен халықтың жүріп-тұруы шектеулі топтарына жататын клиенттердің дербес деректерін қорғау және олардың ақшалай қаражатының сақталуын қамтамасыз ету бойынша қосымша шараларды әзірлейді.

2-параграф. Микрокредит беру құпиясы

3. МҚҰ Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген жағдайларды қоспағанда, микрокредит беру құпиясының сақталуына және Қарыз алушылардың операциялары туралы ақпараттың құпиялылығына кепілдік береді. Микрокредит беру құпиясына Қарыз алушылар туралы мәліметтер, микрокредиттердің мөлшері, Қарыз алушыға қатысты Шарттың өзге де талаптары туралы мәліметтер және микрокредит беру операциялары туралы ақпарат (осы Қағидаларды қоспағанда) жатады.
4. Микрокредит беру құпиясы тек Қарыз алушыға, Қарыз алушының жазбаша келісімі негізінде (оның ішінде цифрлық объектілер арқылы берілген келісім негізінде) кез келген үшінші тұлғаға, Қазақстан Республикасының заңдарына сәйкес берілген микрокредиттер бойынша кредиттік бюроға, сондай-ақ Қазақстан Республикасының заңнамасында айқындалған тұлғаларға ғана ашылуы мүмкін.

16-тарау. Мүгедектігі бар адамдарға және халықтың жүріп-тұруы шектеулі топтарына қызмет көрсету тәртібі, сондай-ақ сенім білдірілген тұлғаның қатысуымен қызмет көрсету ерекшеліктері.

1-параграф. Жалпы ережелер

1. Осы тарау мүгедектігі бар адамдарға (МБА) және халықтың жүріп-тұруы шектеулі топтарына (ХЖТШТ) қызмет көрсету тәртібін қаржы ұйымдарының бөлімшелерінің мүгедектігі бар адамдарға және халықтың басқа да жүріп-тұруы шектеулі топтарына қызмет көрсету қолжетімділігі жөніндегі ұлттық стандарттардың талаптарын (ҚР СТ 3844-2023, ҚР СТ 2191-2023) ескере отырып, сондай-ақ сенім білдірілген тұлғаның қатысуымен МБА мен ХЖТШТ-ға қызмет көрсету ерекшеліктерін айқындайды.
2. Қаржылық қызметтер көрсету кезінде МҚҰ МБА мен ХЖТШТ үшін микрокредиттер мен өзге де қаржылық қызметтерді алуға кемсітусіз тең қолжетімділікті қамтамасыз етеді. МБА мен ХЖТШТ-ға қызмет көрсету Қазақстан Республикасы заңнамасының, Қазақстан Республикасы Конституциясының және «Мүгедектердің құқықтары туралы конвенцияның факультативтік хаттамасын ратификациялау туралы» Қазақстан Республикасы Заңының талаптарын сақтай отырып жүзеге асырылады.
3. МҚҰ МБА мен ХЖТШТ-ның МҚҰ бөлімшелерінде де, қашықтан қызмет көрсету арналары, оның ішінде Сайт және (немесе) Мобильді қосымша арқылы да қызметтерді кедергісіз алуына жағдай жасайды. МҚҰ қызметкерлері МБА мен ХЖТШТ-мен өзара іс-қимыл жасау кезінде дұрыс, құрметті және қолжетімді қарым-қатынас қағидаттарын сақтауға міндетті.
4. МҚҰ бөлімшелеріне барған кезде МБА мен ХЖТШТ, оның ішінде кресло-арбамен қозғалатын адамдар, сондай-ақ көру қабілеті бұзылған МБА үшін ғимараттар мен ұй-жайларға кедергісіз қолжетімділік, қаржылық қызметтерді толық көлемде алу жағдайлары (оның ішінде объектіге өз бетінше немесе ілесіп жүруші персоналдың көмегімен бару мүмкіндігін қоса алғанда), сондай-ақ төтенше жағдайлар кезінде эвакуациялау жағдайлары қамтамасыз етіледі.
5. Клиент МҚҰ-ға өзінің мүгедектігі және қызмет көрсетуге қатысты ерекше қажеттіліктері туралы хабарлаған жағдайда, МҚҰ көрсетілген ақпаратты «Smart Bridge» мемлекеттік ақпараттық жүйесі немесе өзге де баламалы дерекқорлар арқылы (клиенттің келісімімен) растау мүмкіндігін қарастырады. Алғашқы қызмет көрсету кезінде клиенттің келісімімен ол туралы мәліметтерге ағза функцияларының бұзылу түрі, қолда бар шектеулер мен қызмет көрсету ерекшеліктері, сондай-ақ бірге жүретін тұлға туралы белгілер енгізіледі.

2-параграф. Өзара іс-қимыл жасау ерекшеліктері

6. МБА мен ХЖТШТ-ға қызмет көрсету клиенттердің әртүрлі санаттарының ерекшеліктері ескеріле отырып жүзеге асырылады:

Тірек-қимыл аппараты бұзылған адамдар. МҚҰ қызметкерлері қызмет көрсету орнына қолжетімділікті қамтамасыз етеді, қажет болған жағдайда бөлімше ішінде қозғалу кезінде көмек көрсетеді, құжаттарға ыңғайлы жерде қол қою мүмкіндігін қамтамасыз етеді.

Көру қабілеті бұзылған адамдар. МҚҰ микрокредит беру талаптары бойынша ауызша түсіндірмелер алу мүмкіндігін қамтамасыз етеді.

Есту қабілеті бұзылған адамдар. Қызмет көрсету жазбаша нысанда, электрондық коммуникация құралдарын пайдалана отырып жүзеге асырылады.

7. МБА мен ХЖТШТ-ға қызмет көрсету кезінде МҚҰ қызметкерлері персонал тарапынан ситуациялық көмек алу мүмкіндігін, сондай-ақ клиенттің бірге жүретін тұлғаларының немесе өзге де сенім білдірілген өкілдерінің қатысуын қамтамасыз етеді. МҚҰ қызметкерлері МБА-ға, ХЖТШТ-ға және сенім білдірілген тұлғаға

қаржылық өнімнің талаптары бойынша консультациялар береді және түсіндірмелерді қолжетімді түрде ұсынады, тәуекелдер мен жауапкершілікті толық түсінуді қамтамасыз етеді.

3-параграф. Ақпарат алудың қолжетімді нысандары

8. МҚҰ МБА мен ХЖТШТ үшін қаржылық қызметтер туралы ақпараттың қолжетімділігін қамтамасыз етеді. Микрокредит өнімдері туралы ақпарат көрнекі түрде, аудио форматында (қажет болған жағдайда), сондай-ақ қолжетімді электрондық форматтарда ұсынылады. Ақпарат қарапайым және түсінікті нысанда ұсынылады, қызмет көрсетудің барлық арналары бойынша қолжетімді болады және ұлттық стандарттың талаптарына сәйкес МБА мен ХЖТШТ үшін бейімделеді.
9. Қажет болған жағдайда МҚҰ қызметкерлері МБА мен ХЖТШТ-ға микрокредит талаптарымен танысу, құжаттарды толтыру және өзіне-өзі қызмет көрсету құрылғыларын пайдалану кезінде көмек көрсетеді.
10. МБА мен ХЖТШТ-мен қашықтан қызмет көрсету арналары (оның ішінде онлайн-чаттар) арқылы өзара іс-қимыл жасау кезінде МҚҰ МҚҰ қызметкерінен жедел әрі кедергісіз консультация алу мүмкіндігін қамтамасыз етеді, маңызды операцияларды растаудың бірнеше баламалы арнасын (телефон қоңырауы, чат, SMS, бейнечат) көздейді, сондай-ақ чаттағы өзара іс-қимыл аяқталғаннан кейін чат хаттамасын клиенттің электрондық поштасына жібереді.
11. Қашықтан қызмет көрсетуді көздейтін қаржылық қызметтер көрсету туралы шарттарды жасау кезінде МБА мен ХЖТШТ қатарындағы клиенттерге олардың ерік білдіруі бойынша белгілі бір түрдегі операцияларға (оның ішінде микрокредиттерді ресімдеуге) шектеулер белгілеу, қашықтан қызмет көрсету арналарына қосуды бұғаттауды енгізу, сондай-ақ белгілі бір шоттар мен төлем карталарының көрсетілуін жасыру мүмкіндігі беріледі. Жасырылған шоттардың (карталардың) көрсетілуін қалпына келтіру МҚҰ бөлімшесіне жеке келген кезде немесе клиенттің оларды жасыру туралы талабын орындағанға дейін онымен келісілген тәртіппен қағаз жеткізгіштегі өкімді беру арқылы қамтамасыз етіледі.

4-параграф. Сенім білдірілген тұлғаның қатысуы.

12. МБА мен ХЖТШТ Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес (нотариат куәландырған сенімхат негізінде) сенім білдірілген тұлғаның қатысуымен МҚҰ қызметтерін алуға құқылы. Сенім білдірілген тұлға қатысқан кезде өзара іс-қимыл клиенттің ерік білдіруін және заңнамада белгіленген тәртіппен расталған сенім білдірілген тұлғаның өкілеттіктерін ескере отырып жүзеге асырылады. Сенім білдірілген тұлға қаржылық қызметтер бойынша консультациялар алу, микрокредит талаптарымен танысу, өтініштер мен құжаттарды беру, көрсетілетін қызметтер туралы ақпарат алу кезінде қатыса алады.
13. МҚҰ сенім білдірілген тұлғаның қатысуымен қызметтерді Сайтта тізбесі көрсетілген бөлімшелерде оффлайн форматта ұсынады.

17-тарау. Қорытынды ережелер

1. Осы Қағидалар қарыз портфелінің құрылымындағы өзгерістерді, МҚҰ қызметінің қаржылық нәтижелерін, Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасындағы өзгерістерді, сондай-ақ Қазақстан Республикасының экономикалық жағдайы мен қаржы нарықтарының конъюнктурасындағы өзгерістерді ескере отырып өзгертілуі және толықтырылуы мүмкін. Осы Қағидаларға енгізілетін өзгерістер мен толықтыруларды МҚҰ-ның жоғары органы бекітеді.
2. Осы Қағидалардың жекелеген ережелері Қазақстан Республикасының заңнамасына немесе Қазақстан Республикасының нормативтік құқықтық актілеріне қайшы келген жағдайда, мұндай ережелер заңды күшін жоғалтады және заңнаманың тиісті нормалары қолданылады. Осы Қағидалардың жекелеген ережелерінің жарамсыздығы олардың басқа ережелерінің тұтастай жарамсыздығына әкеп соқпайды.
3. Осы Қағидаларда көзделмеген өзге мәселелер Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасының талаптарына сәйкес реттеледі.

решением общего собрания акционеров
(протокол № _____ от _____ 2026 года)



ПРАВИЛА
предоставления микрокредитов
АО «МФО ОнлайнКазФинанс»

Алматы, 2026

Настоящие Правила предоставления микрокредитов АО «МФО ОнлайнКазФинанс» (далее – Правила) разработаны в соответствии с Гражданским кодексом Республики Казахстан, Законом Республики Казахстан от 26 ноября 2012 года № 56-V «О микрофинансовой деятельности» (далее – Закон), Требованиями к осуществлению микрофинансовой деятельности, утвержденными постановлением Правления Агентства Республики Казахстан по регулированию и развитию финансового рынка от 15 мая 2026 года № 92 (далее – Требования № 92), иными нормативными правовыми актами Республики Казахстан, а также внутренними документами АО «МФО ОнлайнКазФинанс».

Настоящие Правила вступают в действие 20 июля 2026 года, за исключением главы 16 Правил, которая вводится в действие со 2 июля 2026 года, и заменяют собой ранее действовавшие Правила предоставления микрокредитов АО «МФО ОнлайнКазФинанс».

