

1

«УТВЕРЖДЕНО»

Решением единственного участника

ТОО «Микрофинансовая организация «1КРЕДИТ» от «10» сентября 2025 года



(первый руководитель ТОО "ПОЗИТИВ Консалтинг")

**ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МИКРОКРЕДИТОВ
ТОО «МИКРОФИНАНСОВАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ «1КРЕДИТ»**

г. Алматы, 2025 год

Оглавление

1. Термины и определения	3
2. Общие положения	6
3. Общие требования к заемщикам.....	6
4. Порядок подачи кредитной заявки (заявления) на предоставлении микрокредита и порядок его рассмотрения	8
5. Требования к принимаемому МФО обеспечению	10
6. Порядок расчета коэффициента долговой нагрузки заемщика	11
7. Порядок заключения договоров о предоставлении микрокредитов	16
8. Предельные суммы и сроки предоставления микрокредита	17
9. Предельные величины ставок вознаграждения по предоставляемым микрокредитам	18
10. Порядок выплаты вознаграждения по предоставленным микрокредитам	18
11. Методы погашения микрокредита.....	18
12. Правила расчета годовой эффективной ставки вознаграждения по предоставляемым микрокредитам	19
13. Права и обязанности микрофинансовой организации.....	20
14. Права и обязанности Заемщика и заявителя.....	24
15. Порядок предоставления МФО сведений по кредиту при обращении заемщиков, залогодателей, гарантов.....	25
16. Порядок и сроки рассмотрения микрофинансовой организацией обращений клиентов, возникающих в процессе предоставления микрофинансовых услуг	25
17. Порядок раскрытия микрофинансовой организацией информации о предоставляемых микрофинансовых услугах и консультирования клиентов.....	27
18. Предоставление микрокредитов и работа с неплатежеспособными клиентами	29
19. Положение микрофинансовой организации о порядке работы с клиентами.....	31
20. Прочие условия	36

1. Термины и определения

- 1.1. **ТОО «Микрофинансовая организация «КРЕДИТ»** (далее – «МФО») – юридическое лицо, являющееся коммерческой организацией и осуществляющее микрофинансовую деятельность в соответствии с законодательством Республики Казахстан.
- 1.2. **Агентство Республики Казахстан по регулированию и развитию финансового рынка** (далее – «Уполномоченный государственный орган») – государственный орган, осуществляющий государственное регулирование, контроль и надзор финансового рынка и финансовых организаций.
- 1.3. **Заемщик** – физическое лицо или индивидуальный предприниматель, заключившие с МФО Договор о предоставлении микрокредита или Соглашение о предоставлении (об открытии) кредитной линии.
- 1.4. **Индивидуальный предприниматель** – физическое лицо, ведущее самостоятельную предпринимательскую деятельность с целью получения прибыли без образования юридического лица, прошедший процедуру государственной регистрации. Субъект предпринимательской деятельности
- 1.5. **Банковский счет Заемщика** – текущий, сберегательный или карточный счет Заемщика, открытый в банках второго уровня РК.
- 1.6. **Гарант** – физическое или юридическое лицо, индивидуальный предприниматель, принимающие на себя солидарную с Заемщиком ответственность перед МФО по исполнению обязательств по Договору о предоставлении микрокредита.
- 1.7. **Годовая эффективная ставка вознаграждения** – ставка вознаграждения в достоверном, годовом, эффективном, сопоставимом исчислении по микрокредиту, рассчитываемая в соответствии с Правилами, утверждаемыми Уполномоченным государственным органом.
- 1.8. **Кредитный администратор** – работник МФО, ответственный за проверку договоров микрокредита, залога и иных документов, заключенных между МФО и Заемщиками/Гарантами/Залогодателями, проверку параметров по микрокредитам, отраженным в программном обеспечении, проверку правильности формирования Кредитного досье в соответствии с требованиями законодательства РК, осуществляющий проверку оприходования и списания залоговых документов.
- 1.9. **Главный бухгалтер** – работник МФО, который обеспечивает осуществление бухгалтерских записей по отражению операций, связанных с выдачей заемных средств, осуществляющий операции по оприходованию и списанию залоговых документов, прием оригиналов Договоров и документов по обеспечению на хранение в МФО, а также выемку/временную выемку оригиналов документов по обеспечению из архива (сейф хранения документов), в порядке, установленном внутренними документами МФО.
- 1.10. **Заем/микрокредит** – деньги, предоставляемые МФО Заемщику в национальной валюте Республики Казахстан в размере и порядке, определенных Законом РК «О микрофинансовой деятельности», на условиях платности, срочности и возвратности. Каждый предоставленный микрокредит подлежит регистрации МФО в регистрационном журнале заемщиков, ведение которого осуществляется в электронном виде или на бумажном носителе.
- 1.11. **Договор о предоставлении микрокредита** (далее – «Договор микрокредита») – юридически оформленный письменный договор, предусматривающий обязательство МФО предоставить микрокредит Заемщику на условиях платности, срочности и возвратности, с соблюдением иных заранее оговоренных условий и соответствующий требованиям действующего законодательства РК.
- 1.12. **Соглашение о предоставлении (об открытии) кредитной линии** (далее – **Соглашение**) – юридически оформленный письменный договор о предоставлении микрокредита, заключенный на условиях, позволяющих Заемщику самому определять в

договоре (договорах), заключенном (заключенных) в рамках Соглашения и являющемся (являющихся) неотъемлемой (неотъемлемыми) частью (частями) Соглашения, сумму и время получения микрокредита, но в пределах суммы и времени, определенных правилами предоставления микрокредитов и Соглашением.

1.13. Возобновляемая кредитная линия – способ предоставления микрокредита в рамках Соглашения, при котором Заемщик имеет доступ к утвержденной кредитным комитетом МФО общей сумме микрокредита и при погашении его части допускается дополнительное финансирование в пределах погашенного основного долга (возобновление).

1.14. Невозобновляемая кредитная линия – способ предоставления микрокредита в рамках Соглашения, при котором Заемщик имеет доступ к утвержденной кредитным комитетом МФО общей сумме микрокредита и получает ее частями (траншами).

1.15. Договор о залоге (далее – «Договор залога») – юридически оформленный письменный договор, зарегистрированный в соответствии с действующим законодательством РК, в силу которого МФО (Залогодержатель) имеет право в случае неисполнения заемщиком обязательства, обеспеченного залогом, получить удовлетворение из стоимости заложенного имущества Залогодателя.

1.16. Залог – любое имущество или имущественные права, принимаемые МФО в обеспечение исполнения обязательств Заемщика с соблюдением законодательства РК и условий внутренних документов МФО.

1.17. Залогодатель – физическое или юридическое лицо, предоставившее МФО в залог имущество или имущественные права, в качестве обеспечения выполнения обязательств Заемщиком перед МФО.

1.18. Заявитель/Потенциальный Заемщик – физическое или юридическое лицо, индивидуальный предприниматель, подавшие в МФО заявление на получение микрокредита.

1.19. Заявление на получение микрокредита (далее – «Кредитная заявка») – письменное обращение Заявителя в МФО о предоставлении микрокредита.

1.20. Кредитное досье – документы и сведения, формируемые МФО на каждого Заемщика.

1.21. Кредитный комитет (далее – «КК») – постоянно действующий уполномоченный орган МФО, обладающий полномочиями принимать решения по кредитованию в рамках предоставленных ему полномочий Наблюдательным советом МФО.

1.22. Микрокредит – деньги, передаваемые микрофинансовой организацией заемщику в национальной валюте Республики Казахстан в размере и порядке, определенном законодательством Республики Казахстан, и на условиях платности, срочности и возвратности.

1.23. Целевой микрокредит – микрокредит, выданный на условиях его использования заемщиком на определенные цели в соответствии с заключенным Договором микрокредита.

1.24. Кредитный менеджер – работник МФО, занимающийся привлечением и проведением финансового анализа потенциального Заемщика, осуществляющий оформление необходимых документов на предоставление продуктов в соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан и внутренними документами МФО.

1.25. Начальник Кредитного подразделения (далее – «Начальник подразделения») – руководитель Отдела Кредитования МФО.

1.26. Независимая оценочная компания (далее – «НОК») – юридическое лицо, имеющее государственную лицензию для осуществления оценочной деятельности, оказывающее потенциальным заемщикам МФО на договорной основе услуги по проведению оценки Предмета залога.

- 1.27. **Заключение об оценке** – письменное заключение НОК о результатах работы по оценке залога по установленной форме НОК, в соответствии с требованиями, установленными законодательством Республики Казахстан, подписанное уполномоченным лицом НОК и имеющее отпечаток печати НОК.
- 1.28. **Оценка** – определение возможной рыночной стоимости предмета залога.
- 1.29. **Платеж аннуитетный** – платеж, который предполагает ежемесячные равные выплаты, включающие как сумму основного долга, так и вознаграждения по нему.
- 1.30. **Дифференцированный платеж** – это способ погашения микрокредита, при котором основная сумма микрокредита выплачивается равными долями, а проценты начисляются на остаток.
- 1.31. **Директор** (исполнительный орган) – физическое лицо, осуществляющее руководство текущей деятельностью МФО. Директор вправе принимать решения по любым вопросам деятельности МФО, не отнесенным законодательством и уставом общества к компетенции других органов и должностных лиц компании.
- 1.32. **Проверка подлинности подписей** – проверка соответствия подписей стороны Договора, проводимая путем сверки подписи на Договорах с ранее предоставленной карточкой образцов подписей (по заемщикам юридическим лицам) или удостоверением личности.
- 1.33. **Программное обеспечение Электронная кредитная заявка** (далее – «ПО ЭКЗ») – программное обеспечение МФО, посредством которого осуществляется голосование по финансированию проектов, учет кредитных заявок, залогового обеспечения, формирование управленческой и статистической отчетности, касающейся кредитных операций МФО.
- 1.34. **Программное обеспечение фирмы 1С** (далее – «ПО 1С») – программное обеспечение МФО, посредством которого осуществляется учет кредитных операций, формирование управленческой и статистической отчетности, касающейся кредитных операций МФО.
- 1.35. **Предложение членам Кредитного комитета и/или членам Наблюдательного совета** (далее – «Предложение КК») – результаты проведенного анализа уполномоченными работниками МФО, отраженные по утвержденной форме в виде заключений/отчетов для принятия решения Уполномоченным органом МФО.
- 1.36. **Наблюдательный совет** – орган управления МФО. Осуществляет общее руководство деятельностью МФО, за исключением решения вопросов, отнесенных законодательством и уставом общества к исключительной компетенции Общего собрания участников МФО.
- 1.37. **Стоимость залоговая** – стоимость, определенная исходя из рыночной стоимости в сторону уменьшения, с учетом коэффициентов ликвидности, предусмотренных в настоящих Правилах.
- 1.38. **Стоимость рыночная (оценочная)** – наиболее вероятная цена, по которой данный объект может быть отчужден на основании сделки в условиях конкуренции, когда стороны сделки действуют, располагая всей доступной информацией об объекте оценки, а на цене сделки не отражаются какие-либо чрезвычайные обстоятельства.
- 1.39. **ТОО «Первое кредитное бюро»** (далее – «ПКБ») АО «Государственное кредитное бюро» (далее – «ГКБ») – организации, осуществляющие учет кредитных обязательств заемщиков сотрудничающих банков второго уровня РК, и предоставляющие персональные отчеты по запросу последних на платной основе.
- 1.40. **Учетная стоимость обеспечения** – стоимость обеспечения, полученная в результате применения коэффициента ликвидности к рыночной стоимости.
- 1.41. **Уполномоченный Государственный Регистрирующий орган** (далее – «УГРО») – уполномоченный орган, осуществляющий государственную регистрацию прав и/или обременений на недвижимое и движимое имущество и сделок с ним в соответствии с законодательством Республики Казахстан.