СОДЕРЖАНИЕ

- Глава 1. Общие положения
- Глава 2. Предельные суммы и сроки предоставления микрокредита
- Глава 3. Предельные величины ставок вознаграждения по предоставляемым микрокредитам
- Глава 4. Требования к способам обеспечения исполнения обязательств и к принимаемому МФО обеспечению
- Глава 5. Предельные сроки принятия решения о предоставлении микрокредита
- Глава 6. Принципы добросовестного поведения и ответственного микрокредитования
- Глава 7. Условия предоставления финансовых продуктов, связанных с предоставлением микрокредитов
- Глава 8. Мониторинг. Контроль за выполнением условий Договора
- Глава 9. Порядок изменения и расторжения Договора
- Глава 10. Порядок взаимодействия с неплатежеспособным заемщиком, включая процедуры обращения взыскания на предмет залога
- Глава 11. Положение о порядке работы с клиентами
- Глава 12. Права и обязанности МФО и потребителя финансовых услуг, их ответственность
- Глава 13. Порядок рассмотрения обращений потребителей финансовых услуг
- Глава 14. Порядок взаимодействия с потребителем финансовых услуг и микрофинансовым (финансовым) омбудсманом при урегулировании разногласий
- Глава 15. Конфиденциальность. Персональные данные и тайна предоставления микрокредита
- Глава 16. Порядок предоставления услуг лицам с инвалидностью и маломобильным группам населения, а также особенности предоставления услуг с участием доверенного лица
- Глава 17. Заключительные положения

Глава 1. Общие положения

1. Настоящие Правила определяют порядок и условия предоставления микрокредитов физическим и юридическим лицам, в том числе субъектам малого и среднего предпринимательства (далее – Заемщик(и)), и их последующего обслуживания, а также порядок взаимодействия АО «МФО ОнлайнКазФинанс» (далее – МФО) с потребителями финансовых услуг.
2. Правила разработаны в целях регламентации проведения МФО операций по предоставлению микрокредитов, включая установление порядка подачи заявления на предоставление микрокредита, порядка его рассмотрения, проведения оценки пригодности микрокредита, а также порядка заключения договора о предоставлении микрокредита, последующего его погашения, обслуживания и закрытия.
3. Настоящие Правила являются открытой информацией и не могут быть предметом коммерческой тайны или тайны предоставления микрокредита. Копия утвержденных Правил размещается на официальном интернет-ресурсе МФО: www.solva.kz, а также в местах, доступных для обозрения и ознакомления потребителями финансовых услуг.
4. В настоящих Правилах используются следующие основные понятия и определения:

вознаграждение – плата за предоставленный микрокредит, определенная в процентном выражении к сумме микрокредита из расчета годового размера причитающихся МФО денег;

годовая эффективная ставка вознаграждения (ГЭСВ) – ставка вознаграждения в достоверном, годовом, эффективном, сопоставимом исчислении по микрокредиту, рассчитываемая в порядке, установленном нормативным правовым актом уполномоченного органа;

Договор о предоставлении микрокредита (Договор) – договор, в соответствии с которым МФО предоставляет Заемщику микрокредит на условиях платности, срочности и возвратности. Договор с Заемщиком – физическим лицом, в том числе осуществляющим предпринимательскую деятельность, заключается на условиях присоединения в соответствии со статьей 389 Гражданского кодекса Республики Казахстан и в порядке, предусмотренном главой 5 Правил. Понятия «Договор» и «договор о предоставлении микрокредита» относятся в равной степени к содержанию Договора присоединения по предоставлению микрокредита и Заявления о предоставлении микрокредита;

дополнительная услуга – финансовый продукт и (или) иная услуга (работа, сервис), предлагаемые потребителю финансовых услуг – физическому лицу от своего имени и (или) по поручению третьего лица одновременно с получением основного финансового продукта, которые не являются обязательными в силу законодательства Республики Казахстан и, от получения которых потребитель финансовых услуг вправе отказаться без отказа организации, осуществляющей микрофинансовую деятельность, в предоставлении основного финансового продукта, если иное не предусмотрено законодательством Республики Казахстан;

доверенное лицо – физическое лицо, осуществляющее с согласия лица с инвалидностью или лица из числа маломобильных групп населения сопровождение и (или) дополнительный контроль за совершаемыми им операциями в порядке, предусмотренном настоящими Правилами и законодательством Республики Казахстан;

Заемщик – физическое лицо или юридическое лицо, в том числе субъект малого и среднего предпринимательства, заключившее с МФО Договор;

Заявитель/Клиент – физическое лицо или юридическое лицо, в том числе субъект малого и среднего предпринимательства, подавшее в МФО Заявление-анкету на предоставление микрокредита;

Заявление-анкета (Заявление) – предложение Заявителя, оформленное в установленной МФО форме, о заключении Договора в соответствии с условиями, изложенными в настоящих Правилах, либо о внесении изменений в условия микрокредита;

КДН – коэффициент долговой нагрузки, определяемый и рассчитываемый по заемщикам – физическим лицам, не являющихся индивидуальными предпринимателями, в соответствии с нормативным правовым актом уполномоченного органа и (или) внутренними нормативными документами МФО;

ключевой информационный документ (КИД) – документ, составляемый по форме, установленным нормативным правовым актом уполномоченного органа, предоставляемый потребителю финансовых услуг – физическому лицу до заключения Договора о предоставлении микрокредита, не связанного с осуществлением предпринимательской деятельности, и являющийся частью Договора;

кредитное бюро – организация, осуществляющая формирование кредитных историй, предоставление кредитных историй и оказание иных услуг;

кредитное досье – документы и сведения, формируемые МФО на каждого Заемщика;

кредитный скоринг – автоматизированная система оценки кредитоспособности (кредитных рисков) Заявителя/Заемщика, основанная на численных статистических методах;

Личный Кабинет – многофункциональный защищенный сервис автоматизированной информационной системы на Сайте/в Мобильном приложении Solva.kz, обеспечивающий взаимодействие между МФО и Заявителем/Заемщиком;

лицо с инвалидностью (ЛСИ) – лицо, имеющее нарушение здоровья со стойким расстройством функций организма, обусловленное заболеваниями, увечьями (ранениями, травмами, контузиями), их последствиями, нарушениями, которое приводит к ограничению жизнедеятельности и необходимости его социальной защиты;

маломобильные группы населения (МГН) – лица пожилого возраста (пенсионеры по возрасту), лица с инвалидностью, лица, испытывающие затруднения при самостоятельном передвижении, получении услуг, информации или ориентировании в пространстве, в том числе использующие детские коляски и (или) кресла-коляски, костыли, трости, лица с детьми младшего дошкольного возраста;

метод аннуитетных платежей – метод погашения микрокредита, при котором погашение задолженности по нему 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;

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

иной метод платежей – метод погашения микрокредита, при котором погашение задолженности осуществляется равными платежами, при этом отдельные ежемесячные платежи могут отличаться от других платежей;

Микрокредит – деньги, предоставляемые МФО Заемщику в национальной валюте Республики Казахстан в размере и порядке, определенных Договором, законодательством Республики Казахстан и внутренними нормативными документами МФО, на условиях платности, срочности и возвратности;

Мобильное приложение – программный продукт (мобильное приложение Solva.kz), используемый на абонентском устройстве сотовой связи и предоставляющий доступ к Личному Кабинету посредством услуг сотовой связи или интернета;

мониторинг – периодический контроль состояния отдельного микрокредита/портфеля микрокредитов, анализ и прогноз принятых рисков;

оценка пригодности – совокупность процедур, проводимых МФО до предоставления микрокредита (увеличения кредитного лимита) физическому лицу, не связанного с осуществлением предпринимательской деятельности, в целях определения соответствия микрокредита целям (потребностям), финансовому положению и возможностям потребителя финансовых услуг;

ответственное микрокредитование – осуществление МФО деятельности по предоставлению микрокредитов потребителю финансовых услуг – физическому лицу с учетом его платежеспособности и долговой нагрузки, а также целей (потребностей) получения микрокредита, в целях предотвращения чрезмерной задолженности и снижения риска причинения убытков потребителю финансовых услуг;

потребитель финансовых услуг – Заявитель, Клиент, Заемщик – физическое или юридическое лицо, которому предоставляется (предоставлен) либо которое намерено получить микрокредит или иной финансовый продукт МФО;

потребительский микрокредит – микрокредит, не являющийся микрокредитом, обеспеченным ипотекой недвижимого имущества, предоставляемый физическому лицу на приобретение товаров, работ, услуг и (или) иные цели, не связанные с осуществлением предпринимательской деятельности;

просроченный микрокредит – микрокредит, по которому имеется просрочка исполнения обязательства по погашению любого из платежей по суммам основного долга и (или) вознаграждения по микрокредиту;

рефинансирование – предоставление микрокредита в целях полного или частичного погашения одного или нескольких действующих микрокредитов в МФО;

внешнее рефинансирование – предоставление микрокредита в целях полного или частичного погашения одного или нескольких действующих микрокредитов и (или) банковских займов в другой организации, осуществляющей микрофинансовую деятельность, и (или) банке второго уровня;

Сайт – официальный интернет-ресурс МФО, находящийся по адресу: www.solva.kz;

уполномоченный агент – физическое или юридическое лицо, состоящее в реестре уполномоченных агентов МФО и оказывающее ей на основании договора поручения услуги по привлечению клиентов, проверке документов на соответствие установленным МФО требованиям и передаче указанных документов МФО;

уполномоченное лицо МФО – работник МФО, принимающий решения по микрокредитованию в рамках делегированных ему полномочий и в соответствии с утвержденными распорядительными и внутренними нормативными документами МФО;

финансовый продукт – услуга, предлагаемая МФО потребителям финансовых услуг в рамках осуществления деятельности, установленной статьей 3 Закона;

ЦОИД – Центр обмена идентификационными данными – операционный центр межбанковской системы переводов денег, обеспечивающий взаимодействие с финансовыми организациями по обмену данными клиентов из доступных источников для проведения процедур идентификации клиентов;

Правила предоставления микрокредитов электронным способом – Постановление Правления Национального Банка Республики Казахстан от 28 ноября 2019 года № 217 «Об утверждении Правил предоставления микрокредитов электронным способом»;

Иные понятия и термины, используемые в настоящих Правилах, применяются в значениях, определенных Законом, Требованиями № 92 и иными нормативными правовыми актами Республики Казахстан.

Глава 2. Предельные суммы и сроки предоставления микрокредита

1. МФО предоставляет микрокредиты в рамках собственных программ микрокредитования, а также в рамках государственных и иных внешних программ кредитования, в реализации которых МФО принимает участие, на условиях срочности, возвратности, платности, а также, по усмотрению МФО, на условиях обеспеченности и целевого использования.
2. Микрокредиты предоставляются МФО в национальной валюте Республики Казахстан – тенге, как бланковые (без обеспечения), так и обеспеченные залогом движимого и/или недвижимого имущества, гарантией и (или) поручительством третьих лиц.
3. Предельная сумма микрокредита, предоставляемого одному Заемщику, не превышает двадцать тысяч (20 000) месячных расчетных показателей, установленных на соответствующий финансовый год законом о республиканском бюджете, на дату принятия решения о предоставлении микрокредита. Максимальная сумма потребительского микрокредита не превышает размер, установленный нормативным правовым актом уполномоченного органа.
4. Предельные сроки предоставления микрокредитов не превышает 84 месяцев.
5. Предельные суммы и сроки микрокредитов устанавливаются индивидуально для каждого Заемщика по результатам оценки его кредитоспособности, платежеспособности и (для физических лиц, не являющихся индивидуальными предпринимателями) оценки пригодности микрокредита, в пределах значений, предусмотренных настоящей главой и внутренними нормативными документами МФО.
6. Перечень финансовых продуктов (микрокредитов)с указанием ставки вознаграждения в достоверном, годовом, эффективном, сопоставимом исчислении (далее - ГЭСВ), информация о целевой группе потребителей финансовых услуг, для которой предназначен финансовый продукт, а также ставки вознаграждения и тарифы за услуги, оказываемые физическим и юридическим лицам по микрокредитам размещаются на Сайте.
7. Допускается как полное досрочное, так и частичное досрочное погашение микрокредита без взимания неустойки и иных платежей за досрочный возврат.

Глава 3. Предельные величины ставок вознаграждения по предоставляемым микрокредитам

1. По микрокредитам, предоставляемым МФО, устанавливается вознаграждение, размер которого определяется внутренними нормативными документами МФО и Договором индивидуально для каждого Заемщика с учетом вида финансового продукта, суммы, срока, наличия обеспечения и результатов оценки кредитоспособности (оценки пригодности).
2. Годовая эффективная ставка вознаграждения (ГЭСВ) по любому предоставляемому МФО микрокредиту не может превышать предельный размер, определенный нормативным правовым актом уполномоченного органа. Действующие на дату заключения Договора предельные значения ГЭСВ применяются МФО с учетом всех изменений законодательства Республики Казахстан.
3. Расчет ГЭСВ производится МФО в соответствии с требованиями нормативного правового акта уполномоченного органа.
4. Ставки вознаграждения и тарифы за услуги, оказываемые физическим и юридическим лицам по микрокредитам, с указанием сведений о датах их утверждения и внесения изменений, номеров внутренних документов и органа, их утвердившего (принявшего), размещаются на Сайте и в местах, доступных для ознакомления потребителями финансовых услуг.

Глава 4. Требования к способам обеспечения исполнения обязательств и к принимаемому МФО обеспечению

Параграф 1. Способы обеспечения исполнения обязательств по Договору

1. Исполнение обязательств по Договору обеспечивается способами, предусмотренными законодательством Республики Казахстан. Микрокредиты предоставляются как без обеспечения (бланковые), так и с обеспечением. В качестве способов обеспечения исполнения обязательств Заемщика по Договору могут применяться:
 - б) залог движимого имущества (в том числе транспортных средств, специальной техники, оборудования, товаров в обороте и иного движимого имущества);
 - 7) залог недвижимого имущества (ипотека жилой и (или) коммерческой недвижимости, земельных участков);
 - 8) гарантия и (или) поручительство третьих лиц (физических и (или) юридических лиц);
 - 9) неустойка (штраф, пеня);
 - 10) иные способы обеспечения, предусмотренные законодательством Республики Казахстан, Договором и внутренними нормативными документами МФО.
2. Допускается одновременное применение нескольких способов обеспечения исполнения обязательств по одному Договору. Конкретные способы обеспечения по каждому финансовому продукту, а также требования к ним определяются настоящими Правилами и иными внутренними нормативными документами МФО.
3. При неисполнении и (или) ненадлежащем исполнении Заемщиком обязательств по Договору ему начисляется неустойка (штраф, пеня) в размере, установленном Договором. Размер неустойки (штрафа, пени) за нарушение обязательства по возврату суммы микрокредита и (или) уплате вознаграждения по заключенному с физическим лицом Договору, не связанному с осуществлением предпринимательской деятельности, не может превышать в течение девяноста дней просрочки 0,5 процента от суммы просроченного платежа за каждый день просрочки, но не более десяти процентов от суммы выданного микрокредита за каждый год действия Договора.
4. В отношении потенциального гаранта (поручителя) проводится тщательный комплексный анализ его финансового и имущественного состояния с целью решения вопроса о его способности ответить по обязательствам Заемщика. Гарантия (поручительство) оформляется договором, заключаемым в письменной форме в соответствии с законодательством Республики Казахстан.

Параграф 2. Общие требования к принимаемому обеспечению (предмету залога)

5. В качестве предмета залога принимается ликвидное движимое и (или) недвижимое имущество, принадлежащее на праве собственности (или ином законном основании) Заемщику или третьему лицу (залогодателю), за исключением объектов, изъятых из гражданского оборота и запрещенных к использованию законодательством Республики Казахстан.
6. Принимаемое в залог имущество должно соответствовать следующим общим требованиям:
 - 8) находиться в собственности залогодателя, что подтверждается правоустанавливающими и (или) правоудостоверяющими документами, надлежащим образом оформленными в порядке, установленном законодательством Республики Казахстан;

- 9) быть свободным от прав и юридических притязаний третьих лиц, не находиться под арестом, в споре, под запретом на отчуждение, в предшествующем залоге (за исключением случаев последующего залога, допускаемого по решению уполномоченного органа МФО и с соблюдением законодательства Республики Казахстан);
 - 10) обладать достаточной ликвидностью и рыночной стоимостью, обеспечивающей покрытие обязательств Заемщика по Договору;
 - 11) не иметь обременений и ограничений, препятствующих обращению на него взыскания и реализации;
 - 12) быть пригодным для использования по целевому назначению и сохранять свои потребительские (эксплуатационные) качества в течение срока действия Договора;
 - 13) при залоге имущества, принадлежащего супругам на праве общей совместной собственности, либо при наличии у залогодателя – физического лица зарегистрированного брака предоставляется нотариально удостоверенное согласие супруга (супруги) залогодателя на передачу имущества в залог, если иное не предусмотрено законодательством Республики Казахстан;
 - 14) при залоге имущества, предоставляемого юридическим лицом, предоставляется решение уполномоченного органа залогодателя – юридического лица о передаче имущества в залог в обеспечение исполнения обязательств Заемщика.
7. Стоимость предмета залога определяется на основании оценки, проводимой оценщиком, имеющим лицензию (право) на осуществление оценочной деятельности в соответствии с законодательством Республики Казахстан, и (или) с использованием внутренних методик МФО. Размер предоставляемого микрокредита определяется с применением залогового дисконта (коэффициента покрытия) к оценочной (рыночной) стоимости предмета залога в порядке, установленном внутренними нормативными документами МФО.
8. Залог имущества, подлежащего государственной регистрации в соответствии с законодательством Республики Казахстан, регистрируется в органе, осуществляющем государственную регистрацию данного имущества (регистрацию залога). Расходы, связанные с оценкой, регистрацией залога (ипотеки), внесением сведений о залоге (обременении), а также заключением дополнительных соглашений к договору залога, возлагаются на Заемщика (залогодателя), если иное не предусмотрено Договором.
9. По требованию МФО предмет залога подлежит страхованию залогодателем от рисков утраты (гибели) и повреждения в страховой организации в соответствии с законодательством Республики Казахстан на срок действия Договора. МФО осуществляет мониторинг наличия, состояния и сохранности предмета залога в течение всего срока действия договора о залоге в соответствии с главой 8 настоящих Правил и внутренними нормативными документами МФО.

Параграф 3. Требования к принимаемому в залог движимому имуществу (транспортным средствам)

10. При предоставлении микрокредита, обеспеченного залогом движимого имущества в виде транспортного средства, в залог принимается транспортное средство, отвечающее следующим требованиям:
- 7) транспортное средство принадлежит залогодателю на праве собственности, что подтверждается свидетельством о регистрации транспортного средства (техническим паспортом) и иными правоустанавливающими документами;
 - 8) транспортное средство зарегистрировано на территории Республики Казахстан и имеет государственные регистрационные номерные знаки Республики Казахстан;

- 9) транспортное средство находится в исправном техническом состоянии, на ходу, без существенных повреждений, и пригодно для эксплуатации;
 - 10) транспортное средство не находится под арестом, в розыске, в споре, в предшествующем залоге и свободно от прав и притязаний третьих лиц;
 - 11) год выпуска транспортного средства соответствует требованиям, установленным внутренними нормативными документами МФО для соответствующей категории и марки транспортного средства (легковые автомобили отечественного производства и иностранного производства, грузовой и пассажирский транспорт, специальная техника и иные категории); предельный (максимальный) возраст транспортного средства на дату принятия в залог определяется внутренними нормативными документами МФО;
 - 12) идентификационные данные транспортного средства (VIN-код, номера кузова, двигателя, шасси) соответствуют сведениям, указанным в регистрационных документах.
11. Оценка транспортного средства проводится на основании осмотра, документов на транспортное средство (свидетельства о регистрации) и (или) предоставленных залогодателем или полученных работником МФО фотоматериалов, с учетом марки, модели, года выпуска, пробега, комплектации, технического состояния и текущей рыночной конъюнктуры. Размер микрокредита, обеспеченного залогом транспортного средства, не может превышать установленный внутренними нормативными документами МФО предельный процент (коэффициент) от оценочной (рыночной) стоимости транспортного средства.
12. Залог транспортного средства регистрируется в порядке, установленном законодательством Республики Казахстан, с внесением сведений о залоге (обременении) в соответствующий реестр (информационную систему). По общему правилу транспортное средство остается во владении и пользовании залогодателя (залог без изъятия, с правом эксплуатации), при этом оригинал свидетельства о регистрации транспортного средства (технического паспорта) может храниться в МФО либо у залогодателя в соответствии с условиями договора залога и внутренними нормативными документами МФО.
13. Помимо транспортных средств, в залог в качестве движимого имущества могут приниматься специальная техника, оборудование, товары в обороте и иное ликвидное движимое имущество, отвечающее общим требованиям, установленным параграфом 2 настоящей главы, и требованиям, установленным внутренними нормативными документами МФО.

Параграф 4. Требования к принимаемому в залог недвижимому имуществу

14. При предоставлении микрокредита, обеспеченного залогом (ипотекой) недвижимого имущества, в залог может приниматься следующее недвижимое имущество:
- 4) жилая недвижимость – квартира, индивидуальный жилой дом с земельным участком, иные жилые помещения;
 - 5) коммерческая (нежилая) недвижимость – офисные, торговые, складские, производственные и иные нежилые помещения и здания;
 - 6) земельные участки, права на которые могут выступать предметом залога в соответствии с законодательством Республики Казахстан.
15. Принимаемое в залог недвижимое имущество должно отвечать следующим требованиям:
- 7) находиться в собственности залогодателя, что подтверждается правоустанавливающими документами и сведениями (справкой) о зарегистрированных правах (обременениях) на недвижимое имущество и его технических характеристиках;

- 8) быть свободным от прав и притязаний третьих лиц, не находиться под арестом, в споре, под запретом (ограничением) на отчуждение, в предшествующей ипотеке (за исключением случаев последующего залога, допускаемого по решению уполномоченного органа МФО);
 - 9) не относиться к объектам, отчуждение и (или) залог которых ограничены либо запрещены законодательством Республики Казахстан;
 - 10) не иметь незаконных перепланировок (переоборудования), влияющих на стоимость и возможность реализации объекта;
 - 11) при наличии в числе собственников (зарегистрированных лиц) несовершеннолетних либо лиц, находящихся под опекой (попечительством), – соблюдать требования законодательства Республики Казахстан о защите прав таких лиц, включая получение необходимых разрешений (согласий) органов опеки и попечительства;
 - 12) обладать достаточной ликвидностью с учетом местонахождения, назначения, технического состояния и иных характеристик объекта.
16. Оценка рыночной стоимости недвижимого имущества проводится независимым оценщиком, имеющим лицензию (право) на осуществление оценочной деятельности в соответствии с законодательством Республики Казахстан. Размер микрокредита, обеспеченного залогом недвижимого имущества, определяется с применением залогового дисконта (коэффициента покрытия) к оценочной (рыночной) стоимости недвижимости и не может превышать предельный процент от оценочной стоимости, установленный внутренними нормативными документами МФО.
17. Залог (ипотека) недвижимого имущества оформляется договором о залоге (договором об ипотеке) и подлежит государственной регистрации в органе, осуществляющем государственную регистрацию прав на недвижимое имущество. Расходы, связанные с оценкой, государственной регистрацией ипотеки (залога) и снятием обременения после исполнения обязательств, возлагаются на Засмщика (залогодателя), если иное не предусмотрено Договором. По требованию МФО предмет залога (недвижимое имущество) подлежит страхованию от рисков утраты (гибели) и повреждения на срок действия Договора.

Глава 5. Предельные сроки принятия решения о предоставлении микрокредита

1. МФО рассматривает Заявление о предоставлении микрокредита и принимает решение о предоставлении либо об отказе в предоставлении микрокредита на условиях, указанных Заявителем в Заявлении, с учетом требований и ограничений, установленных законодательством Республики Казахстан, не позднее 48 (сорока восьми) часов с даты получения МФО от Заявителя Заявления.
2. Решение по заявлению физического лица на заключение Договора о предоставлении потребительского микрокредита, не обеспеченного залогом, принимается МФО в течение одного часа с момента его поступления.
3. МФО обеспечивает единые процессы рассмотрения Заявления Заявителя в соответствии с требованиями законодательства. Все Заявления рассматриваются на принципах объективности, равенства и соблюдения прав потребителя финансовых услуг.
4. Срок действия положительного решения МФО о предоставлении микрокредита составляет не более 30 (тридцать) календарных дней, если иной срок не установлен внутренними нормативными документами МФО. Заключение Договора осуществляется в течение срока действия соответствующего решения.
5. Решение о предоставлении или об отказе в предоставлении микрокредита принимается кредитным скорингом и (или) уполномоченным лицом (органом) МФО в рамках его полномочий, определенных внутренними нормативными документами МФО. Заявитель уведомляется о принятом решении способом, предусмотренным внутренними процедурами МФО.