1.42. **Уполномоченное лицо МФО** - сотрудник МФО, уполномоченный надлежащим образом на подписание договоров микрокредита, залога, гарантии, сопроводительных писем и иных

1.43. **Подразделение МФО** – территориально обособленное структурное подразделение МФО, не являющееся отдельным юридическим лицом, расположенное вне места нахождения МФО, по месту нахождения которого оборудованы стационарные рабочие места, выполняющее часть функций МФО, и действующее в пределах полномочий, предоставленных ему МФС.

1.44. **Юридический отдел** – (далее – «Юрист») - структурное подразделение МФО, которое обеспечивает правовую экспертизу правоустанавливающих документов на предметы залога и правового статуса Заемщика/Залогодателя/Гаранта, а также при необходимости принимает участие во взыскании просроченной задолженности Заемщиков/Залогодателей/Гарантов.

1.45. **Служба безопасности** – (далее – «СБ») – структурное подразделение МФО, которое обеспечивает проверку достоверности информации, предоставляемой потенциальными клиентами, при необходимости с выездом на место деятельности и/или жительства клиентов, а также адресу местонахождения предоставленного в залог имущества. Обеспечивает защиту имущества МФО от хищений и других преступных посягательств со стороны третьих лиц. При необходимости принимает участие во взыскании просроченной задолженности Заемщиков/Залогодателей/Гарантов.

2. Общие положения

2.1. Настоящие Правила предоставления микрокредитов (далее – «Правила») разработаны на основании норм законодательства Республики Казахстан, Закона РК «О микрофинансовой деятельности», нормативных правовых актов Уполномоченного государственного органа, а также Устава МФО и определяют необходимые процедуры и последовательность действий при оформлении и выдачи микрокредитов в МФО.

2.2. Правила обязательны к исполнению всеми сотрудниками и подразделениями МФО.

2.3. Положения Правил, относящиеся к предоставлению микрокредитов, относятся также к предоставлению микрокредитов в рамках Соглашения.

2.4. Микрофинансовая организация размещает в Подразделениях МФО (их помещениях), и в центральном офисе (в месте, доступном для обозрения и ознакомления) и на своем интернет-ресурсе актуальную информацию о ставках и тарифах по микрокредитам, с указанием сведений о датах утверждения и внесения изменений в действующие ставки и тарифы, номеров внутренних документов и органа, их утвердившего (принявшего).

2.5. МФО осуществляет деятельность по кредитованию физических лиц и индивидуальных предпринимателей – резиденты Республики Казахстан (в том числе, имеющие вид на жительство в Республике Казахстан), через свои структурные кредитные подразделения. МФО не осуществляет деятельность по кредитованию в онлайн формате.

2.6. МФО предоставляет кредиты, обеспеченные залоговым имуществом в виде денежных средств (деньги, расположенные на сберегательных счетах в Банках), движимого и недвижимого имущества, подлежащего государственной регистрации в соответствии с требованиями законодательства Республики Казахстан.

3. Общие требования к заемщикам

3.1. Заемщиками могут быть физические лица, индивидуальные предприниматели – резиденты Республики Казахстан (в том числе, имеющие вид на жительство в Республике Казахстан)

3.2. Общие требования МФО к Заемщикам:

- возраст не моложе 21 лет на момент оформления заявки и не старше 65 лет на дату окончания микрокредита;
- имеющие возможность подтвердить свои доходы в соответствии с требованиями «Правил расчета и предельного значения коэффициента долговой нагрузки заемщика организации осуществляющей микрофинансовую деятельность», утвержденных постановлением Правления Национального Банка РК от 28 ноября 2019 года № 215 и (или) внутренними нормативными документами МФО;
- не ограниченные в дееспособности согласно законодательству Республики Казахстан;
- КДН которых не превышает максимальный допустимый размер, установленный «Правилами расчета и предельного значения коэффициента долговой нагрузки заемщика организации, осуществляющей микрофинансовую деятельность», утвержденными постановлением Правления Национального Банка РК от 28 ноября 2019 года № 215);
- Коэффициент долга к доходу (далее – КДД) которых не превышает максимальный допустимый размер, установленный постановлением Правления Национального Банка Республики Казахстан от 14 ноября 2019 года № 192 «Об утверждении пруденциальных нормативов и иных обязательных к соблюдению организацией, осуществляющей микрофинансовую деятельность, норм и лимитов, методики их расчетов»;
- отсутствие у заявителя сведений об установлении либо снятии физическим лицом добровольного отказа от получения банковских займов, микрокредитов;
- 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;

3.3. Общие требования МФО к Заемщикам - индивидуальным предпринимателям:

- возраст не моложе 21 лет на момент оформления заявки и не старше 65 лет на дату окончания микрокредита;
- дата регистрации индивидуального предпринимателя 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;
- имеющие стабильный источник дохода;
- заявитель не должен иметь неисполненных обязательств по налоговым обязательствам;
- отсутствие у заявителя сведений об установлении либо снятии физическим лицом добровольного отказа от получения банковских займов, микрокредитов;
- 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;
- Заявитель должен подтвердить свои доходы одним или совокупностью следующих документов, но не ограничиваясь:
 - а) отчетность о финансово-хозяйственной деятельности индивидуального предпринимателя;
 - б) выписки из 1С-бухгалтерии/ отчет о прибылях и убытках;

с) 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.

4. Порядок подачи кредитной заявки (заявления) на предоставлении микрокредита и порядок его рассмотрения

- 4.1. Во исполнение Закона РК «О персональных данных и их защите» до момента подачи потенциальным Заемщиком кредитной заявки кредитный менеджер запрашивает согласие клиента на сбор и обработку его персональных данных. Согласие оформляется путем собственноручного подписания согласия на сбор и обработку персональных данных.
- 4.2. Кредитный менеджер принимает от потенциального Заемщика предоставленные документы, необходимые для экспертизы кредитной заявки, согласно установленному перечню, а также Заявление на получение микрокредита, подписанное клиентом собственноручно.
- 4.3. Кредитный менеджер предлагает потенциальному заемщику (заявителю) ознакомиться с Правилами, которые размещаются в месте, доступном для обозрения клиентами МФО.
- 4.4. Кредитный менеджер ознакомливает потенциального Заемщика вне зависимости от способа его обращения за получением микрокредита с тарифами микрофинансовой организации по предоставлению микрокредитов, правами и обязанностями Заемщика и МФО, а также предоставляет заявителю для ознакомления и выбора метода погашения кредита проекты графиков погашения, рассчитанных различными методами (методом дифференцированных платежей, аннуитетных платежей или методом, рассчитанным в соответствии с правилами предоставления микрокредитов):
- методом дифференцированных платежей, при котором погашение задолженности по микрокредиту осуществляется уменьшающимися платежами, включающими равные суммы платежей по основному долгу и начисленное за период на остаток основного долга вознаграждение;
 - методом аннуитетных платежей, при котором погашение задолженности по микрокредиту осуществляется равными платежами на протяжении всего срока микрокредита, включающими увеличивающиеся платежи по основному долгу и уменьшающиеся платежи по вознаграждению, начисленному за период на остаток основного долга. Размеры первого и последнего платежей могут отличаться от других;
 - МФО могут быть предложены дополнительные проекты графиков погашения микрокредита, рассчитанных в соответствии с правилами предоставления микрокредитов.
- 4.5. Кредитный менеджер обязан проинформировать заемщика (заявителя) о его правах и обязанностях, связанных с получением микрокредита.
- 4.6. На момент подачи Заявки на получение микрокредита, потенциальный Заемщик предоставляет оригиналы правоудостоверяющих документов на Заемщика, Залогодателя, Гаранта и оригиналы правоустанавливающих документов на залоговое обеспечение. После чего, Кредитный менеджер проверяет подлинность и самостоятельно снимает копии с документов, с целью исключения риска передачи поддельных документов. На всех копиях документов Кредитным менеджером должна проставляться надпись: «КОПИЯ ВЕРНА» и визироваться.
- 4.7. Кредитная заявка от потенциального Заемщика принимается после предоставления полного пакета документов и подписания согласия, предусмотренного пунктом 4.1 Правил. Срок рассмотрения кредитной заявки не должна превышать 15 (пятнадцать) рабочих дней от даты приема и регистрации кредитной заявки.

4.8. Кредитный менеджер, до принятия решения о предоставлении микрокредита физическому лицу, осуществляет проверку информации, содержащейся в кредитном отчете либо информационной системе уполномоченного государственного органа (далее - ИС), на предмет наличия следующих сведений:

- 1) об установлении физическим лицом добровольного отказа от получения микрокредитов;
- 2) о призыве физического лица на срочную воинскую службу;
- 3) о ранее полученных физическим лицом банковских займов и (или) микрокредитов;
- 4) о зарегистрированном браке (супружестве) физического лица.

В случае наличия у заемщика в его кредитном отчете или ИС информации об установлении добровольного отказа от получения микрокредитов или о призыве физического лица на срочную воинскую службу отказывает в предоставлении микрокредита.

4.9. Кредитный менеджер осуществляет проверку правоустанавливающих документов на залоговое обеспечение на основании представленных оригиналов документов и подтверждают права собственности на предметы залога, после чего через ПО ЭКЗ передает отсканированные документы Юристу и работнику СБ, для проведения экспертизы.

4.10. Работник СБ осуществляет проверку на наличие сведений по заявителю (заемщику (-ам)), залогодателям, гаранту(-ам), поручителю (-ям) о завершении процедуры внесудебного банкротства или процедуры судебного банкротства в порядке, предусмотренном Законом РК «О восстановлении платежеспособности и банкротстве граждан Республики Казахстан», с обязательным фиксированием результатом проверку в экспертном заключении СБ.

В случае наличия у заемщика (-ов), залогодателя (-ей), гаранта(-ов), поручителя (-ей) сведений о банкротстве физического лица, отказывает в предоставлении микрокредита.

4.11. В случае, если микрокредиты, предоставляются заемщикам на приобретение товаров, работ и услуг, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, Кредитный менеджер осуществляет расчет коэффициента долговой нагрузки заемщика в соответствии с Правилами расчета и предельного значения коэффициента долговой нагрузки заемщика организации, осуществляющей микрофинансовую деятельность (Постановление Правления Национального Банка РК от 28 ноября 2019 года № 215) до принятия решения о (об):

- выдаче заемщику микрокредита, за исключением выдачи микрокредита (части микрокредита) в рамках открытой заемщику кредитной линии;
- открытии кредитной линии заемщику (установлении кредитного лимита);
- выдаче заемщику дополнительного микрокредита в рамках заключенного (заключенных) договора (договоров) о предоставлении микрокредита;
- изменении условий открытой кредитной линии и (или) микрокредита заемщика, влекущем увеличение срока и (или) размера периодических платежей по данному микрокредиту, согласно графику погашения микрокредита.