Глава 6. Принципы добросовестного поведения и ответственного микрокредитования

1. МФО осуществляет микрофинансовую деятельность с соблюдением принципов добросовестного поведения и подходов ответственного микрокредитования, установленных главой 3 Требований № 92. Орган управления МФО обеспечивает соответствие внутренних документов, бизнес-процессов, систем мотивации и вознаграждения, а также деловой практики МФО указанным принципам.
2. Принципами добросовестного поведения при осуществлении микрофинансовой деятельности являются:
 - 10) добросовестность – осуществление деятельности в интересах потребителей финансовых услуг без злоупотребления их доверием;
 - 11) недопущение предсказуемого убытка – принятие мер по предотвращению убытков и иных неблагоприятных последствий для потребителя финансовых услуг, исходя из оценки возможных рисков при разработке, продаже и обслуживании финансовых продуктов;
 - 12) предложение финансовых продуктов с учетом целей (потребностей) и финансового положения потребителей финансовых услуг;
 - 13) раскрытие информации о финансовом продукте в форме, позволяющей потребителю финансовых услуг сделать осознанный выбор с учетом условий, стоимости, рисков и последствий приобретения продукта;
 - 14) справедливое и равное отношение – отсутствие дискриминации, необоснованных ограничений и решений, принимаемых с нарушением внутренних процедур;
 - 15) выявление, предотвращение и урегулирование конфликта интересов;
 - 16) предложение дополнительных услуг исключительно на добровольной основе без ухудшения условий получения основного финансового продукта, если иное не предусмотрено законодательством Республики Казахстан;
 - 17) равный доступ к информации и финансовым продуктам для потребителей финансовых услуг, включая лиц с инвалидностью и маломобильные группы населения;
 - 18) принятие МФО ответственности за соблюдение указанных принципов на всех этапах взаимодействия с потребителем финансовых услуг.
3. При осуществлении ответственного микрокредитования МФО руководствуется следующими принципами:
 - 5) принцип пригодности – микрокредит соответствует целям (потребностям), финансовому положению и возможностям потребителя финансовых услуг;
 - 6) принцип предотвращения убытков – недопущение предоставления микрокредитов, которые по результатам оценки платежеспособности и долговой нагрузки потребителя финансовых услуг на момент принятия решения с высокой вероятностью приведут к возникновению у него существенных финансовых затруднений при исполнении обязательств по Договору;
 - 7) принцип индивидуальной оценки – оценка осуществляется с учетом индивидуальных обстоятельств потребителя финансовых услуг, включая уровень его доходов, обязательств, сведения о его социальном статусе и семейном положении;
 - 8) принцип доказуемости – МФО обеспечивает документирование сведений и результатов оценки пригодности микрокредита, использованных при принятии решения о его предоставлении.
4. МФО обеспечивает наличие, применение и постоянный контроль выполнения процедур и механизмов, предусмотренных главой 6 Требований № 92, включая управление финансовыми продуктами на всех этапах их жизненного цикла, ведение реестра уполномоченных агентов, обучение работников и уполномоченных агентов,

формирование системы мотивации, исключая навязывание финансовых продуктов, и функционирование системы управленческой информации для мониторинга соблюдения принципов добросовестного поведения; выявление, предотвращение и урегулирование конфликта интересов, возникающего при разработке, продвижении (рекламе) и предоставлении финансового продукта, при котором интересы МФО, его работников, уполномоченных агентов или третьих лиц в рамках партнерских соглашений влекут (могут повлечь) негативные последствия для потребителя финансовых услуг; выявление, фиксация и недопущение недобросовестных практик.

5. Системы мотивации и вознаграждения работников МФО и уполномоченных агентов формируются таким образом, чтобы исключить стимулы к навязыванию финансовых продуктов и предоставлению продуктов, не соответствующих целям (потребностям) и финансовым возможностям потребителей финансовых услуг.

Глава 7. Условия предоставления финансовых продуктов, связанных с предоставлением микрокредитов

Параграф 1. Общие требования к заемщикам

1. Заемщиками МФО могут быть физические лица, в том числе индивидуальные предприниматели, самозанятые, или юридические лица, в том числе субъекты микро, малого и среднего предпринимательства, – резиденты Республики Казахстан.
2. Общие требования к заемщикам МФО – физическим лицам, в том числе индивидуальным предпринимателям:
 - 6) возраст – не моложе 18 лет и не старше 75 лет на момент оформления Заявления-анкеты;
 - 7) наличие стабильного источника дохода;
 - 8) возможность подтвердить свои доходы в соответствии с требованиями законодательства Республики Казахстан и (или) внутренними нормативными документами МФО;
 - 9) отсутствие ограничения в дееспособности согласно законодательству Республики Казахстан;
 - 10) КДН не превышает предел, установленный уполномоченным органом (для микрокредитов физическим лицам, не являющимся индивидуальными предпринимателями).
3. Заемщики – индивидуальные предприниматели и юридические лица, помимо общих требований, должны соответствовать дополнительным требованиям, установленным пунктом 4 параграфа 1 настоящей главы.
4. Общие требования к Заемщикам юридическим лицам:
 - 2) дата создания и регистрации Заявителя в государственном регистрирующем органе в соответствии с законодательством Республики Казахстан должна быть не менее чем за 6 (шесть) месяцев до даты подачи заявления на получение микрокредита;
 - 6) Заявитель не должен иметь неисполненных обязательств по налоговым обязательствам. В исключительных случаях, по решению МФО, допускается предоставление микрокредитов Заявителям при наличии текущей налоговой задолженности на сумму, не превышающую 10 МРП;
 - 7) Заявитель не должен являться стороной судебного разбирательства, в результате которого у него возникнут и (или) могут возникнуть обязательства к исполнению, в размере 50% и более процентов, от суммы микрокредита;
 - 8) доходов Заявителя от основной и дополнительной деятельности должно быть достаточно для выполнения обязательств по действующим кредитам и запрашиваемому микрокредиту;
 - 9) Заявитель должен иметь возможность подтвердить свои доходы одним или совокупностью следующих документов:
 - отчетность о финансово-хозяйственной деятельности предприятия;
 - выписки из 1-С бухгалтерии/ отчет о прибылях и убытках;
 - выписки из обслуживающих банков о текущем остатке на счетах и об оборотах за период от 3 (трех) до 12 (двенадцати) месяцев, предшествующих дате обращения заемщика.

Параграф 2. Оценка пригодности микрокредита для потребителя финансовых услуг

5. До предоставления микрокредита либо увеличения кредитного лимита физическому лицу, не связанного с осуществлением предпринимательской деятельности, МФО

- проводит оценку пригодности микрокредита для потребителя финансовых услуг в соответствии с требованиями законодательства РК, включающую:
- 4) анализ платежеспособности и кредитной истории потребителя финансовых услуг;
 - 5) оценку влияния выдачи микрокредита на способность потребителя финансовых услуг исполнять обязательства по имеющимся банковским займам и микрокредитам;
 - 6) оценку наличия признаков повышенного кредитного, поведенческого риска либо риска мошенничества.
6. В целях проведения оценки пригодности микрокредита МФО запрашивает (получает) и анализирует информацию (сведения) о цели получения микрокредита, предполагаемом способе использования микрокредита, уровне долговой нагрузки потребителя финансовых услуг, а также о поведенческих и других факторах. При оценке пригодности МФО учитывает все расходы потребителя финансовых услуг, возникающие в связи с получением микрокредита, включая расходы на дополнительные услуги, если такие услуги являются обязательным условием получения микрокредита, предлагаются как неотъемлемая часть процесса его получения либо являются неизбежными для потребителя финансовых услуг.
7. МФО принимает меры для проверки достоверности и полноты информации, используемой при оценке пригодности микрокредита, включая использование данных кредитных бюро, государственных информационных систем и иных доступных источников. Оценка пригодности микрокредита не основывается исключительно на данных кредитной истории потребителя финансовых услуг.
8. При наличии признаков повышенного кредитного, поведенческого риска либо риска мошенничества МФО осуществляет дополнительную проверку сведений, предоставленных потребителем финансовых услуг, с использованием доступных МФО источников информации.
9. В случае признания микрокредита непригодным МФО не осуществляет предложение такого микрокредита потребителю финансовых услуг, одобрение заявки на предоставление микрокредита, а также увеличение кредитного лимита по действующему Договору.

Параграф 3. Порядок подачи Заявления, рассмотрения и регистрации в Личном Кабинете

10. Предоставление микрокредитов осуществляется МФО в следующей последовательности:
- (а) ознакомление Заявителя с настоящими Правилами;
 - (б) оформление Заявителем Заявления;
 - (в) предоставление Заявителем перечня необходимых документов для рассмотрения Заявления и (или) регистрации в Личном Кабинете, если Заявитель не прошел регистрацию в Личном Кабинете, необходимо пройти такую регистрацию (при оформлении микрокредита через Личный кабинет);
 - (г) оценка кредитоспособности Заявителя, включая расчет КДН и коэффициента долга к доходу (при необходимости),
 - (д) оценка пригодности микрокредита;
 - (е) оценка кредитных, юридических рисков и рисков безопасности (если применимо);
 - (ж) принятие решения о предоставлении (отказе в предоставлении) микрокредита;
 - (з) подписание Договора (с графиком погашения) и иных необходимых документов;
 - (и) выдача микрокредита.
11. Заявление заполняется и подписывается Заявителем по установленной МФО форме. Сумма и срок действия микрокредита самостоятельно указываются Заявителем в Заявлении. МФО вправе при рассмотрении Заявления изменить запрашиваемые

условия микрокредитования с учетом кредитоспособности, платежной дисциплины Заявителя и результатов оценки пригодности.

12. Для получения микрокредита Заявитель – физическое лицо предоставляет сведения, необходимые для рассмотрения Заявления (фамилию, имя, отчество (при наличии), пол, дату и место рождения, ИИН, реквизиты документа, удостоверяющего личность, номер мобильного телефона, реквизиты банковского счета (IBAN) и (или) платежной карточки, сведения о месте проживания, семейном положении, количестве несовершеннолетних детей, уровне образования, занятости, размере дохода и иные сведения, предусмотренные формой Заявления).
13. Заявитель – юридическое лицо предоставляет следующую информацию/документы (документы предоставляются в электронном виде либо нарочно по согласованию с МФО):
 - 2) решение уполномоченного органа заявителя на получение микрокредита;
 - 4) Сведения/справку о всех регистрационных действиях юридического лица, сформированную порталом электронного правительства (egov.kz), копии учредительных документов заявителя (Устав, учредительный договор (для юридических лиц с количеством участников более одного), а также, при необходимости, определяемой МФО, при условии, что она не противоречит требованиям действующего законодательства Республики Казахстан, копии и/или оригиналы иных документов, необходимых для выдачи микрокредита;
 - 5) документы, подтверждающие полномочия представителя заявителя на подписание договора о предоставлении микрокредита (решение уполномоченного органа, приказ о назначении руководителя исполнительного органа юридического лица или доверенность, подтверждающая полномочия лица, уполномоченного подписывать Договор), копию документа, удостоверяющего личность лица, уполномоченного подписывать/заключать Договор, с приложением фотографии в анфас на светлом фоне, с нейтральным выражением лица и закрытым ртом, с введением фамилии, имени, отчества (при его наличии); пола; с указанием даты и места рождения; ИИН; номера, органа выдачи, даты выдачи и срока действия документа, удостоверяющего личность лица, уполномоченного подписывать/заключать Договор;
 - 5) бизнес идентификационный номер, абонентский номер устройства сотовой связи (как уполномоченного представителя, так и зарегистрированного на юридическое лицо (при наличии)), реквизиты банковского счета (IBAN);
 - 6) документы, подтверждающие доходы от основной и дополнительной деятельности клиента, в том числе:
 - отчетность о финансово-хозяйственной деятельности предприятия;
 - выписки из 1-С бухгалтерии/ отчет о прибылях и убытках;
 - выписки из обслуживающих банков о текущем остатке на счетах и об оборотах за период от 3 (трех) до 12 (двенадцати) месяцев, предшествующих дате обращения заемщика за предоставлением микрокредита;
 - 7) документы на учредителей и бенефициарных собственников. В случае, если учредителем Заявителя является юридическое лицо-резидент РК, предоставляется справка о всех регистрационных действиях учредителя, сформированная порталом электронного правительства (egov.kz), копии учредительных документов заявителя (Устав, учредительный договор (для юридических лиц с количеством участников более одного), а также, при необходимости, определяемой МФО, при условии, что она не противоречит требованиям действующего законодательства Республики Казахстан, копии и/или оригиналы иных документов, необходимых для установления конечных бенефициарных собственников. В случае, если учредителем Заявителя является юридическое лицо-нерезидент РК, предоставляются необходимые учредительные документы, установленные