Предельное значение коэффициента долговой нагрузки заемщика организации, осуществляющей микрофинансовую деятельность, в размере 0,5, для заемщика, имеющего признаки лица, активно вовлеченного в игровой бизнес, в размере 0,25 (ноль целых двадцать пять сотых).

4.12. Для целей определения предельного значения коэффициента долговой нагрузки заемщика, кредитный менеджер осуществляет проверку кредитного отчета заемщика на наличие информации о нем, как физическое лицо, совершившее за последние 6 (шесть) завершающихся месяцев 6 (шесть) и более платежей в пользу организатора игорного бизнеса на общую сумму более 300 000 (триста тысяч) тенге.

В случае наличия у заемщика признаков лица, активно вовлеченного в игорный бизнес, предельное значение коэффициента долговой нагрузки заемщика не должно превышать 0,25 (ноль целых двадцать пять сотых).

4.13. Кредитный менеджер осуществляет расчет коэффициента долга к доходу заемщика;

4.14. В случае, если микрокредиты, предоставляются заемщикам на предпринимательскую деятельность, Кредитный менеджер осуществляет расчет коэффициента долговой нагрузки заемщика в соответствии с внутренними нормативными документами МФО:

- выдаче заемщику микрокредита, за исключением выдаче микрокредита (части микрокредита) в рамках открытой заемщику кредитной линии;
- открытии кредитной линии заемщику (установлении кредитного лимита);
- выдаче заемщику дополнительного микрокредита в рамках заключенного (заключенных) договора (договоров) с предоставлением микрокредита.

4.15. До выдачи микрокредита физическому лицу, зарегистрированному в качестве Индивидуального Предпринимателя МФО, осуществляет анализ кредитоспособности заемщика до выдачи микрокредита в размере, превышающем две тысячи семьсот десятикратный месячный расчетный показатель, установленный на соответствующий финансовый год «Законом о республиканском бюджете», на основе следующих факторов:

- наличие постоянного и достаточного дохода заемщика;
- наличие ссудной задолженности, в том числе перед другими кредиторами;
- долговая нагрузка;
- платежная дисциплина (кредитная история) по микрокредитам;
- микрофинансовую деятельность (при наличии);
- наличие иной задолженности;
- остатки и операции по банковским счетам (при наличии);
- информация о целевом использовании денег.

4.16. Кредитный менеджер посредством ПО ЭКЗ согласовывает Предложение на КК с начальником подразделения, после чего Предложение и заключения СБ и Юриста направляется Уполномоченному органу МФО для принятия решения. После голосования в ПО ЭКЗ, Кредитный менеджер получает электронное уведомление, распечатывает Решение и приобщает к Кредитному досье.

4.17. Все решения Уполномоченного органа МФО отражаются в ПО ЭКЗ.

4.18. Срок действия принятого решения уполномоченного органа МФО – 30 (тридцать) календарных дней со дня принятия Решения.

4.19. Кредитный менеджер и Начальник Подразделения несут ответственность за полноту полученных документов от потенциального Заемщика/Гаранта/Залогодателя.

5. Требования к принимаемому МФО обеспечению

5.1. Предмет залога должен соответствовать залоговой политике МФО и иметь высокую степень ликвидности.

5.2. В качестве предмета залога МФО вправе принимать следующее ликвидное имущество:

5.2.1. Основное обеспечение:

- Недвижимое имущество (квартиры, жилые дома с земельными участками, коммерческие объекты), расположенное в пределах карты кредитования, утвержденной Протоколом заседания Наблюдательного совета;
- Движимое имущество (автотранспорт не старше 7-ми лет на момент принятия в залог);

- Денежные средства (деньги, расположенные на сберегательных счетах в Банках);

Дополнительное обеспечение:

- Недвижимое имущество (земельные участки, дачные строения);
- Движимое имущество (автотранспорт, оборудование, товары в обороте и т.д.);
- Денежные средства (деньги, расположенные на сберегательных счетах в Банках второго уровня РК);

5.3. В качестве дополнительного обеспечения может приниматься гарантия физического/юридического лица и/или индивидуального предпринимателя, способного солидарно отвечать по обязательствам Заемщика перед МФО.

5.4. Регистрация Договора залога основного обеспечения в УГРО обязательна.

5.5. Вопрос принятия в качестве обеспечения недвижимого имущества за пределами определенной территориальной единицы, где находится кредитное подразделение, принимается по решению Уполномоченного органа МФО.

5.6. Требования к автотранспортным средствам определяются утвержденной Протоколом Наблюдательного совета программой «Auto Credit-Fast».

5.7. Залогодателями могут выступать:

- любые лица, имеющие на праве собственности имущество и согласные на его предоставление в качестве обеспечения обязательств Заемщика перед МФО.

5.8. Если залогодателем выступает третье лицо, то Залогодатель выступает Созаемщиком/Гарантом исполнения обязательств Заемщика перед МФО.

5.9. Оценка недвижимого и движимого имущества (за исключением денег), осуществляется НОК.

5.10. Для оценки залогового обеспечения, Кредитный менеджер совместно с работником СБ и специалистом НОК осуществляют выезд на место нахождения залога, а также производят соответствующие фотоматериалы. Фотоматериалы залогового обеспечения и результаты Предварительной оценки Кредитный менеджер отражает в Предложении Членам КК.

5.11. При вынесении проекта на рассмотрение Уполномоченного органа МФО в предоставляемом пакете документов должна быть предварительная оценка обеспечения (форма предварительной оценки, указана в Залоговой политике МФО), проведенная НОК. После утверждения проекта Уполномоченным органом МФО, Кредитный менеджер в обязательном порядке истребует у Заемщика/Залогодателя подписанное и с проставленной печатью оригинальное Заключение об оценке НОК.

5.12. Для определения учетной стоимости основного залогового обеспечения, к установленной рыночной стоимости применяются коэффициенты ликвидности по видам залогового имущества согласно Залоговой Политике МФО

5.13. Для определения учетной стоимости дополнительного залогового обеспечения, коэффициент ликвидности устанавливается решением Уполномоченного органа МФО.

5.14. В Договорах залога отражается рыночная стоимость, указанная в Заключении об оценке НОК и Залоговая стоимость обеспечения, определяемая исходя из рыночной стоимости НОК и коэффициента ликвидности, установленного в пункте 5.12 Правил.

6. Порядок расчета коэффициента долговой нагрузки заемщика

6.1. Микрофинансовая организация осуществляет расчет коэффициента долговой нагрузки заемщика в соответствии с Правилами расчета коэффициента долговой нагрузки заемщика, Утвержденные Постановлением Правления Национального Банка Республики Казахстан от 28 ноября 2019 года № 215 (далее – Правила).

6.2. Микрофинансовая организация осуществляет расчет коэффициента долговой нагрузки заемщика до принятия решения о (об):

- выдаче заемщику микрокредита за исключением выдачи микрокредита (части микрокредита) в рамках открытой заемщику кредитной линии;
- открытии кредитной линии заемщику (установлении кредитного лимита);

- выдаче заемщику дополнительного микрокредита в рамках заключенного (заключенных) договора (договоров) о предоставлении микрокредита.
 - изменении условий открытой кредитной линии и (или) микрокредита заемщика, влекущем увеличение размера периодических платежей по данному микрокредиту, согласно графику погашения микрокредита.
- 6.3. Расчет коэффициента долга к доходу заемщика распространяются на микрокредиты, предоставленные заемщикам на приобретение товаров, работ и услуг, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.
- 6.4. Расчет коэффициента долговой нагрузки заемщика проводится микрофинансовой организацией в два этапа:
- 1) первый этап - оценка платежеспособности заемщика;
 - 2) второй этап - расчет коэффициента долговой нагрузки заемщика.
- 6.5. Оценка платежеспособности заемщика осуществляется следующим образом:

$$ДЗ \geq ВПМ + 0,5 * ВПМ * Кнчс,$$

где:

ДЗ - доход заемщика;

ВПМ - величина прожиточного минимума, установленная на соответствующий финансовый год Законом Республики Казахстан «О республиканском бюджете» (далее - Закон о бюджете);

КНЧС - количество несовершеннолетних членов семьи.

Доход заемщика определяется на основании одного и (или) нескольких из следующих критериев:

- 1) официального дохода за 6 (шесть) месяцев, предшествующих дате обращения заемщика;
- 2) среднемесячной суммы расходов по дебетовой карте за 6 (шесть) месяцев, предшествующих дате обращения заемщика;
- 3) среднемесячной суммы пополнения дебетовой карты за 6 (шесть) месяцев, предшествующих дате обращения заемщика;
- 4) отношения среднемесячной суммы остатков на депозите и (или) текущем счете за 6 (шесть) месяцев, предшествующих дате обращения заемщика, на срок выдаваемого кредита, выраженный в месяцах;
- 5) среднемесячной суммы пополнений депозитов и (или) текущих счетов за 6 (шесть) месяцев, предшествующих дате обращения заемщика;
- 6) среднемесячной суммы снятий с депозитов и (или) текущих счетов за 6 (шесть) месяцев, предшествующих дате обращения заемщика;
- 7) дохода заемщика, определяемого как отношение среднего значения суммы ежемесячных платежей заемщика по погашенным и (или) непогашенным банковским займам и микрокредитам за последние 6 (шесть) последовательных календарных месяцев, предшествующих дате обращения заемщика, совершенных без просрочки, к максимально допустимому значению коэффициента долговой нагрузки (0,5);
- 8) среднемесячного дохода от перевозок пассажиров и багажа такси за 6 (шесть) месяцев, предшествующих дате обращения заемщика (при подтверждении таких доходов через компанию посредника);
- 9) наличия документа, подтверждающего оплату единого совокупного платежа за период 12 (двенадцать) месяцев, предшествующих дате обращения заемщика. Доход за каждый месяц принимается на уровне одного минимального размера заработной платы, установленного на соответствующий финансовый год Законом о бюджете;
- 10) среднемесячного дохода за 6 (шесть) месяцев, предшествующих дате обращения заемщика, рассчитанного на основании справки о доходах с места работы и (или) справки с учебного заведения о размере получаемой стипендии.

Информация, указанная в подпунктах 1), 2), 3), 4), 5), 6), 7), 8), 9) и 10) части второй настоящего пункта, подтверждается заемщиком с предоставлением соответствующих документов и (или) запрашивается микрофинансовой организацией на основании согласия заемщика, данного в письменной форме либо посредством идентификационного средства заемщика.

При определении дохода заемщика на основании критериев, указанных в подпунктах 1), 2), 3), 4), 5), 6) и 7) части второй настоящего пункта, применяется только один из указанных критериев.

В отношении получателя адресной социальной помощи и (или) заемщика, имеющего признаки лица, активно вовлеченного в игорный бизнес, оценка дохода определяется на основании официального дохода, указанного в подпункте 1) части второй настоящего пункта.

Для целей Правил под заемщиком, имеющим признаки лица, активно вовлеченного в игорный бизнес, понимается физическое лицо, совершившее за последние 6 (шесть) завершающихся месяцев 6 (шесть) и более платежей в пользу организатора игорного бизнеса на общую сумму более 300 000 (триста тысяч) тенге.

Информация о датах и суммах платежей, проведенных заемщиком в пользу организатора игорного бизнеса, определяется микрофинансовой организацией на основании кредитного отчета заемщика, полученного в кредитном бюро.