- законодательством страны регистрации данного юридического лица, а также необходимые справки уполномоченного (-ых) государственного (-ых) органа (-ов), подтверждающие факт регистрации как юридического лица в соответствии с законодательством страны регистрации, а также справки/документы, раскрывающие конечного бенефициарного собственника
- 9) документ, подтверждающий адрес места нахождения юридического лица или индивидуального предпринимателя (договор аренды, купли-продажи недвижимого имущества, иное).
- 8) иные документы, запрошенные МФО и необходимые для выдачи микрокредита.
14. По запросу МФО Заявитель предоставляет согласия на предоставление-получение информации по Заявителю в (из) организации (кредитные бюро, НАО «ГК «Правительство для граждан», АО «Центр развития трудовых ресурсов» и иные). При необходимости Заявитель предоставляет иные дополнительные документы согласно требованиям законодательства и внутренних нормативных документов МФО.
15. Регистрация в Личном Кабинете и подписание Заявления электронным способом осуществляются в соответствии с Правилами предоставления микрокредитов электронным способом. Заявитель подтверждает верность контактных данных посредством активации специального кода, направленного МФО на указанный Заявителем мобильный телефон. В Личном Кабинете не подлежат изменению данные об ИИН/БИН Заявителя. После регистрации Заявителя в Личном Кабинете, последующий допуск Заявителя к личному кабинету осуществляется путем генерации и (или) ввода паролей или с использованием не менее одного из двух аутентификационных признаков (токенов, смарт-карт, одноразовых паролей).
16. На основе полученных данных кредитный скоринг определяет оценку кредитоспособности Заявителя, и рассчитывается возможная сумма микрокредита. В определенных случаях для принятия окончательного решения подключается уполномоченное лицо МФО.
17. Полученное МФО Заявление не может быть отозвано Заемщиком. В случае если Заемщик отказывается от микрокредита после перечисления его суммы МФО, Заемщик обязан в течение 1 (одного) рабочего дня с момента предоставления микрокредита осуществить возврат суммы микрокредита на банковский счет МФО. В противном случае на Заемщика возлагаются все обязательства, предусмотренные Договором.

Параграф 4. Порядок заключения Договора

18. Микрокредит физическим лицам, в том числе осуществляющим предпринимательскую деятельность, предоставляется путем заключения между Заявителем и МФО Договора на условиях присоединения в соответствии со статьей 389 Гражданского кодекса Республики Казахстан. Часть Договора – «Договор присоединения по предоставлению микрокредита» – размещается на Сайте МФО, обязательна для ознакомления и исполнения обеими сторонами и не подлежит подписанию. Часть Договора – «Заявление о предоставлении микрокредита» – подписывается уполномоченным представителем МФО и Заемщиком. Указанные документы являются неотъемлемыми частями друг друга и в совокупности составляют единый Договор о предоставлении микрокредита.
19. Подача Заявления в Личном Кабинете электронным способом осуществляется с использованием как минимум двух из следующих способов: посредством электронной цифровой подписи Заявителя и (или) биометрической аутентификации с использованием услуг ЦОИД и (или) двухфакторной аутентификации, одним из которых обязательно является биометрическая аутентификация.

20. Двухфакторная аутентификация Заявителя осуществляется путем применения как минимум двух факторов:
- подтверждение фактора знания: ввода Заявителем самостоятельно заданного при регистрации пароля или кодового слова;
 - подтверждение фактора владения: ввода Заявителем одноразового пароля, автоматически сгенерированного токеном, зарегистрированным за Заявителем, или подключения к устройству считывания Заявителем смарт-карты, зарегистрированной за Заявителем, или ввода Заявителем одноразового пароля, автоматически сгенерированного и переданного на указанный Заявителем абонентский номер устройства сотовой связи Заявителя, с проверкой принадлежности Заявителю данного абонентского номера путем сверки индивидуального идентификационного номера Заявителя с индивидуальным идентификационным номером владельца абонентского номера в базе данных оператора мобильной связи или получения информации о принадлежности Заявителю данного абонентского номера путем сверки индивидуального идентификационного номера Заявителя в базе номеров мобильных телефонов клиентов посредством веб-портала «электронного правительства»;
 - подтверждение фактора неотъемлемости: сверки изображения лица Заявителя в режиме реального времени с его изображением на документе, удостоверяющем личность, при которой обеспечивается защита от использования вместо изображения в режиме реального времени лица Заявителя статичного изображения или видеозаписи лица клиента.
21. Заключение Договора с юридическим лицом осуществляется посредством электронной цифровой подписи Заявителя либо на бумажном носителе в присутствии Заемщика (его уполномоченного представителя) лично.
22. Подписание всех необходимых документов осуществляется Заявителем дистанционно в соответствии с Правилами предоставления микрокредитов электронным способом и (или) лично. Все изменения и дополнения к Договору оформляются соответствующими дополнительными соглашениями, заключаемыми способом и в порядке, не противоречащими законодательству Республики Казахстан, если иное не предусмотрено Договором.

Параграф 5. Документы, предоставляемые потребителю до заключения Договора, и предоставление дополнительных услуг

23. До заключения с физическим лицом Договора о предоставлении микрокредита, не связанного с осуществлением предпринимательской деятельности, работник МФО (уполномоченный агент) предоставляет физическому лицу в письменной форме ключевой информационный документ, составленный по форме, утвержденной нормативным правовым актом уполномоченного органа, а также проект Договора – по желанию потребителя финансовых услуг.
24. До заключения Договора потребителю финансовых услуг для ознакомления и выбора метода погашения предоставляются проекты графиков погашения микрокредита, рассчитанных методом дифференцированных платежей и методом аннуитетных платежей в соответствии с методиками расчета регулярных платежей и временными базами, установленными нормативным правовым актом уполномоченного органа. МФО могут быть предложены дополнительные проекты графиков погашения, рассчитанные в соответствии с настоящими Правилами.
25. При предложении потребителю финансовых услуг дополнительной услуги за отдельную плату МФО до заключения Договора предоставляет полную и достоверную информацию о содержании и стоимости дополнительной услуги, разъясняет право потребителя финансовых услуг отказаться от ее получения и обеспечивает возможность свободного, осознанного выбора, подтверждаемого

подписанием отдельного заявления на получение каждой дополнительной услуги. Отказ от дополнительной услуги не влечет отказ в предоставлении микрокредита.

Параграф 6. Основания для отказа в предоставлении микрокредита

26. Одобрение получают Заявления с приемлемым риском невозврата микрокредита и (или) отсутствием негативной информации, способной повлиять на возможность выполнения обязательств Заемщика перед МФО.
27. МФО вправе отказать Заявителю в предоставлении микрокредита, в том числе в следующих случаях:
 - 15) наличие у МФО оснований полагать, что микрокредит не будет возвращен в срок, поскольку представленная (ставшая известной МФО) информация свидетельствует о возможной неплатежеспособности и (или) недобросовестности Заявителя;
 - 16) несоответствие данных о Заявителе условиям предоставления микрокредита, установленным настоящими Правилами;
 - 17) недостоверность или неполнота представленной Заявителем информации;
 - 18) наличие у Заявителя непогашенной задолженности перед МФО за ранее предоставленный микрокредит;
 - 19) непредставление необходимых документов;
 - 20) наличие в кредитной истории Заявителя сведений о ненадлежащем исполнении обязательств перед третьими лицами;
 - 21) признание микрокредита непригодным по результатам оценки пригодности;
 - 22) нахождение Заявителя (его представителя, бенефициарного собственника) в перечнях (списках) риск-факторов и наличие сведений негативного характера (списки должников, ограниченных на выезд; возбужденные исполнительные производства; розыск; перечни лиц, связанных с финансированием терроризма и экстремизма, распространения оружия массового уничтожения; сведения о банкротстве физических лиц и иные);
 - 23) невозможность осуществления МФО мер по надлежащей проверке Заявителя, а также основания, предусмотренные законодательством Республики Казахстан о противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, финансированию терроризма и финансированию распространения оружия массового уничтожения;
 - 24) наличие в кредитном отчете физического лица информации об установлении добровольного отказа от получения микрокредита, за исключением случаев, предусмотренных законодательством;
 - 25) наличие в кредитном отчете информации о фактах проведения Заявителем – физическим лицом платежей в пользу организатора игорного бизнеса за последние 6 (шесть) завершающихся месяцев;
 - 26) отсутствие согласия супруга (супруги) Заявителя – физического лица в случаях, когда такое согласие требуется в соответствии с нормативным правовым актом уполномоченного органа;
 - 27) наличие в кредитном отчете информации о призыве физического лица на срочную воинскую службу;
 - 28) иные случаи, установленные законодательством Республики Казахстан либо внутренними нормативными документами МФО.

Параграф 7. Порядок предоставления (выдачи) микрокредита

28. В случае принятия МФО положительного решения о выдаче микрокредита МФО предоставляет микрокредит Заемщику в виде единовременного перечисления суммы микрокредита на банковский счет (платежную карточку) Заемщика, указанные в Заявлении, и (или) посредством выдачи наличных денег через терминал или кассу, и

- (или) путем перевода суммы микрокредита по заявлению Заемщика на банковский счет юридического лица, с которым у МФО заключен договор, предусматривающий оплату за приобретаемый товар (выполненные работы, услуги), если иное не предусмотрено Договором.
29. Предоставление микрокредита через кассу осуществляется путем визуальной идентификации клиента, получающего наличные деньги, с документом, удостоверяющим его личность (за исключением свидетельства о рождении), либо с данными, полученными посредством сервиса цифровых документов, а в случае предоставления микрокредита Заемщику – юридическому лицу – также путем предоставления доверенности, подтверждающей полномочия лица на получение денег.
 30. Перечисление денег осуществляется после принятия МФО положительного решения и заключения Договора, с учетом требований законодательства Республики Казахстан. Датой предоставления микрокредита является дата зачисления суммы микрокредита на банковский счет (платежную карточку) Заемщика или банковский счет продавца товаров (работ, услуг) либо дата выдачи наличных денег через терминал или кассу, если иное не предусмотрено Договором.
 31. Заемщик несет ответственность за достоверность предоставленных реквизитов банковского счета или платежной карточки. В случае предоставления неверных реквизитов риск неполучения микрокредита несет Заемщик, при этом микрокредит считается предоставленным, а обязательство МФО – полностью исполненным.
 32. К Договору прилагается график погашения микрокредита, который строится на основании указанных в Договоре метода погашения, периодичности погашения основного долга и выплаты вознаграждения. Информация по выданному микрокредиту передается в кредитные бюро на условиях, определенных законодательством Республики Казахстан о кредитных бюро и формировании кредитных историй.
 33. МФО не обязано предоставлять услуги и нести обязательства, предусмотренные настоящими Правилами, до момента перечисления суммы Микрокредита Заемщику, за исключением обязательств в отношении удовлетворения прав Заявителя, предусмотренных статьями 8 Закона.

Параграф 8. Рефинансирование, ограничения при наличии зарегистрированного брака

34. МФО осуществляет рефинансирование и внешнее рефинансирование микрокредитов в порядке, установленном настоящими Правилами, Требованиями № 92 и внутренними нормативными документами МФО. Погашение задолженности по рефинансируемому микрокредиту за счет суммы, поступившей на банковский счет МФО, осуществляется не позднее 5 (пяти) рабочих дней с даты зачисления указанной суммы без получения от потребителя финансовых услуг отдельного заявления о частичном либо полном досрочном погашении. При недостаточности суммы для полного досрочного погашения МФО осуществляет частичное досрочное погашение на сумму, равную поступившей.
35. При предоставлении потребительского микрокредита, не обеспеченного залогом имущества, подлежащего регистрации, потребителю финансовых услуг – физическому лицу, состоящему в зарегистрированном браке, МФО соблюдает ограничения, предусмотренные законодательством РК, в части необходимости получения согласия супруга (супруги); порядок получения такого согласия и минимальный размер микрокредита, по которому оно необходимо, определяются нормативным правовым актом уполномоченного органа.