В отношении заемщика, не достигшего двадцатиоднолетнего возраста, оценка дохода определяется на основании доходов, указанных в подпунктах 1), 8) и 10) части второй настоящего пункта.

6.6. Коэффициент долговой нагрузки заемщика рассчитывается как отношение суммы ежемесячного платежа по всем непогашенным микрокредитам, банковским займам заемщика, включая суммы просроченных платежей по всем непогашенным микрокредитам, банковским займам заемщика и среднего ежемесячного платежа по новой задолженности заемщика, возникающей в случаях, предусмотренных пунктом 3 Правил, к среднему ежемесячному доходу заемщика за последние 6 (шесть) месяцев:

$$КДН = \frac{\sum_{i=1}^n ПНЗ_i + \sum_{i=1}^n ПП_i + ПЗ}{Д},$$

где:

КДН - коэффициент долговой нагрузки;

ПНЗ_i - ежемесячный платеж по непогашенному микрокредиту, банковскому займу (непогашенным микрокредитам, банковским займам) заемщика, который рассчитывается в соответствии с пунктом 8 Правил;

ПП_i - сумма просроченных платежей по непогашенному микрокредиту, банковскому займу (непогашенным микрокредитам, банковским займам) заемщика;

ПЗ - средний ежемесячный платеж по новой задолженности заемщика, который рассчитывается в соответствии с пунктом 9 Правил;

n - количество непогашенных микрокредитов, банковских займов заемщика;

Д - средний ежемесячный доход заемщика, который рассчитывается в соответствии с пунктом 10 Правил.

6.7. При расчете коэффициента долговой нагрузки заемщика по микрокредитам, обеспеченным залогом автотранспортного средства, размер ежемесячного платежа заемщика по микрокредиту определяется как отношение суммы задолженности к погашению (включающей сумму основного долга и начисляемого за весь период кредита вознаграждения), уменьшенной на стоимость залога в виде автотранспорта,

скорректированной на коэффициент ликвидности к стоимости обеспечения равного 0,7, на срок выдаваемого микрокредита, выраженный в месяцах.

6.8. Среднерыночная стоимость автотранспортного средства определяется на основании независимой оценки или оценки микрофинансовой организации в соответствии с Международным стандартом финансовой отчетности № 13 «Оценка справедливой стоимости» и требованиями Закона Республики Казахстан «О бухгалтерском учете и финансовой отчетности».

6.9. Ежемесячный платеж по непогашенному микрокредиту, банковскому займу (непогашенным микрокредитам, банковским займам) заемщика принимается равным периодическому платежу по непогашенному микрокредиту, банковскому займу, приведенному к месячному выражению (сумме периодических платежей по непогашенным микрокредитам, банковским займам, приведенных к месячному выражению).

6.10. Периодический платеж по непогашенному микрокредиту, банковскому займу, приведенный к месячному выражению, рассчитывается как произведение периодического платежа по непогашенному микрокредиту, банковскому займу согласно графику погашения микрокредита, банковского займа на отношение количества периодических платежей по непогашенному микрокредиту, банковскому займу в годовом выражении к двенадцати:

$$ПЛ_{\text{мес}} = \frac{ПЛ_{\text{ГРАФИК}} * КПЛ_{\text{Год}}}{12},$$

где:

ПЛ_{мес} - периодический платеж по непогашенному микрокредиту, банковскому займу, приведенный к месячному выражению;

ПЛ_{ГРАФИК} - периодический платеж по непогашенному микрокредиту, банковскому займу согласно графику погашения микрокредита, займа;

КПЛ_{Год} - количество периодических платежей по непогашенному микрокредиту, банковскому займу в годовом выражении.

Количество периодических платежей по непогашенному микрокредиту, банковскому займу в годовом выражении рассчитывается как отношение трехсот шестидесяти к количеству дней, характеризующих периодичность осуществления платежей по микрокредиту, банковскому займу согласно графику погашения.

Количество дней в месяце для целей расчета части первой настоящего пункта принимается равным тридцати.

6.11. При отсутствии данных о периодическом платеже согласно графику погашения микрокредита, банковскому займу и (или) периодичности осуществления платежей в днях ежемесячный платеж по непогашенному микрокредиту, банковскому займу рассчитывается как отношение суммы остатка по основному долгу и вознаграждению по микрокредиту, банковскому займу к оставшемуся сроку данного микрокредита, банковского займа, выраженному в месяцах.

6.12. В ежемесячный платеж по непогашенному микрокредиту, банковскому займу (непогашенным микрокредитам, банковским займам) включается оценка размера ежемесячного платежа по погашению использованной части кредитного лимита, ежемесячный платеж по кредитной карте, а также по платежной карте, условиями которой предусмотрено кредитование заемщика в рамках кредитного лимита.

6.13. Под использованной частью кредитного лимита понимается остаток долга по займу (траншу), полученному заемщиком в рамках открытой кредитной линии.

6.14. Оценка размера ежемесячного платежа по погашению использованной части кредитного лимита определяется на основании данных из кредитного бюро или рассчитывается как отношение размера использованной части кредитного лимита к оставшемуся сроку данного лимита, определенному договором, выраженному в месяцах.

6.15. Ежемесячный платеж по кредитной карте, а также по платежной карте, условиями которой предусмотрено кредитование заемщика в рамках кредитного лимита, рассчитывается как произведение использованного кредитного лимита по кредитной карте, платежной карте, условиями которой предусмотрено кредитование заемщика в рамках кредитного лимита, соответственно на десять процентов.

6.16. Сумма просроченных платежей по непогашенному микрокредиту, банковскому займу заемщика включает сумму просроченного основного долга, просроченного вознаграждения и сумму задолженности, списанной за баланс микрофинансовой организации, банка второго уровня, организации, осуществляющей отдельные виды банковских операций, а также иных поставщиков информации, перечень которых установлен статьей 13 Закона Республики Казахстан «О кредитных бюро и формировании кредитных историй в Республике Казахстан» (далее - поставщики информации).

6.17. В случае осуществления выдачи микрокредита заемщику в целях рефинансирования ранее заключенного (заключенных) договора (договоров) о предоставлении микрокредита, банковского займа сумма задолженности по непогашенному микрокредиту (микрокредитам), банковскому займу (банковским займам), подлежащая рефинансированию, не учитывается в расчете ежемесячного платежа и в сумме просроченных платежей по непогашенному микрокредиту (микрокредитам), банковскому займу (банковским займам).

6.18. В случае изменения условий открытой кредитной линии и (или) микрокредита заемщика, осуществляемого в целях реструктуризации ранее заключенного (заключенных) договора (договоров) о предоставлении микрокредита, влекущего увеличение размера периодических платежей по данному микрокредиту согласно графику погашения микрокредита и не предполагающего увеличение кредитного лимита открытой кредитной линии и (или) размера микрокредита, сумма просроченных платежей по непогашенным микрокредитам заемщика принимается равной нулю.

6.19. Информация о периодическом платеже согласно графику погашения микрокредита, банковского займа, остатке основного долга, остатке вознаграждения по непогашенным микрокредитам, банковским займам, кредитном лимите, использованной части кредитного лимита, суммах просроченных платежей по непогашенным микрокредитам, банковским займам заемщика запрашивается микрофинансовой организацией в кредитном бюро.

6.20. В расчет периодических платежей, остатка основного долга, остатка вознаграждения по непогашенным микрокредитам, банковским займам, ежемесячного платежа по кредитной карте, а также по платежной карте, оценки размера ежемесячного платежа по погашению использованной части кредитного лимита и суммы просроченных платежей по непогашенным микрокредитам, банковским займам заемщика включаются сведения, предоставляемые в кредитное бюро всеми поставщиками информации.

6.21. Непогашенные микрокредиты заемщика включают микрокредиты, указанные в пункте 4 Правил, а также имеющиеся у заемщика банковские займы, непогашенные микрокредиты, не указанные в пункте 4 Правил.

6.22. Средний ежемесячный платеж по новой задолженности заемщика рассчитывается как отношение суммы платежей по основному долгу и вознаграждению, рассчитанной в соответствии с графиком погашения к сроку данного микрокредита, выраженному в месяцах.

Расчет среднего ежемесячного платежа по новой задолженности заемщика, являющейся обязательством по кредитной линии, условиями которой предусмотрено кредитование заемщика в рамках кредитного лимита, производится в соответствии с частями седьмой и восьмой пункта 8 Правил.

6.23. Средний ежемесячный доход заемщика рассчитывается как отношение размера дохода, определенного на основании одного или нескольких критериев, указанных в подпунктах 1), 2), 3), 4), 5), 6), 7), 8), 9) и 10) части второй пункта 6 Правил, на шесть.

6.24. Виды доходов, принимаемых микрофинансовой организацией в расчет среднего ежемесячного дохода заемщика, должны быть получены не менее чем в двух любых месяцах в течение 6 (шести) последовательных месяцев, предшествующих дате обращения заемщика.

Микрофинансовые организации осуществляют расчет среднего ежемесячного дохода заемщика получателя адресной социальной помощи и (или) заемщика, имеющего признаки лица, активно вовлеченного в игорный бизнес, на основании официального дохода, указанного в подпункте 1) части второй пункта 6 Правил.

Микрофинансовые организации осуществляют расчет среднего ежемесячного дохода заемщика не достигшего двадцатидвухлетнего возраста, на основании доходов, указанных в подпунктах 1), 8) и 10) части второй пункта 6 Правил.

6.25. Если размер дохода, определяемый на основании одного или нескольких критериев, указанных в пункте 6 Правил, меньше величины прожиточного минимума, установленной на соответствующий финансовый год Законом о бюджете и половины величины прожиточного минимума на каждого несовершеннолетнего члена семьи, а также значение коэффициента долговой нагрузки заемщика, превышает предельное значение, установленное подпунктом 2) пункта 1 настоящего постановления, или заемщик имеет признаки лица, активно вовлеченного в игорный бизнес и имеет просроченную задолженность по основному долгу и (или) вознаграждению свыше девяноста календарных дней по банковским займам и (или) микрокредитам, микрофинансовая организация не принимает положительные решения о (об):

- выдаче заемщику микрокредита, а также микрокредита (части микрокредита) в рамках открытой заемщику кредитной линии;
- открытии кредитной линии заемщику (установлении кредитного лимита);
- выдаче дополнительного микрокредита в рамках заключенного (заключенных) договора (договоров) о предоставлении микрокредита;
- изменении условий открытой кредитной линии и (или) микрокредита заемщика, влекущем увеличение размера периодических платежей по данному микрокредиту, согласно графику погашения микрокредита.

6.26. Микрофинансовая организация самостоятельно определяет долговую нагрузку заемщика в соответствии с требованиями пунктов 5-10 Правил.

7. Порядок заключения договоров о предоставлении микрокредитов

7.1. Кредитный менеджер в течение 3 (трех) рабочих дней со дня принятия соответствующего решения Уполномоченным органом МФО, информирует клиента (заявителя) о выдаче либо об отказе в выдаче микрокредита, с указанием причин отказа, способом, предусмотренным Правилами.

7.2. Договор о предоставлении микрокредита, в соответствии с которым организация предоставляет заемщику микрокредит заключается с учетом требований гражданского законодательства Республики Казахстан к письменной форме сделки.