Параграф 9. Меры по предотвращению мошенничества

36. МФО реализует меры по предотвращению мошенничества в соответствии с законодательством РК, включая проведение биометрической аутентификации при выдаче микрокредитов электронным способом, проверку принадлежности клиенту номера мобильного телефона путем сверки ИИН заемщика с данными операторов связи или через веб-портал «электронного правительства», анкетирование клиента на предмет выявления мошеннических действий, а также дополнительные меры безопасности в случае выявления незаконного распространения персональных данных клиента.
37. МФО не взимает с Заемщика-физического лица любые платежи при предоставлении Микрокредита, за исключением вознаграждения и неустойки (штрафа, пени) по Микрокредиту, связанному с осуществлением предпринимательской деятельности/ вознаграждения и неустойки (штрафа, пени) за нарушение обязательства по возврату суммы Микрокредита и (или) уплате вознаграждения по Микрокредиту, не связанному с осуществлением предпринимательской деятельности. Заемщик уведомляется, что в действиях лиц, обещающих за определенную плату оказать услуги в оформлении микрокредита, усматриваются признаки мошенничества; такие лица не имеют отношения к деятельности МФО. При столкновении с такими лицами необходимо обратиться по номеру +7 701 006 35 35 (WhatsApp) либо по адресу электронной почты sb@solva.kz.

Параграф 10. Формирование кредитного досье

38. Кредитное досье формируется на бумажном носителе и (или) в электронном виде. Кредитное досье формируется в объеме, предусмотренном законодательством Республики Казахстан, регулирующим порядок ведения кредитного досье по договору о предоставлении микрокредита, а также внутренними нормативными документами МФО, и включает в том числе документы и сведения, фиксирующие результаты оценки пригодности микрокредита.

Глава 8. Мониторинг. Контроль за выполнением условий Договора

1. С целью выявления и минимизации рисков микрокредитования после предоставления микрокредита и до момента полного исполнения обязательств Заемщиком МФО на регулярной основе проводит мониторинг, включающий контроль за выполнением условий Договора и договора о залоге.
2. Мониторинг микрокредита может включать поддержание связи с Заемщиком; определение возникших у Заемщика затруднений и поиск путей их преодоления; запрос документов, подтверждающих целевое назначение микрокредита и наличие залогового обеспечения; контроль за наличием предмета залога в течение всего срока действия договора о залоге.
3. Мониторинг просроченной задолженности заключается в выполнении мероприятий по ее возврату в соответствии с главой 10 настоящих Правил.

Глава 9. Порядок изменения и расторжения Договора

Параграф 1. Порядок внесения изменений в Договор

1. Внесение изменений в условия Договора производится при необходимости путем заключения соответствующих дополнительных соглашений к Договору на основании заявления Заемщика в произвольной форме с обязательным указанием запрашиваемых изменений и их причин, в письменной форме и (или) через объекты информатизации и (или) способом, предусмотренным Договором.
2. При обращении Заемщика с запросом об изменении условий кредитования решение принимается в сроки, установленные законодательством, уполномоченным органом (лицом) МФО, в полномочия которого входит рассмотрение указанного вопроса. Внесение изменений в Договор осуществляется в срок не более 30 календарных дней с даты принятия такого решения, с учетом соблюдения сроков, установленных законодательством. При изменении условий микрокредита, влекущих изменение суммы (размера) денежных обязательств Заемщика и (или) срока их уплаты, МФО составляет и выдает Заемщику новый график погашения микрокредита с учетом новых условий.
3. В случае получения решения МФО об отказе в изменении условий Договора либо при недостижении взаимоприемлемого решения об изменении условий Договора потребитель финансовых услуг вправе в течение трех месяцев со дня получения такого решения обратиться к микрофинансовому (с 1 января 2027 года – финансовому) омбудсману.

Параграф 2. Порядок погашения микрокредита

4. МФО использует при расчетах графиков погашения микрокредита методы аннуитетных, дифференцированных и иных платежей (иной метод). Размеры первого и последнего платежей по Договору могут отличаться от других. Для целей расчета вознаграждения дата предоставления микрокредита и дата полного исполнения обязательства по его возврату принимаются за один день.
5. Заемщику в соответствии с графиком погашения назначается определенная дата для осуществления платежей. Платежи по основному долгу и начисленному вознаграждению осуществляются Заемщиком в полном объеме в установленные графиком сроки. Заемщик осуществляет платежи безналичным путем посредством внесения денег на банковский счет МФО, через терминалы платежных систем либо оплатой через карту.
6. Заемщик обязан обеспечить наличие денежных средств для списания в сроки, установленные графиком погашения, до 16 часов 45 минут по времени города Астаны; в случае поступления необходимой суммы позже указанного времени списание производится на следующий рабочий день. Сумма произведенного Заемщиком платежа, недостаточная для исполнения обязательства, погашает задолженность в- очередности, предусмотренной условиями Договора и законодательством Республики Казахстан.
7. Вознаграждение уплачивается Заемщиком согласно графику погашения. В рамках кредитного процесса допускается полное досрочное и частичное досрочное погашение микрокредита. Для внесения внеплановых платежей Заемщику необходимо обратиться в техническую службу поддержки МФО по адресу support@solva.kz либо воспользоваться услугой в Личном Кабинете.
8. В случае частичного досрочного погашения снижается сумма основного долга и осуществляется перерасчет задолженности; Заемщику выдается (путем размещения в Личном Кабинете) новый график погашения, если иное не предусмотрено Договором. После полного досрочного погашения Договор прекращает свое действие, и МФО осуществляет его закрытие.

9. При перечислении платежа в большем размере, чем сумма планового платежа по графику погашения микрокредита, сумма, превышающая плановый платеж, засчитывается в погашение микрокредита в следующем платежном периоде (при этом суммы основного долга и вознаграждения не пересчитываются), если иное не предусмотрено сторонами.
10. При условии достаточности денег, внесенных Заемщиком в счет полного досрочного погашения ссудной задолженности, а также при наличии заявления от Заемщика МФО производит полное погашение задолженности и прекращает действие Договора. В случае поступления денег на счет МФО по волеизъявлению Заемщика, Заемщик соглашается с тем, что данная сумма денег будет направлена в счет погашения имеющейся задолженности по микрокредиту, при ее наличии.
11. Ежемесячный платеж считается полученным МФО, а обязательство Заемщика исполненным в день зачисления/перечисления платежа на банковский счет МФО.

Параграф 3. Порядок расторжения и прекращения действия Договора

12. Договор может быть прекращен (расторгнут) по соглашению сторон, по инициативе одной из сторон либо по иным основаниям, предусмотренным законодательством Республики Казахстан и условиями Договора. Заемщик вправе досрочно прекратить действие Договора путем полного погашения задолженности по основному долгу, начисленному вознаграждению за фактический срок пользования микрокредитом, а также штрафных санкций (при наличии).
13. МФО вправе требовать досрочного исполнения обязательств и расторжения Договора в случаях, предусмотренных законодательством Республики Казахстан и Договором, включая невыполнение и (или) ненадлежащее исполнение Заемщиком обязательств, предоставление недостоверной информации при получении микрокредита и иные случаи. Решение о досрочном прекращении Договора доводится до Заемщика способом, предусмотренным Договором.
14. В случае имеющейся у Заемщика переплаты на момент расторжения Договора МФО возвращает сумму переплаты на основании письменного обращения Заемщика (support@solva.kz) путем перевода на банковский счет (платежную карточку) Заемщика. По заявлению Заемщика сумма переплаты может быть направлена на погашение задолженности по любому действующему микрокредиту, полученному у МФО.
15. Договор считается прекращенным с даты полного исполнения Заемщиком обязательств по Договору; с даты, указанной в соглашении сторон о расторжении; либо с даты вступления в законную силу решения суда о расторжении Договора.

Глава 10. Порядок взаимодействия с неплатежеспособным заемщиком, включая процедуры обращения взыскания на предмет залога

1. При несоблюдении Заемщиком графика погашения по микрокредиту ему начисляется неустойка (штраф, пеня) в размере, установленном Договором и с учетом ограничений, предусмотренных законодательством РК.
2. Взаимодействие с неплатежеспособным заемщиком и ответственные деловые практики к взысканию задолженности осуществляются МФО с соблюдением требований законодательства РК. При наличии у Заемщика просроченных платежей МФО осуществляет работу по возврату задолженности путем:
 - 8) уведомлений способом, предусмотренным Договором, и оповещений на электронную почту;
 - 9) информационных телефонных звонков;
 - 10) физических контактов с Заемщиком и проведения бесед в соответствии с требованиями законодательства РК;
 - 11) взыскания задолженности по микрокредиту в судебном порядке либо посредством исполнительной надписи нотариуса;
 - 12) уступки прав (требований) по микрокредиту третьим лицам в порядке, установленном законодательством Республики Казахстан;
 - 13) обращения взыскания на заложенное имущество в порядке, установленном законодательством Республики Казахстан;
 - 14) применения иных мер, установленных законодательством Республики Казахстан, внутренними нормативными документами МФО и (или) Договором.
3. Уведомление потребителя услуг (заемщика) – физического лица и порядок взаимодействия при взыскании задолженности осуществляются с соблюдением требований и ограничений, предусмотренных законодательством РК. При взаимодействии с Заемщиком МФО не допускает применения незаконных или недобросовестных методов взыскания задолженности.
4. Исполнительная надпись нотариуса может быть совершена по выбору МФО на основании заявления МФО по адресу места регистрации Заемщика либо по месту его жительства, либо по месту нахождения постоянно действующего органа, в пределах территории деятельности нотариуса в соответствии с указанным в Договоре адресом Заемщика (должника).
5. При наличии просроченной задолженности МФО вправе передать задолженность на досудебное взыскание и урегулирование коллекторскому агентству при условии, что такое право предусмотрено Договором о предоставлении микрокредита.
6. В случае неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательств по Договору, обеспеченному залогом, и/или в случаях, установленных договором залога и/или действующим законодательством Республики Казахстан, МФО вправе обратиться взыскание на заложенное имущество во внесудебном или судебном порядке в соответствии с законодательством Республики Казахстан, если иное не установлено договором залога. Денежные средства, полученные от реализации предмета залога, направляются на погашение задолженности Заемщика по Договору, включая суммы микрокредита, вознаграждения по нему, убытков, причиненных неисполнением или ненадлежащим исполнением обязательств по Договору, а также неустойку (пени, штрафы) и иные расходы и издержки, понесенные МФО в связи с неисполнением или ненадлежащим исполнением обязательств по Договору и подлежащие выплате МФО в соответствии с его условиями, а также все иные суммы задолженностей, обеспеченные предметом залога. Расходы, связанные с содержанием и обращением взыскания на предмет залога, а также налоги и другие обязательные платежи в бюджет, выплачиваемые при реализации предмета залога, подлежат возмещению из суммы реализации предмета залога.

Глава 11. Положение о порядке работы с клиентами

Параграф 1. Общие положения и принципы работы с клиентами

1. Настоящая глава определяет порядок работы МФО с клиентами (потребителями финансовых услуг) на всех этапах взаимодействия: при информировании и консультировании, рассмотрении Заявления, заключении, исполнении, изменении и прекращении Договора, обслуживании микрокредита, урегулировании задолженности и рассмотрении обращений. МФО осуществляет свою деятельность с соблюдением прав и законных интересов клиентов в соответствии с законодательством Республики Казахстан о микрофинансовой деятельности, нормативными правовыми актами уполномоченного органа, Требованиями № 92 и внутренними документами МФО.
2. Основными принципами при работе с клиентами являются:
 - 9) законность и справедливость при взаимодействии с клиентами;
 - 10) прозрачность и доступность информации об условиях предоставления микрокредитов;
 - 11) предоставление клиентам полной и достоверной информации в форме, исключающей ее неоднозначное толкование;
 - 12) обеспечение конфиденциальности и защиты персональных данных клиентов;
 - 13) добросовестность и недопущение введения клиентов в заблуждение;
 - 14) справедливое и равное отношение, отсутствие дискриминации, в том числе равный доступ к услугам для лиц с инвалидностью и маломобильных групп населения;
 - 15) ответственное микрокредитование и недопущение чрезмерной долговой нагрузки клиента;
 - 16) выявление, предотвращение и урегулирование конфликта интересов.
3. Работники МФО и уполномоченные агенты обязаны соблюдать требования законодательства Республики Казахстан, Требований № 92 и внутренних документов МФО при взаимодействии с клиентами, обеспечивая корректное, добросовестное, уважительное и прозрачное взаимодействие, не допуская действий, нарушающих права и законные интересы клиентов.