7.3. Кредитный менеджер информирует вне зависимости от способа его обращения за получением микрокредита, о размере ставки вознаграждения в процентах годовых или

1

значения вознаграждения (в случае заключения договора, указанного в пункт 3-1 статьи 4 Закона РК «О микрофинансовой деятельности»), размере годовой эффективной ставки вознаграждения (реальной стоимости микрокредита), сумме переплаты по микрокредиту, о его правах и обязанностях, связанных с получением микрокредита.

Предоставляет заемщику (заявителю) для ознакомления и выбора метода погашения кредита проекты графиков погашения, рассчитанных различными методами (методом дифференцированных платежей, аннуитетных платежей или методом, рассчитанным в соответствии с правилами предоставления кредитов), Памятку о его правах и обязанностях, на которых заемщик (заявитель) проставляет отметку об ознакомлении (ФИО, подпись), которые приобщаются к кредитному досье заемщика.

7.4. Кредитный менеджер присваивает порядковый номер в ПО Договору заем ЭКЗ, составляет Договора о залоге/гарантии, Договор микрокредита с графиком платежей, в соответствии с условиями, утвержденными Уполномоченным органом МФО. Все договора в обязательном порядке постранично визируются Кредитным менеджером и Начальником подразделения. График погашения составляется с указанием даты первого погашения по согласованию с представителями стороны Заемщика/Залогодателя/Гаранта.

7.5. Кредитный менеджер передает все Договора с полным пакетом документов на подпись уполномоченному лицу МФО и заверения печатью МФО.

7.6. Кредитный менеджер обеспечивает:

7.7. подписание у уполномоченного лица МФО документов (сопроводительных писем), необходимых для наложения обременения на залоговое имущество в УГРО;

- обеспечивает постраничное подписание Договоров о залоге/гарантии со стороны Заемщика/Залогодателя/Гаранта. Кредитный менеджер несет ответственность за подлинность подписей и печатей со стороны Заемщика/Залогодателя/Гаранта. Проверка подлинности подписей осуществляется путем сверки с карточкой образцов подписей (для юридических лиц и индивидуальных предпринимателей) или с удостоверением личности (для физических лиц и индивидуальных предпринимателей), затем в Договорах проставляет «ПОДПИСИ СВЕРЕНЫ» и прошивает Договора.

7.8. Перечень обязательных условий Договоров о предоставлении микрокредитов должен отражаться в последовательности, определенной Законом РК «О микрофинансовой деятельности» и нормативными правовыми актами Уполномоченного государственного органа.

7.9. После оформления и регистрации Договоров о залоге в УГРО Кредитный менеджер:

- принимает оригиналы документов от Заемщика/Залогодателя по акту приема-передачи;
- обеспечивает подписание Договора микрокредита и графика погашения у Заемщика/Залогодателя и уполномоченного лица МФО;
- передает по акту приема-передачи кредитному администратору одно сформированное кредитное досье
- передает по акту приема-передачи правоустанавливающие документы и Договора на предмет залога Кредитному администратору на хранение в металлический и ящик (сейф).

8. Предельные суммы и сроки предоставления микрокредита

8.1. Совокупный размер выданных микрокредитов Заемщику, не должен превышать размера, установленного действующим законодательством РК (20 000 МРП). Сумма (размер) каждого транша в рамках заключенного Соглашения о предоставлении

(открытии) кредитной линии устанавливается в Договоре о предоставлении микрокредита.

8.2. Микрокредиты предоставляются на срок от 6 (шести) месяцев до 84 (восемидесяти четырех) месяцев с момента выдачи денежных средств.

9. Предельные величины ставок вознаграждения по предоставляемым микрокредитам

9.1. МФО устанавливает ставки вознаграждения на основании решения Наблюдательного совета МФО, но не более установленной законодательством РК предельного размера максимальной ставки вознаграждения. За оформление и выдачу микрокредита комиссии отсутствуют. Сумма микрокредита перечисляется на текущий счет заемщика или по заявлению заемщика осуществляется через банки второго уровня перевод микрокредита третьему лицу в целях оплаты за товары, работы или услуги.

9.2. Предельный размер годовой эффективной ставки вознаграждения по предоставляемым микрокредитам составляет 46 (сорок шесть) процентов в соответствии с законодательством РК и нормативно правовыми актами Уполномоченного государственного органа.

10. Порядок выплаты вознаграждения по предоставленным микрокредитам.

10.1. Исполнение обязательств заемщиком по договору о предоставлении микрокредита обеспечивается способами, предусмотренными договором о предоставлении микрокредита.

10.2. Погашение микрокредита с выплатой вознаграждения уплачивается заемщиком путем внесения/перечисления на расчетный счет кредитора, согласно графику погашения.

10.3. Устанавливается следующая очередность погашения задолженности Заемщика по Договору:

- Кредит (основной долг за текущий период платежей);
- Вознаграждение (начисленное за текущий период платежей);

10.4. Сумма произведенного Заемщиком платежа по Договору в случае, если она недостаточна для исполнения обязательств Заемщика, погашает задолженность Заемщика в следующей очередности:

- 1) задолженность по основному долгу;
- 2) задолженность по вознаграждению;
- 3) неустойка (штраф, пеня) в размере, определенном договором о предоставлении микрокредита;
- 4) сумма основного долга за текущий период платежей;
- 5) вознаграждение, начисленное за текущий период платежей;
- 6) издержки микрофинансовой организации по получению исполнения;

11. Методы погашения микрокредита

11.1. В МФО утверждены следующие методы погашения, предусмотренные законодательством:

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

- 11.1.2. Метод аннуитетных платежей, при котором погашение задолженности по микрокредиту осуществляется равными платежами на протяжении всего срока микрокредита, включающими увеличивающиеся платежи по основному долгу и уменьшающиеся платежи по вознаграждению, начисленному за период на остаток основного долга. Размеры первого и последнего платежей могут отличаться от других;
- 11.1.3. Иной метод погашения микрокредита (МФО могут быть предложены дополнительные проекты графиков погашения микрокредита, рассчитанных в соответствии с правилами предоставления микрокредитов).

12. Правила расчета годовой эффективной ставки вознаграждения по предоставляемым микрокредитам

- 12.1. Годовой эффективной ставкой вознаграждения является ставка вознаграждения в достоверном, годовом, эффективном, сопоставимом исчислении по микрокредиту, рассчитываемая с учетом расходов заемщика, включающих в себя вознаграждение, при наличии - иные платежи, подлежащие уплате МФО за предоставление, обслуживание и погашение (возврат) микрокредита.
- 12.2. Размер годовой эффективной ставки вознаграждения по микрокредиту не должен превышать предельный размер, определенный нормативным правовым актом Уполномоченного государственного органа.
- 12.3. Расчет годовой эффективной ставки вознаграждения производится:
- 1) на дату заключения договора о предоставлении микрокредита, дополнительных соглашений к договору о предоставлении микрокредита;
 - 2) по устному или письменному требованию заемщика;
 - 3) в случае внесения изменений и дополнений в договор о предоставлении микрокредита, которые влекут изменение суммы (размера) денежных обязательств заемщика и (или) срока их уплаты.
- 12.4. При изменении условий договора о предоставлении микрокредита, влекущих изменение суммы (размера) денежных обязательств заемщика и (или) срока их уплаты, расчет уточненного значения годовой эффективной ставки вознаграждения производится исходя из остатка задолженности, оставшегося срока погашения микрокредита на дату, с которой изменяются условия, без учета платежей по микрокредиту, произведенных заемщиком с начала срока действия договора о предоставлении микрокредита.
- 12.5. При уступке прав (требований) по договору о предоставлении микрокредита расчет годовой эффективной ставки вознаграждения в случаях, предусмотренных подпунктами 2) и 3) пункта 13.3 Правил, производится третьим лицом, которому уступлены права (требования) по договору о предоставлении микрокредита.
- 12.6. Годовая эффективная ставка вознаграждения по предоставляемым микрокредитам рассчитывается по следующей формуле:

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

где:

- n - порядковый номер последней выплаты заемщику;
j - порядковый номер выплаты заемщику;
S_j - сумма j-той выплаты заемщику;
APR - годовая эффективная ставка вознаграждения;
t_j - период времени со дня предоставления микрокредита до момента j-той выплаты заемщику (в днях);
m - порядковый номер последнего платежа заемщика;

i - порядковый номер платежа заемщика;

P_i - сумма i -того платежа заемщика;

t_i - период времени со дня предоставления микрокредита до момента i -того платежа заемщика (в днях).

12.7. Если при расчете годовой эффективной ставки вознаграждения полученное число имеет более одного десятичного знака оно подлежит округлению до десятых долей следующим образом:

1) если сотая доля больше или равна 5, десятая доля увеличивается на 1, все следующие за ней знаки исключаются;

2) если сотая доля меньше 5, десятая доля остается без изменений, все следующие за ней знаки исключаются.

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

13. Права и обязанности микрофинансовой организации

13.1. МФО вправе:

- 1) осуществлять деятельность, предусмотренную законодательством Республики Казахстан;
- 2) запрашивать у заемщика (заявителя) документы и сведения, необходимые для заключения договора о предоставлении микрокредита и договора залога, заключаемые в соответствии с требованиями законодательства Республики Казахстан;
- 3) отказывать в предоставлении микрокредита в случаях, предусмотренных Законом РК «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма»;
- 4) осуществлять иные права, установленные законодательством Республики Казахстан и Договором микрокредита.

13.2. МФО обязана:

- 1) в случае изменения места нахождения либо изменения наименования МФО письменно известить об этом Уполномоченный государственный орган, а также заемщиков (заявителей) путем опубликования соответствующей информации в двух печатных изданиях на казахском и русском языках по месту нахождения МФО, а также по юридическому адресу заемщика (заявителя) - физического лица в срок не позднее тридцати календарных дней с даты таких изменений.
- 2) в случае изменения состава участников (акционеров) письменно известить Уполномоченный государственный орган об этом и о соответствии участников (акционеров) требованиям пункта 6 статьи 14 Закона РК «О микрофинансовой деятельности» в срок не позднее десяти календарных дней с даты такого изменения;
- 3) разместить копию Правил предоставления микрокредитов в месте, доступном для обозрения и ознакомления заемщиком (заявителем) МФО, в том числе на интернет-ресурсе МФО;

4) При предоставлении микрокредита МФО обязана:

4.1.) до заключения договора о предоставлении микрокредита предоставляет клиенту, вне зависимости от способа его обращения за получением микрокредита:

- информацию об условиях предоставления микрокредита и перечень необходимых документов для заключения договора о предоставлении микрокредита;

- срок предоставления микрокредита;
- предельную сумму микрокредита;
- о размере ставки вознаграждения в процентах годовых, размере годовой эффективной ставки вознаграждения (реальной стоимости микрокредита), а также сумме переплаты по микрокредиту;
- предоставлять заявителю полную и достоверную информацию о платежах, связанных с получением, обслуживанием и погашением (возвратом) микрокредита;
- размеры тарифов и иных расходов, связанных с получением и обслуживанием (погашением) микрокредита, в пользу микрофинансовой организации;
- информацию об ответственности и возможных рисках клиента в случае невыполнения обязательств по договору о предоставлении микрокредита;
- информацию об ответственности залогодателя, гаранта, поручителя и иного лица, являющегося стороной договора об обеспечении микрокредита;
- консультации по возникшим у клиента вопросам;
- по желанию клиента - проект договора о предоставлении микрокредита;
- информацию о предоставлении микрокредита с условием получения дополнительной услуги, с учетом требований, предусмотренных пунктом 4.6. Правил, и об иных договорах, которые будут заключены клиентом в связи с получением дополнительной услуги, включая сведения о наличии дополнительных расходов;

4.2.) в установленные правилами предоставления микрокредитов сроки рассматривает заявление клиента о предоставлении микрокредита;

4.3.) до заключения договора о предоставлении микрокредита предоставляет клиенту срок, определенный правилами предоставления микрокредитов, для ознакомления с его условиями;

4.4.) информирует клиента о его праве обращения при возникновении спорных ситуаций по получаемой микрофинансовой услуге в микрофинансовую организацию, к микрофинансовому омбудсману или в суд. В этих целях клиенту представляется информация о месте нахождения, почтовом, электронном адресах и интернет-ресурсах (при наличии) микрофинансовой организации, микрофинансового омбудсмана;

4.5.) обеспечивает конфиденциальность предоставленной клиентом информации.

4.6.) При предложении клиенту дополнительной услуги, оказываемой микрофинансовой организацией в соответствии с пунктом 1-2 статьи 3 Закона РК «О микрофинансовой деятельности» за отдельную плату, микрофинансовая организация до заключения договора о предоставлении микрокредита:

- предоставляет клиенту полную и достоверную информацию о содержании и стоимости дополнительной услуги (услуг);
- разъясняет клиенту, что предоставление микрокредита не зависит от согласия клиента на получение дополнительной услуги;
- обеспечивает возможность свободного, осознанного выбора, подтверждаемого отдельным заявлением клиента на получение каждой дополнительной услуги.

В заявлении на предоставление дополнительной услуги содержатся:

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

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

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

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

5) До заключения договора о предоставлении микрокредита с физическим лицом информировать физическое лицо, размере годовой эффективной ставки вознаграждения (реальной стоимости микрокредита), сумме переплаты по микрокредиту, а также осуществляет мероприятия, предусмотренные подпунктами 4) и 5) пункта 2 статьи 7 Закона РК «О микрофинансовой деятельности», с обязательным фиксированием перечня осуществленных микрофинансовой организацией мероприятий, который приобщается к кредитному досье заемщика по данному договору.»

6) предоставить заявителю до заключения договора о предоставлении микрокредита для ознакомления и выбора метода погашения микрокредита проекты графиков погашения, рассчитанных различными методами. В обязательном порядке заемщику должны быть представлены проекты графиков погашения микрокредита, рассчитанных в соответствии с методиками расчета регулярных платежей по микрокредитам, выдаваемым микрофинансовыми организациями физическим лицам, и временными базами для расчета вознаграждения по таким микрокредитам, установленными нормативным правовым актом Уполномоченного государственного органа, с периодичностью, установленной в договоре о предоставлении микрокредита, следующими методами погашения:

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

7) проинформировать заемщика (заявителя) о его правах и обязанностях, связанных с получением микрокредита, а также возможных последствиях в случае невыполнения обязательств по договору о предоставлении микрокредита;

8) сообщать уполномоченному государственному органу по финансовому мониторингу сведения в соответствии с Законом РК «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма»;

9) соблюдать тайну предоставления микрокредита;

10) в случае предоставления микрокредита заемщикам на приобретение товаров, работ и услуг, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности осуществлять расчет коэффициента долговой нагрузки заемщика до принятия решения о (об):

- выдаче заемщику микрокредита, за исключением выдаче микрокредита (части микрокредита) в рамках открытой заемщику кредитной линии;
- открытии кредитной линии заемщику (установлении кредитного лимита);
- выдаче заемщику дополнительного микрокредита в рамках заключенного (заключенных) договора (договоров) о предоставлении микрокредита;
- изменении условий открытой кредитной линии и (или) микрокредита заемщика, влекущем увеличение срока и (или) размера периодических

платежей по данному микрокредиту, согласно графику погашения микрокредита.

11) определять долговую нагрузку заемщика в соответствии с требованиями пунктов 5-10 Правил расчета и предельного значения коэффициента долговой нагрузки заемщика организации, осуществляющей микрофинансовую деятельность (Постановление Правления Национального Банка РК от 28 ноября 2019 года № 215).

12) определять коэффициент долга к доходу которых не превышает максимальный допустимый размер, установленный постановлением Правления Национального Банка Республики Казахстан от 14 ноября 2019 года № 192 «Об утверждении пруденциальных нормативов и иных обязательных к соблюдению организацией, осуществляющей микрофинансовую деятельность, норм и лимитов, методики их расчетов»;

осуществлять классификацию активов и условных обязательств по предоставленным микрокредитам и создавать против них провизии (резервы) в соответствии с правилами, утвержденными Уполномоченным государственным органом по согласованию с государственным органом, осуществляющим руководство в сфере обеспечения поступлений налогов и других обязательных платежей в бюджет;

13) соблюдать пруденциальные нормативы и иные обязательные к соблюдению нормы и лимиты, методику их расчетов, установленные Уполномоченным государственным органом;

14) представлять в Национальный Банк РК финансовую и иную отчетность, перечень, формы, сроки и порядок представления которой устанавливаются нормативными правовыми актами Национального Банка РК по согласованию с Уполномоченным государственным органом;

15) устранять нарушения законодательства Республики Казахстан, выявленные Уполномоченным государственным органом;

16) отказывать в предоставлении микрокредита в случаях, предусмотренных Законом РК «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма»;

17) соблюдать иные требования, установленные законодательством Республики Казахстан.

13.3. МФО не вправе:

- 1) в одностороннем порядке изменять ставки вознаграждения (за исключением случаев их снижения) и (или) способ и метод погашения микрокредита;
- 2) предоставлять микрокредит, указанный в пункте 3-1 статьи 4 Закона РК «О микрофинансовой деятельности», физическим лицам, имеющим просроченную задолженность по беззалоговым банковским займам и микрокредитам свыше шестидесяти календарных дней, в размере, равном или превышающем пятикратный размер месячного расчетного показателя, установленного на соответствующий финансовый год законом о республиканском бюджете.
- 3) устанавливать и взимать с заемщика (заявителя) любые платежи, за исключением вознаграждения и неустойки (штрафа, пени) по микрокредиту;
- 4) требовать от заемщика, являющегося физическим лицом, досрочно полностью или частично возвратившего микрофинансовой организации сумму микрокредита, неустойку (штраф, пеню) и другие платежи за досрочный возврат микрокредита;
- 5) требовать выплаты вознаграждения, неустойки (штрафов, пени), начисленных по истечении девяноста последовательных календарных дней просрочки исполнения обязательства по погашению любого из платежей по суммам основного долга и (или) вознаграждения по микрокредиту заемщика - физического лица, не связанному с осуществлением предпринимательской деятельности. Требование настоящего подпункта не распространяется на договор о предоставлении

- 1
- микрокредита в случае, если на дату его заключения сумма основного долга полностью обеспечивалась залогом имущества, подлежащего регистрации, и (или) залогом денег;
- 6) требовать выплаты вознаграждения, а также неустойки (штрафов, пени), начисленных по истечении ста восьмидесяти последовательных календарных дней просрочки исполнения обязательства по погашению любого из платежей по суммам основного долга и (или) вознаграждения по микрокредиту заемщика - физического лица, обеспеченному ипотекой недвижимого имущества, не связанному с осуществлением предпринимательской деятельности.
 - 7) предоставлять микрокредиты гражданину Республики Казахстан со дня размещения объявления о завершении процедуры внесудебного банкротства или процедуры судебного банкротства в порядке, предусмотренном Законом РК «О восстановлении платежеспособности и банкротстве граждан Республики Казахстан», а также принимать от таких лиц обеспечение в виде залога, гарантии и поручительства по договорам о предоставлении микрокредита в течение пяти лет.
 - 8) предоставлять микрокредиты лицу при наличии в его кредитном отчете информации об установлении им добровольного отказа от получения микрокредитов.
 - 9) подавать нотариусу заявления о совершении исполнительной надписи для взыскания задолженности по договору о предоставлении микрокредита не по территории деятельности нотариуса в соответствии с указанным в договоре адресом должника.
 - 10) соблюдать иные требования, установленные законодательством Республики Казахстан.

14. Права и обязанности Заемщика и заявителя

14.1. Заемщик имеет право:

- 1) ознакомиться с правилами предоставления микрокредитов, тарифами микрофинансовой организации по предоставлению микрокредитов;
- 2) распоряжаться полученным микрокредитом в порядке и на условиях, установленных договором о предоставлении микрокредита;
- 3) защищать свои права в порядке, установленном законами Республики Казахстан;
- 4) досрочно полностью или частично вернуть микрофинансовой организации сумму микрокредита, предоставленную по договору о предоставлении микрокредита;
- 5) осуществлять иные права, установленные Законом РК «О микрофинансовой деятельности», иными законами Республики Казахстан и Договором микрокредита.

14.2. Заемщик обязан:

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

14.3. Заявитель имеет право:

- 1) ознакомиться с правилами предоставления микрокредитов, тарифами микрофинансовой организации по предоставлению микрокредитов;
- 2) получать полную и достоверную информацию о платежах, связанных с получением, обслуживанием и погашением (возвратом) микрокредита;
- 3) отказаться от заключения договора о предоставлении микрокредита.

14.4. Заявитель обязан:

1) заявитель представляет в микрофинансовую организацию документы и сведения, определенные перечнем документов, необходимых для получения микрокредита, а также порядком ведения кредитного досье по договору о предоставлении микрокредита, необходимые для заключения договора о предоставлении микрокредита и договоров, обеспечивающих исполнение обязательств заемщика;

Заявитель имеет иные права и обязанности, установленные Законом РК «О микрофинансовой деятельности» и иными законами Республики Казахстан.

15. Порядок предоставления МФО сведений по кредиту при обращении заемщиков, залогодателей, гарантов

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

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

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

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

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

15.5. В случае, если предусмотрено договором о предоставлении микрокредита, микрофинансовая организация на периодичной основе представляет клиенту сведения, предусмотренные пунктом 16.1. Правил, способом, предусмотренным договором о предоставлении микрокредита.

15.6. Сведения, предусмотренные в пунктах 16.1., 16.2., 16.3. и 16.4. Правил, представляются с указанием суммы основного долга, вознаграждения, неустойки (штрафа, пени), а также других подлежащих уплате сумм.

16. Порядок и сроки рассмотрения микрофинансовой организацией обращений клиентов, возникающих в процессе предоставления микрофинансовых услуг

16.1 Рассмотрение микрофинансовой организацией обращений клиентов микрофинансовой организации осуществляется в порядке, установленном Правилами.

16.2 Микрофинансовая организация осуществляет работу со следующими обращениями клиентов:

- 1) письменными обращениями, поступившими нарочно, почтовой связью, на электронную почту и объекты информатизации микрофинансовой организации;

2) устными обращениями, поступившими по телефону и при непосредственном посещении клиентом микрофинансовой организации.

16.3 Письменные обращения клиентов регистрируются в журнале регистрации письменных обращений, содержащем реквизиты в соответствии с внутренними документами микрофинансовой организации.