Параграф 2. Информирование и консультирование клиентов

4. МФО обеспечивает клиентам и потенциальным клиентам доступ к информации, раскрываемой в порядке, предусмотренном законодательством Республики Казахстан, путем ее размещения в помещениях МФО, в Мобильном приложении, на Сайте, а также при предоставлении консультаций. В рамках общего информирования раскрывается, не ограничиваясь:
 - 7) полное наименование МФО, а также используемый товарный знак (бренд);
 - 8) сведения о наличии лицензии на осуществление микрофинансовой деятельности и контактная информация (местонахождение, телефон, электронная почта);
 - 9) перечень микрокредитов и иных финансовых продуктов с указанием ставки вознаграждения в годовом, эффективном, сопоставимом исчислении (ГЭСВ), а также целевой группы потребителей, для которой предназначен продукт;
 - 10) действующие ставки вознаграждения и тарифы за услуги с указанием дат их утверждения и изменения, номеров внутренних документов и органа, их утвердившего;
 - 11) комиссии и иные платежи за выдачу и изменение условий микрокредита, устанавливаемые и взимаемые с заемщиков - юридических лиц;
 - 12) порядок и способы подачи обращений, сроки их рассмотрения, а также право обращения к микрофинансовому (финансовому) омбудсману и в уполномоченный орган.

5. МФО предоставляет консультации и разъясняет условия микрокредита на всех этапах взаимодействия с клиентом: до заключения Договора, при его заключении и в процессе обслуживания. Информация доводится до клиента в доступной и понятной форме, без искажения смысла, с разъяснением при необходимости специальных терминов.
6. При возникновении у клиента вопроса по применению законодательства Республики Казахстан, регулирующего взаимоотношения сторон по Договору, МФО предоставляет клиенту мотивированный ответ по существу такого вопроса и иные соответствующие разъяснения. МФО не осуществляет консультирование клиентов по вопросам применения методов и способов уклонения от уплаты долга и (или) избежания ответственности за его неуплату, а также по другим аналогичным вопросам.

Параграф 3. Недопустимые (недобросовестные) практики

7. В деятельности МФО при работе с клиентами не допускается применение недобросовестных практик, в том числе:
 - 8) оказание психологического давления на клиента с целью склонения его к выбору той или иной финансовой услуги либо дополнительной услуги;
 - 9) стимулирование заключения клиентом нового договора займа (микрокредита) с целью возврата ранее оформленного микрокредита, в результате которого положение клиента ухудшается;
 - 10) передача в кредитные бюро или иные организации недостоверной информации о клиенте, в том числе с целью воспрепятствовать заключению клиентом договора с другой финансовой организацией;
 - 11) формирование систем мотивации и вознаграждения работников и уполномоченных агентов, стимулирующих исключительно увеличение объема выдач (размера задолженности) без учета качества обслуживания, фактического возврата микрокредитов и соответствия продуктов целям и финансовым возможностям клиентов;
 - 12) навязывание дополнительных услуг, в том числе проставление за клиента согласия на получение дополнительной услуги; включение в Договор условий, ущемляющих права клиента;
 - 13) предоставление недостоверной, неполной или вводящей в заблуждение информации о финансовом продукте, его стоимости, рисках и последствиях;
 - 14) применение незаконных или недобросовестных методов при взыскании задолженности.

Параграф 4. Процедуры взаимодействия с клиентом

8. Взаимодействие с клиентом осуществляется по следующим процедурам:
 - 7) подача Заявления и консультирование – Заявление подается через Мобильное приложение, в отделении МФО либо через уполномоченного агента, с приложением необходимых сведений и документов; МФО предоставляет консультации и разъясняет условия микрокредита на всех этапах взаимодействия;
 - 8) идентификация и проверка безопасности (для онлайн-каналов) – при выдаче микрокредитов электронным способом МФО проводит биометрическую аутентификацию клиента; в случае выявления незаконного распространения персональных данных реализует дополнительные меры безопасности, в том числе проверку принадлежности клиенту номера мобильного телефона; проводит анкетирование клиента на предмет выявления мошеннических действий в случаях, предусмотренных законодательством;
 - 9) оценка платежеспособности (кредитоспособности) и оценка пригодности микрокредита, принятие решения о предоставлении микрокредита либо об отказе

- и уведомление клиента о принятом решении способом, предусмотренным внутренними процедурами МФО;
- 10) заключение Договора, выдача и сопровождение микрокредита – сопровождение включает учет и контроль исполнения обязательств клиента, прием платежей и предоставление клиенту по его запросу информации о состоянии задолженности и иных документов (их копий), связанных с заключением и исполнением Договора, в сроки, установленные законодательством Республики Казахстан и внутренними документами МФО;
- 11) урегулирование задолженности – при возникновении просроченной задолженности МФО своевременно информирует клиента о факте, размере и последствиях ее возникновения и о возможных способах ее урегулирования (в том числе об изменении условий Договора), не допуская незаконных или недобросовестных методов взыскания, в порядке, предусмотренном главой 10 настоящих Правил и Требованиями № 92;
- 12) рассмотрение обращений и споров – МФО рассматривает обращения клиентов в установленные законодательством сроки, предоставляя мотивированные (аргументированные) ответы со ссылками на законодательство, в порядке, предусмотренном главами 13 и 14 настоящих Правил.
9. Клиент (его правопреемник, представитель) вправе обратиться в МФО с заявлением об изменении условий Договора (в том числе об урегулировании задолженности). МФО рассматривает такое заявление и принимает решение в порядке и сроки, установленные законодательством Республики Казахстан, главой 9 настоящих Правил и внутренними документами МФО, и направляет клиенту мотивированный ответ.

Параграф 5. Фиксация взаимодействия и контроль качества обслуживания

10. При наличии согласия (предупреждения) клиента МФО вправе вести аудио- и (или) видеозапись взаимодействия с клиентом в целях контроля за процессом микрокредитования, верификации и при работе с возвратом задолженности. Устные обращения по телефону подлежат обязательной регистрации; запись телефонных переговоров производится с уведомлением клиента об этом в начале разговора. Сведения и записи, фиксирующие взаимодействие с клиентом, хранятся в МФО в порядке и сроки, установленные законодательством Республики Казахстан и внутренними документами МФО, в том числе в целях разрешения возможных спорных ситуаций.
11. МФО обеспечивает функционирование системы управленческой информации для оценки и мониторинга соблюдения принципов добросовестного поведения при работе с клиентами, включая мониторинг и анализ обращений, проведение опросов удовлетворенности клиентов, проверки качества консультирования и обслуживания (в том числе методом «тайный покупатель»), а также мониторинг деятельности работников и уполномоченных агентов, в соответствии с законодательством Республики Казахстан.

Глава 12. Права и обязанности МФО и потребителя финансовых услуг, их ответственность

Параграф 1. Обязанности МФО

1. МФО обязуется:

- 10) в случае изменения места нахождения либо наименования письменно уведомить об этом уполномоченный орган, а также Заявителей/Заемщиков путем опубликования соответствующей информации в двух печатных изданиях на казахском и русском языках по месту нахождения МФО либо путем письменного уведомления каждого Заявителя/Заемщика в срок не позднее 30 (тридцати) календарных дней с даты таких изменений;
- 11) разместить копию настоящих Правил, актуальную информацию о ставках и тарифах по микрокредитам в месте, доступном для обозрения и ознакомления, в том числе на Сайте;
- 12) предоставлять потребителю финансовых услуг полную и достоверную информацию о платежах, связанных с получением, обслуживанием и погашением (возвратом) микрокредита;
- 13) предоставлять до заключения Договора проекты графиков погашения, рассчитанные различными методами (дифференцированных и аннуитетных платежей), а при изменении условий микрокредита – новый график погашения;
- 14) проводить оценку пригодности микрокредита для физического лица, не связанного с осуществлением предпринимательской деятельности, и документировать ее результаты;
- 15) сообщать уполномоченному органу по финансовому мониторингу сведения в соответствии с законодательством Республики Казахстан о противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, финансированию терроризма и финансированию распространения оружия массового уничтожения;
- 16) финансировать Заемщика путем предоставления микрокредита в пределах суммы и на условиях Договора;
- 17) соблюдать тайну предоставления микрокредита в соответствии с законодательством Республики Казахстан;
- 18) соблюдать иные требования, установленные законодательством Республики Казахстан, учредительными документами и условиями заключенного Договора.

Параграф 2. Права МФО

2. МФО имеет право:

- 13) напоминать Заемщику посредством SMS-уведомлений, писем на электронную почту, телефонных звонков о предстоящем погашении задолженности и иных мероприятиях, связанных с микрокредитом;
- 14) при наличии согласия Заемщика предоставлять (получать) информацию в кредитные бюро, НАО «ГК «Правительство для граждан» и иные организации в порядке, установленном законодательством Республики Казахстан;
- 15) при наличии согласия Заемщика проверять и обрабатывать его персональные данные, а по своему усмотрению прекращать их обработку с уничтожением;
- 16) предоставлять и получать негативную информацию в части просроченной задолженности свыше 90 (девяноста) календарных дней;
- 17) требовать от Заемщика надлежащего исполнения всех обязанностей по Договору и осуществлять работу по возврату задолженности при наличии просроченных платежей;

- 18) требовать полного погашения задолженности по микрокредиту в случае нарушения Заемщиком условий Договора либо образования просроченной задолженности сроком более 40 (сорока) календарных дней;
- 19) запрашивать у Заявителя/Заемщика/гаранта документы и сведения, необходимые для заключения Договора и исполнения обязательств по нему;
- 20) отказать в выдаче микрокредита (заключении Договора) на любой стадии рассмотрения Заявления, в том числе ввиду изменения условий формирования денежных ресурсов, привлекаемых МФО у третьих лиц;
- 21) при наличии согласия осуществлять фотосъемку, аудио- и видеозапись разговора с Заявителем/Заемщиком в целях контроля за процессом кредитования, верификации и работы с возвратом задолженности, при наличии соответствующего предупреждения;
- 22) в одностороннем порядке расторгнуть Договор до выдачи микрокредита, уведомив об этом Заявителя/Заемщика не позднее чем за 5 (пять) календарных дней до даты расторжения;
- 23) осуществлять мониторинг финансового состояния Заемщика и залогового обеспечения;
- 24) осуществлять маркетинговое информирование Заемщика об акциях и новых предложениях, а также иные права в соответствии с законодательством Республики Казахстан и условиями Договора.

Параграф 3. Ограничения для МФО

3. МФО не вправе:

- 9) требовать от Заемщика – физического лица, досрочно полностью или частично возвратившего сумму микрокредита, неустойку (штраф, пеню) и другие платежи за досрочный возврат;
- 10) в одностороннем порядке изменять ставки вознаграждения (за исключением случаев их снижения) и (или) способ и метод погашения микрокредита;
- 11) устанавливать и взимать с Заемщика – физического лица любые платежи, за исключением вознаграждения и неустойки (штрафа, пени) в случаях, установленных законодательством;
- 12) взимать неустойку или иные штрафные санкции, если дата погашения основного долга или вознаграждения выпадает на выходной (праздничный) день и уплата производится в следующий за ним рабочий день;
- 13) индексировать обязательства и платежи по микрокредиту, выданному в тенге, с привязкой к любому валютному эквиваленту;
- 14) осуществлять передачу прав (требований) по микрокредиту третьим лицам без согласия Заемщика, если иное не предусмотрено законами Республики Казахстан или Договором;
- 15) подавать нотариусу заявление о совершении исполнительной надписи не по территории деятельности нотариуса в соответствии с указанным в Договоре адресом Заемщика (должника);
- 16) соблюдать иные ограничения, установленные законодательством Республики Казахстан и условиями Договора.

Параграф 4. Права и обязанности потребителя финансовых услуг (Заявителя, Заемщика)

4. Заявитель (потребитель финансовых услуг) обязан предоставлять документы и сведения, запрашиваемые МФО для принятия решения по выдаче микрокредита и подтверждающие использование микрокредита по целевому назначению (при наличии такого условия), а также нести иные обязательства в соответствии с законодательством Республики Казахстан и условиями Договора.

5. Заемщик (потребитель финансовых услуг) обязан возвратить полученный микрокредит и выплатить вознаграждение по нему в сроки и порядке, установленные Договором; представлять документы и сведения, запрашиваемые МФО в соответствии с Законом; выполнять иные требования, установленные Договором, Законом и иными нормативными правовыми актами Республики Казахстан.
6. Потребитель финансовых услуг имеет право ознакомиться с настоящими Правилами и тарифами МФО; получать полную и достоверную информацию о порядке и об условиях предоставления микрокредита, включая информацию обо всех платежах, связанных с его получением, обслуживанием и возвратом; досрочно полностью или частично возвратить сумму микрокредита; получить ключевой информационный документ; защищать свои права в порядке, установленном законами Республики Казахстан, в том числе путем обращения в МФО, к микрофинансовому (финансовому) омбудсману и в уполномоченный орган; осуществлять иные права в соответствии с законодательством Республики Казахстан и условиями Договора.