16.4 Клиенту выдается документ, подтверждающий прием его письменного обращения на бумажном носителе, поступившем наочно, либо делается соответствующая отметка на копии обращения. Отказ в приеме обращений не допускается.

16.5 Обращения клиентов, поступающие через объекты информатизации микрофинансовой организации, в том числе через интернет-ресурс или мобильное приложение (при наличии) регистрируются в порядке, предусмотренном внутренними документами микрофинансовой организации. Для этих целей в объектах информатизации, в том числе интернет-ресурс или в мобильном приложении (при наличии) предусматривается легко идентифицируемый клиентом функционал для подачи обращения.

16.6 Обращения клиентов по телефону регистрируются. Запись телефонных разговоров с клиентом производится с его согласия при уведомлении об этом в начале разговора.

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

16.8 Микрофинансовая организация при рассмотрении обращения в случае недостаточности представленной информации запрашивает дополнительные документы и сведения у клиента.

16.9 Срок рассмотрения обращения клиента составляет не более 15 (пятнадцати) рабочих дней со дня поступления обращения в микрофинансовую организацию.

В случае необходимости установления фактических обстоятельств, имеющих значение для правильного рассмотрения обращения, срок рассмотрения обращения продлевается на 15 (пятнадцать) рабочих дней по письменному решению органа микрофинансовой организации, уполномоченного на принятие подобного рода решений. Клиент извещается о продлении срока в течение 3 (трех) рабочих дней со дня продления срока рассмотрения обращения.

16.10 Микрофинансовая организация обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений физических и юридических лиц, информирует клиентов о результатах рассмотрения их обращений и принятых мерах.

Письменный ответ клиенту о результатах рассмотрения обращения дается на казахском языке или на языке обращения и содержит обоснованные и мотивированные доводы на каждые изложенные клиентом просьбу, требование, ходатайство, рекомендацию и иной вопрос со ссылкой на соответствующие нормы законодательства Республики Казахстан, внутренних документов микрофинансовой организации, договоров, имеющих отношение к рассматриваемому вопросу, а также на фактические обстоятельства рассматриваемого вопроса с разъяснением права клиента на обжалование принятого решения.

16.11 В случае обоснованности и правомерности обращения клиента микрофинансовая организация принимает решение об устранении нарушения и восстановлении прав и законных интересов клиента.

16.12 Ответ на письменное обращение подписывается уполномоченным лицом микрофинансовой организации.

Допускается использование средств факсимильного копирования подписи или иного способа, предусмотренного внутренними нормативными документами микрофинансовой организации.

Не требуется подписание уполномоченным лицом микрофинансовой организации ответа на письменное обращение, направляемого способами, предусмотренным подпунктом третьим пункта 17.4. Правил (путем отправки текстового SMS-сообщения или push-уведомления с ответом).

16.13 Передача клиенту ответа на письменное обращение производится способом, предусмотренным договором о предоставлении микрокредита.

16.14 Ответ считается доставленным, если он направлен клиенту:

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

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

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

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

При явке клиента (его уполномоченного представителя) в микрофинансовую организацию ответ вручается под роспись лично в руки, о чем делается отметка в журнале регистрации письменных обращений, за исключением ответа, доставленного способами, предусмотренными настоящим пунктом.

В случае возврата ответа с отметкой о невозможности его вручения адресату, получателю, либо в связи с отказом в его принятии, ответ считается переданным надлежащим образом.

17. Порядок раскрытия микрофинансовой организацией информации о предоставляемых микрофинансовых услугах и консультирования клиентов

17.1. Микрофинансовая организация размещает в филиалах (их помещениях), при отсутствии филиалов - в центральном офисе (в месте, доступном для обозрения и ознакомления) и на своем интернет-ресурсе (при его наличии) актуальную информацию о ставках и тарифах по микрокредитам, с указанием сведений о датах утверждения и внесения изменений в действующие ставки и тарифы, номеров внутренних документов и органа, их утвердившего (принявшего).

17.2. Распространение рекламы о микрофинансовых услугах осуществляется в соответствии с требованиями Закона Республики Казахстан «О рекламе» и Закона, в том числе со следующими требованиями:

- 1) реклама является достоверной, распознаваемой без специальных знаний или применения специальных средств непосредственно в момент ее представления;

- 2) в рекламе, за исключением рекламы на радио, указываются номер лицензии на осуществление микрофинансовой деятельности и наименование органа, выдавшего данную лицензию;

- 3) при распространении и (или) размещении рекламы, содержащей информацию о величинах ставок вознаграждения по микрокредиту, в том числе при ее публикации, указывается годовая эффективная ставка вознаграждения в цифровом выражении, одинаковой по размеру и стилю оформления шрифтов форме с другими ставками вознаграждения. Не допускается указание годовой эффективной ставки вознаграждения шрифтом, меньше используемого, при указании иной информации в данной рекламе.

Размеры ставки вознаграждения и годовой эффективной ставки вознаграждения по каждому виду микрокредита указываются с учетом нижнего и верхнего диапазона. Верхний диапазон годовой эффективной ставки вознаграждения устанавливается с учетом предельного размера, установленного совместным постановлением Правления Агентства Республики Казахстан по регулированию и развитию финансового рынка от 16 августа 2024 года № 62 и постановлением Правления Национального Банка Республики Казахстан от 19 августа 2024 года № 45 «Об определении предельных размеров годовой эффективной ставки вознаграждения» (зарегистрировано в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов под № 34960);

4) реклама микрокредитов, за исключением рекламы, размещаемой на радио и телевидении, обеспечивается сопровождающим сообщением об ответственности заемщика - физического лица в случае невыполнения обязательств по договору о предоставлении микрокредита.

В сообщении также указывается информация о правах микрофинансовой организации, предусмотренных пунктом 5 статьи 9-2 Закона.

Допускается осуществление микрофинансовой организацией отсылки в рекламе на интернет-ресурс или мобильное приложение микрофинансовой организации (при их наличии), где будет размещена информация о правах микрофинансовой организации и об ответственности заемщика - физического лица в случае невыполнения обязательств по договору о предоставлении микрокредита.

17.3. При предоставлении микрокредита микрофинансовая организация:

1) до заключения договора о предоставлении микрокредита предоставляет клиенту: информацию об условиях предоставления микрокредита и перечень необходимых документов для заключения договора о предоставлении микрокредита;

срок предоставления микрокредита;

предельную сумму микрокредита;

размер ставки вознаграждения в годовых процентах либо в фиксированной сумме, размер ставки вознаграждения в достоверном годовом эффективном сопоставимом исчислении (реальная стоимость), а также сумме переплаты по микрокредиту на дату обращения клиента;

размеры тарифов и иных расходов, связанных с получением и обслуживанием (погашением) микрокредита, в пользу микрофинансовой организации;

информацию об ответственности и возможных рисках клиента в случае невыполнения обязательств по договору о предоставлении микрокредита;

информацию об ответственности залогодателя, гаранта, поручителя и иного лица, являющегося стороной договора об обеспечении микрокредита;

консультации по возникшим у клиента вопросам;

по желанию клиента - проект договора о предоставлении микрокредита;

информацию о предоставлении микрокредита с условием получения дополнительной услуги, с учетом требований, предусмотренных пунктом 9 Правил, и об иных договорах, которые будут заключены клиентом в связи с получением дополнительной услуги, включая сведения о наличии дополнительных расходов;

2) в установленные правилами предоставления микрокредитов сроки рассматривает заявление клиента о предоставлении микрокредита;

3) до заключения договора о предоставлении микрокредита предоставляет клиенту срок, определенный правилами предоставления микрокредитов, для ознакомления с его условиями;

4) информирует клиента о его праве обращения при возникновении спорных ситуаций по получаемой микрофинансовой услуге в микрофинансовую организацию, к микрофинансовому омбудсману или в суд. В этих целях клиенту представляется информация о месте нахождения, почтовом, электронном адресах и интернет-ресурсах (при наличии) микрофинансовой организации, микрофинансового омбудсмана;

5) обеспечивает конфиденциальность предоставленной клиентом информации.

17.4. При предложении клиенту дополнительной услуги, оказываемой микрофинансовой организацией в соответствии с пунктом 1-2 статьи 3 Закона за отдельную плату, микрофинансовая организация до заключения договора о предоставлении микрокредита:

- предоставляет клиенту полную и достоверную информацию о содержании и стоимости дополнительной услуги (услуг);
- разъясняет клиенту, что предоставление микрокредита не зависит от согласия клиента на получение дополнительной услуги;
- обеспечивает возможность свободного, осознанного выбора, подтверждаемого отдельным заявлением клиента на получение каждой дополнительной услуги.

В заявлении на предоставление дополнительной услуги содержатся:

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

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

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

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

18. Предоставление микрокредитов ■ работа с неплатежеспособными клиентами

18.1. До принятия решения о предоставлении микрокредита микрофинансовая организация осуществляет мероприятия, предусмотренные Правилами № 232.

18.2. Микрофинансовая организация в срок до 3 (трех) рабочих дней со дня принятия соответствующего решения в порядке, установленном правилами предоставления микрокредитов, информирует клиента о выдаче либо об отказе в выдаче микрокредита с указанием причин отказа, способом, предусмотренным Правилами.

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

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

18.4. По заявлению клиента после полного погашения задолженности по микрокредиту микрофинансовая организация безвозмездно в срок не более 3 (трех) рабочих дней со дня получения заявления представляет в письменной форме или способом,

предусмотренным договором о предоставлении микрокредита, справку об отсутствии задолженности.

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

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

18.7. В случае, если предусмотрено договором о предоставлении микрокредита, микрофинансовая организация на периодичной основе представляет клиенту сведения, предусмотренные пунктом 19.3. Правил, способом, предусмотренным договором о предоставлении микрокредита.

18.8. Сведения, предусмотренные в пунктах 19.3, 19.4, 19.5. и 19.6. Правил, представляются с указанием суммы основного долга, вознаграждения, неустойки (штрафа, пени), а также других подлежащих уплате сумм.

18.9. При наличии просрочки исполнения обязательства по договору о предоставлении микрокредита микрофинансовая организация уведомляет заемщика в соответствии с пунктом 1 статьи 9-2 Закона РК «О микрофинансовой деятельности».

Уведомление о наличии просроченной задолженности по принятым обязательствам, направляемое по месту жительства (нахождения) заемщика, указанному в договоре о предоставлении микрокредита или сообщенному заемщиком микрофинансовой организации способом, предусмотренным договором о предоставлении микрокредита, оформляется в письменной форме согласно приложению 1 к Правилам.

В уведомлении, направляемом посредством SMS-сообщения, push-уведомления или мобильного приложения, указывается информация, предусмотренная в подпункте 1) части первой пункта 1 статьи 9-2 Закона, а также ссылка на информацию, размещенную на интернет-ресурсе и (или) в мобильном приложении микрофинансовой организации (при их наличии), предусмотренную в приложении 2 к Правилам.