Параграф 5. Ответственность сторон

7. Начисление и предъявление требований об уплате неустойки (штрафа, пени) по Договору является правом, а не обязанностью сторон. Уплата неустойки и возмещение убытков не освобождают Заемщика от надлежащего исполнения условий Договора.
8. Размер ответственности МФО перед Заемщиком ограничивается реальным ущербом; упущенная выгода и моральный вред возмещению не подлежат. Обязательным условием наступления ответственности МФО является наличие умышленной вины МФО, послужившей основанием для возникновения реального ущерба у Заемщика.
9. Заемщик несет полную ответственность за достоверность и подлинность предоставленных сведений и документов. За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по Договору виновная сторона возмещает реальный ущерб и несет ответственность в соответствии с законодательством Республики Казахстан и Договором. Нарушение законодательства Республики Казахстан о микрофинансовой деятельности влечет ответственность, установленную законами Республики Казахстан.

Глава 13. Порядок рассмотрения обращений потребителей финансовых услуг

1. Рассмотрение МФО обращений потребителей финансовых услуг, возникающих в процессе предоставления микрокредитов, осуществляется в соответствии с законодательством РК и внутренними документами МФО, регулирующими порядок рассмотрения, обработки и анализа обращений.
2. МФО осуществляет работу с письменными обращениями, поступившими нарочно, по почте, на электронную почту либо посредством Сайта или Мобильного приложения, а также с устными обращениями, поступившими по телефону либо при личном посещении. Сообщения, направленные посредством системы обмена сообщениями в реальном времени, и сообщения на абонентские номера МФО рассматриваются как запросы информационного характера; при этом МФО информирует потребителя финансовых услуг о порядке подачи обращения.
3. Срок рассмотрения обращения не должен превышать пятнадцать рабочих дней со дня его поступления в МФО. Срок рассмотрения может быть продлен еще на пятнадцать рабочих дней ввиду необходимости установления фактических обстоятельств, имеющих значение для правильного рассмотрения обращения, о чем потребитель финансовых услуг извещается в течение трех рабочих дней со дня принятия решения о продлении.
4. Письменные обращения, в том числе поступившие через Сайт и (или) Мобильное приложение, подлежат обязательной регистрации. Устные обращения по телефону подлежат обязательной регистрации; запись разговоров производится с уведомлением потребителя финансовых услуг об этом в начале разговора. Личный прием проводится не реже одного раза в месяц согласно утвержденному графику.
5. В случае если обращение не может быть разрешено уполномоченным лицом МФО во время личного приема и требует дополнительной проработки, оно оформляется клиентом в письменной форме и рассматривается как письменное обращение.
6. Обращения, поступившие в МФО в устной форме (по телефону либо при личном посещении), рассматриваются в момент обращения. Если устное обращение не может быть разрешено во время личного приема и требует дополнительной проработки, оно оформляется потребителем финансовых услуг в письменной форме и рассматривается как письменное обращение.
7. МФО обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений и информирует потребителей финансовых услуг о результатах их рассмотрения и принятых мерах. Передача ответа осуществляется способом, предусмотренным Договором; при личной явке ответ вручается под роспись потребителю финансовых услуг (его уполномоченному представителю). МФО ведет учет и анализ обращений в порядке, предусмотренном законодательством РК.

Глава 14. Порядок взаимодействия с потребителем финансовых услуг и микрофинансовым (финансовым) омбудсманом при урегулировании разногласий

1. В случае возникновения спора между МФО и потребителем финансовых услуг потребитель вправе обратиться в МФО с письменным обращением в порядке, установленном законодательством Республики Казахстан, настоящими Правилами и внутренними документами МФО. МФО обеспечивает рассмотрение обращения в установленный законодательством срок и направляет мотивированный ответ.
2. В случае несогласия с результатами рассмотрения обращения, отказа в изменении условий Договора либо при недостижении взаимоприемлемого решения потребитель финансовых услуг вправе обратиться к микрофинансовому (с 1 января 2027 года – финансовому) омбудсману в порядке и сроки, установленные законодательством Республики Казахстан.
3. МФО и уполномоченные агенты при взаимодействии с потребителем финансовых услуг, в том числе в момент заключения Договора, обязаны разъяснить порядок подачи обращений, сроки их рассмотрения, а также право обратиться к микрофинансовому (финансовому) омбудсману. Контакты службы микрофинансового (финансового) омбудсмана размещаются на Сайте.

Глава 15. Конфиденциальность. Персональные данные и тайна предоставления микрокредита

Параграф 1. Персональные данные

1. При подаче Заявления на предоставление микрокредита (регистрации в Личном Кабинете) Заявитель дает разрешение МФО на проверку и обработку своих персональных данных, а именно на их сбор, проверку, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, обезличивание, блокирование и уничтожение. При заключении Договора Заемщик дает разрешение на обработку своих персональных данных.
2. Персональные данные подлежат уничтожению МФО по истечении срока их хранения, определенного датой достижения целей их сбора и обработки; при вступлении в законную силу решения суда; в иных случаях, установленных законодательством Республики Казахстан. В случае направления Заемщиком письменного заявления об отзыве согласия на сбор и обработку персональных данных их сбор и обработка прекращаются только после исполнения Заемщиком всех обязательств по Договору. МФО разрабатывает дополнительные меры по защите персональных данных и сохранности денежных средств клиентов из числа ЛСИ и МГН, учитывая повышенный риск мошенничества.

Параграф 2. Тайна предоставления микрокредита

3. МФО гарантирует соблюдение тайны предоставления микрокредитов и конфиденциальность информации об операциях Заемщиков, за исключением случаев, установленных законодательством Республики Казахстан. Тайна предоставления микрокредита включает сведения о Заемщиках, размерах микрокредитов, об иных условиях Договора, относящихся к Заемщику, и об операциях микрокредитования (за исключением настоящих Правил).
4. Тайна предоставления микрокредита может быть раскрыта только Заемщику, любому третьему лицу на основании письменного согласия Заемщика (в том числе данного через цифровые объекты), кредитному бюро по предоставленным микрокредитам в соответствии с законами Республики Казахстан, а также лицам, определенным законодательством Республики Казахстан.

Глава 16. Порядок предоставления услуг лицам с инвалидностью и маломобильным группам населения, а также особенности предоставления услуг с участием доверенного лица

Параграф 1. Общие положения

1. Настоящая глава определяет порядок предоставления услуг лицам с инвалидностью (ЛСИ) и маломобильным группам населения (МГН) с учетом требований национального стандарта по доступности отделений финансовых организаций по предоставлению услуг лицам с инвалидностью и другим маломобильным группам населения (СТ РК 3844-2023, СТ РК 2191-2023), а также особенности предоставления услуг ЛСИ и МГН с участием доверенного лица.
2. При оказании финансовых услуг МФО обеспечивает равный доступ к получению микрокредитов и иных финансовых услуг для ЛСИ и МГН без дискриминации. Предоставление услуг ЛСИ и МГН осуществляется с соблюдением требований законодательства Республики Казахстан, Конституции Республики Казахстан и Закона Республики Казахстан «О ратификации Факультативного протокола к Конвенции о правах инвалидов».
3. МФО обеспечивает условия для беспрепятственного получения услуг ЛСИ и МГН как в отделениях МФО, так и посредством дистанционных каналов обслуживания, в том числе посредством Сайта и (или) Мобильного приложения. Работники МФО обязаны соблюдать принципы корректного, уважительного и доступного взаимодействия с ЛСИ и МГН.
4. При посещении отделений МФО для ЛСИ и МГН, в том числе передвигающихся на креслах-колясках, и ЛСИ по зрению обеспечиваются беспрепятственный доступ в здания и помещения, условия получения финансовых услуг в полном объеме (включая возможность самостоятельного посещения объекта либо при помощи сопровождающего персонала), а также условия эвакуации в случаях чрезвычайных ситуаций.
5. В случае если клиент сообщает МФО о своей инвалидности и особых потребностях в обслуживании, МФО прорабатывает возможность получения подтверждения указанной информации (с согласия клиента) через государственную информационную систему «Smart Bridge» или иные альтернативные базы данных. При первичном обслуживании с согласия клиента в сведения о нем вносятся пометки о виде нарушения функций организма, имеющихся ограничениях и особенностях обслуживания, а также о сопровождающем лице.

Параграф 2. Особенности взаимодействия

6. Обслуживание ЛСИ и МГН осуществляется с учетом особенностей различных категорий клиентов:

Лица с нарушением опорно-двигательного аппарата. Работники МФО обеспечивают доступ к рабочему месту обслуживания, при необходимости оказывают помощь при передвижении по отделению, обеспечивают возможность подписания документов в удобном месте.

Лица с нарушением зрения. МФО обеспечивает возможность получения устных разъяснений по условиям микрокредита.

Лица с нарушением слуха. Обслуживание осуществляется в письменной форме, с использованием электронных средств коммуникации.

7. При обслуживании ЛСИ и МГН работники МФО обеспечивают возможность получения ситуационной помощи со стороны персонала, а также участие сопровождающих лиц или иных доверенных представителей клиента. Работники МФО проводят консультации и разъясняют условия финансового продукта ЛСИ,

МГН и доверенному лицу в доступной форме, обеспечивая полное понимание рисков и ответственности.

Параграф 3. Доступные формы получения информации

8. МФО обеспечивает доступность информации о финансовых услугах для ЛСИ и МГН. Информация о микрокредитных продуктах предоставляется в визуальной форме, в аудиоформате (при необходимости), в доступных электронных форматах. Информация представляется в простой и понятной форме, доступна во всех каналах обслуживания и адаптирована для ЛСИ и МГН в соответствии с требованиями национального стандарта.
9. При необходимости работники МФО оказывают ЛСИ и МГН помощь в ознакомлении с условиями микрокредита, заполнении документов и использовании устройств самообслуживания.
10. При взаимодействии с ЛСИ и МГН через дистанционные каналы (в том числе онлайн-чаты) МФО обеспечивает возможность оперативно и беспрепятственно получить консультацию непосредственно у работника МФО, предусматривает несколько альтернативных каналов подтверждения значимых операций (телефонный звонок, чат, SMS, видео-чат), а также по окончании взаимодействия в чате направляет протокол чата на электронную почту клиента.
11. При заключении договоров об оказании финансовых услуг, предполагающих дистанционное обслуживание, клиентам из числа ЛСИ и МГН по их волеизъявлению предоставляется возможность устанавливать ограничения по операциям определенного вида (включая оформление микрокредитов), вводить запрет на подключение дистанционных каналов, а также скрывать отображение определенных счетов и платежных карт. Возврат отображения скрытых счетов (карт) обеспечивается при личном посещении отделения МФО либо путем передачи бумажного распоряжения в порядке, согласованном с клиентом до исполнения его требования о скрытии.

Параграф 4. Участие доверенного лица.

12. ЛСИ и МГН вправе получать услуги МФО с участием доверенного лица в соответствии с законодательством Республики Казахстан (на основании нотариально удостоверенной доверенности). При участии доверенного лица взаимодействие осуществляется с учетом волеизъявления клиента и полномочий доверенного лица, подтвержденных в установленном законодательством порядке. Доверенное лицо может участвовать при получении консультаций по финансовым услугам, ознакомлении с условиями микрокредита, подаче заявлений и документов, получении информации о предоставляемых услугах.
13. МФО предоставляет услуги с участием доверенного лица в оффлайн формате в отделениях, перечень которых указан на Сайте.

Глава 17. Заключительные положения

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 конъюнктуре финансовых рынков Республики Казахстан. Изменения и дополнения в настоящие Правила утверждаются высшим органом МФО.
2. В случае если отдельные положения настоящих Правил вступят в противоречие с законодательством Республики Казахстан либо нормативными правовыми актами Республики Казахстан, данные положения утрачивают юридическую силу, и применяются соответствующие нормы законодательства. Недействительность отдельных положений настоящих Правил не влечет недействительности других их положений в целом.
3. Иное, не предусмотренное настоящими Правилами, регулируется в соответствии с требованиями действующего законодательства Республики Казахстан.