18.10. Взаимодействие микрофинансовой организации с заемщиком, имеющим просроченную задолженность, и (или) его представителем, и (или) третьим лицом, связанным обязательствами с микрофинансовой организацией в рамках договора о предоставлении микрокредита, осуществляется:

1) в период с 8.00 до 21.00 часов в будние дни по месту жительства либо месту нахождения заемщика, либо месту регистрации заемщика, либо в помещении микрофинансовой организации, не более трех раз в неделю и не более одного раза в будний день, если иное время, периодичность и день (выходной и (или) праздничный) не согласованы с заемщиком;

2) не более трех раз в период с 8.00 до 21.00 часов в будние дни и не более двух раз в период с 9:00 до 19:00 в выходные и праздничные дни посредством телефонных переговоров по инициативе микрофинансовой организации, в том числе с использованием приложений для совершения звонков в сети интернет или программного обеспечения для совершения автоматического голосового информирования, с сообщением при каждом взаимодействии наименования организации, ее места нахождения, фамилии, имени, отчества (при его наличии), должности лица, которое осуществляет взаимодействие.

Взаимодействие микрофинансовой организации с третьим лицом, не являющимся лицом, указанным в абзаце первом настоящего пункта, допускается в целях установления места нахождения и (или) контактных данных заемщика для

урегулирования и (или) погашения просроченной задолженности способами и в период, предусмотренными подпунктом 2) настоящего пункта, а также при сообщении наименования организации, ее места нахождения, фамилии, имени, отчества (при его наличии), должности лица, которое осуществляет взаимодействие.

18.11. В случае обращения заемщика в микрофинансовую организацию с письменным заявлением о внесении изменений в условия договора, микрофинансовая организация рассматривает предложенные условия изменения договора о предоставлении микрокредита в порядке, установленном постановлением Правления Агентства Республики Казахстан по регулированию и развитию от 16 июля 2021 года № 82 «Об утверждении Правил рассмотрения заявления заемщика - физического лица о внесении изменений в условия договора о предоставлении микрокредита, перечня документов, прилагаемых к нему, а также порядка информирования уполномоченного органа о результатах рассмотрения заявления организацией, осуществляющей микрофинансовую деятельность» (зарегистрировано в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов под № 23630).

18.12. В случае, если договором о предоставлении микрокредита предусмотрено право микрофинансовой организации на передачу третьему лицу права (требования) по договору о предоставлении микрокредита (договору уступки права (требования)), микрофинансовая организация:

1) до заключения договора уступки права (требования) уведомляет заемщика - физическое лицо по договору о предоставлении микрокредита, не связанного с осуществлением предпринимательской деятельности, о планируемой уступке прав (требований) микрофинансовой организации по указанному договору о предоставлении микрокредита третьему лицу, а также об обработке (передаче) персональных данных заемщика в связи с такой уступкой способом, предусмотренным договором о предоставлении микрокредита, а также через объекты информатизации, предоставляющие микрофинансовой организации возможность осуществить идентификацию клиента - физического лица посредством применения идентификационных средств, предусмотренных Законом Республики Казахстан «О платежах и платежных системах» (далее - объекты информатизации);

2) уведомляет заемщика (или его уполномоченного представителя) о состоявшемся переходе прав (требований) по договору о предоставлении микрокредита третьему лицу способом, предусмотренным договором о предоставлении микрокредита, а также через объекты информатизации в течение тридцати календарных дней со дня заключения договора уступки с указанием необходимости осуществления дальнейших платежей по договору о предоставлении микрокредита третьему лицу (наименование, место нахождения и банковские реквизиты лица, которому уступлены права (требования) по договору о предоставлении микрокредита, либо в случае передачи прав (требований) по договору о предоставлении микрокредита в доверительное управление - сервисной компании), объема переданных прав (требований) по договору о предоставлении микрокредита, размера и структуры задолженности по договору о предоставлении микрокредита (основной долг, вознаграждение, комиссии, неустойка (штраф, пеня)) и других подлежащих уплате сумм.

19. Положение микрофинансовой организации о порядке работы с клиентами

19.1. Политика и процедуры соблюдения прав и интересов клиентов.

Политика и процедуры соблюдения прав и интересов клиентов микрофинансовой организации включают, но не ограничиваясь следующее:

- 1) Нормы поведения работников микрофинансовой организации и уполномоченных агентов при предоставлении микрокредитов:**

19.1.1. Нормы поведения сотрудников и уполномоченных агентов микрофинансовой организации при предоставлении микрокредитов определяются Законом "О микрофинансовой деятельности", законодательством о защите прав потребителей и внутренними нормативными документами организации.

Все сотрудники и уполномоченные агенты микрофинансовой организации при предоставлении микрокредитов должны действовать в строгом соответствии с Законом "О микрофинансовой деятельности", законодательством о защите прав потребителей и другими нормативно-правовыми актами Национального банка Казахстана и Агентства по регулированию и развитию финансового рынка Казахстана, а также Внутренних нормативных документов микрофинансовой организации, не должны использовать служебную информацию в личных целях, разглашать конфиденциальные данные, а также применять угрозы или обман в отношении клиентов. Они обязаны предоставлять клиентам полную и достоверную информацию о условиях микрокредитов, включая годовую эффективную ставку вознаграждения и размер причитающейся к возврату суммы, своевременно и оперативно реагировать на их жалобы и претензии, принимать меры для устранения нарушений, проявлять доброжелательное, искреннее и уважительное отношение ко всем клиентам, злоупотреблять доверием коллег или клиентов, а также использовать свое служебное положение в личных интересах или в ущерб репутации компании.

2) Процедуры предоставления микрокредитов и перечень информации, подлежащей раскрытию на всех этапах взаимодействия:

Микрофинансовая организация размещает в филиалах (их помещениях), при отсутствии филиалов - в центральном офисе (в месте, доступном для обозрения и ознакомления) и на своем интернет-ресурсе (при его наличии) актуальную информацию о ставках и тарифах по микрокредитам, с указанием сведений о датах утверждения и внесения изменений в действующие ставки и тарифы, номеров внутренних документов и органа, их утвердившего (принявшего).

19.2.1. Распространение рекламы с микрофинансовых услугах осуществляется в соответствии с требованиями Закона Республики Казахстан «О рекламе» и Закона, в том числе со следующими требованиями:

1) реклама является достоверной, распознаваемой без специальных знаний или применения специальных средств непосредственно в момент ее представления;

2) в рекламе, за исключением рекламы на радио, указываются номер лицензии на осуществление микрофинансовой деятельности и наименование органа, выдавшего данную лицензию;

3) при распространении и (или) размещении рекламы, содержащей информацию о величинах ставок вознаграждения по микрокредиту, в том числе при ее публикации, указывается годовая эффективная ставка вознаграждения в цифровом выражении, одинаковой по размеру и стилю оформления шрифтов форме с другими ставками вознаграждения. Не допускается указание годовой эффективной ставки вознаграждения шрифтом, меньше используемого, при указании иной информации в данной рекламе.

Размеры ставки вознаграждения и годовой эффективной ставки вознаграждения по каждому виду микрокредита указываются с учетом нижнего и верхнего диапазона. Верхний диапазон годовой эффективной ставки вознаграждения устанавливается с учетом предельного размера, установленного совместным постановлением Правления Агентства Республики Казахстан по регулированию и развитию финансового рынка от 16 августа 2024 года № 62 и постановлением Правления Национального Банка Республики Казахстан от 19 августа 2024 года № 45 «Об определении предельных размеров годовой эффективной ставки вознаграждения» (зарегистрировано в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов под № 34960);

4) реклама микрокредитов, за исключением рекламы, размещаемой на радио и телевидении, обеспечивается сопровождающим сообщением об ответственности

заемщика - физического лица в случае невыполнения обязательств по договору о предоставлении микрокредита.

В сообщении также указывается информация о правах микрофинансовой организации, предусмотренных пунктом 5 статьи 9-2 Закона.

Допускается осуществление микрофинансовой организацией отсылки в рекламе на интернет-ресурс или мобильное приложение микрофинансовой организации (при их наличии), где будет размещена информация о правах микрофинансовой организации и об ответственности заемщика - физического лица в случае невыполнения обязательств по договору о предоставлении микрокредита.

19.2.2. При предоставлении микрокредита микрофинансовая организация:

1) до заключения договора о предоставлении микрокредита предоставляет клиенту: информацию об условиях предоставления микрокредита и перечень необходимых документов для заключения договора о предоставлении микрокредита;

- срок предоставления микрокредита;
- предельную сумму микрокредита;
- размер ставки вознаграждения в годовых процентах либо в фиксированной сумме, размер ставки вознаграждения в достоверном годовом эффективном сопоставимом исчислении (реальная стоимость), а также сумме переплаты по микрокредиту на дату обращения клиента;
- размеры тарифов и иных расходов, связанных с получением и обслуживанием (погашением) микрокредита, в пользу микрофинансовой организации;
- информацию об ответственности и возможных рисках клиента в случае невыполнения обязательств по договору о предоставлении микрокредита;
- информацию об ответственности залогодателя, гаранта, поручителя и иного лица, являющегося стороной договора об обеспечении микрокредита;
- консультации по возникшим у клиента вопросам;
- по желанию клиента - проект договора о предоставлении микрокредита;
- информацию о предоставлении микрокредита с условием получения дополнительной услуги, с учетом требований, предусмотренных пунктом 9 Правил, и об иных договорах, которые будут заключены клиентом в связи с получением дополнительной услуги, включая сведения о наличии дополнительных расходов;

2) в установленные правилами предоставления микрокредитов сроки рассматривает заявление клиента о предоставлении микрокредита;

3) до заключения договора о предоставлении микрокредита предоставляет клиенту срок, определенный правилами предоставления микрокредитов, для ознакомления с его условиями;

4) информирует клиента о его праве обращения при возникновении спорных ситуаций по получаемой микрофинансовой услуге в микрофинансовую организацию, к микрофинансовому омбудсману или в суд. В этих целях клиенту представляется информация о месте нахождения, почтовом, электронном адресах и интернет-ресурсах (при наличии) микрофинансовой организации, микрофинансового омбудсмана;

5) обеспечивает конфиденциальность предоставленной клиентом информации.

19.2.3. При предложении клиенту дополнительной услуги, оказываемой микрофинансовой организацией в соответствии с пунктом 1-2 статьи 3 Закона за отдельную плату, микрофинансовая организация до заключения договора о предоставлении микрокредита:

предоставляет клиенту полную и достоверную информацию о содержании и стоимости дополнительной услуги (услуг);

разъясняет клиенту, что предоставление микрокредита не зависит от согласия клиента на получение дополнительной услуги;

обеспечивает возможность свободного, осознанного выбора, подтверждаемого отдельным заявлением клиента на получение каждой дополнительной услуги.

В заявлении на предоставление дополнительной услуги содержатся:

согласие клиента на получение дополнительной услуги, в том числе на заключение договора, связанного с получением такой услуги;

наименование, содержание и стоимость дополнительной услуги;

информация о праве клиента на отказ от услуги и подтверждение того, что отказ не влечёт отказ в микрокредите;

выбор клиента о включении расходов по дополнительной услуге в сумму микрокредита либо об оплате их самостоятельно.

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

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

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

3) Требования к квалификации работников микрофинансовой организации, непосредственно взаимодействующих с клиентами:

19.3.1. Работники микрофинансовой организации, непосредственно взаимодействующие с клиентами, должны

- иметь средне-специальное и/или высшее образование;
- обладать знаниями и навыками, необходимыми для эффективного и корректного выполнения своих обязанностей;
- должны знать и соблюдать Закон Республики Казахстан «О микрофинансовой деятельности» и другие нормативные акты, регулирующие сферу микрокредитования;
- обладать знаниями правил предоставления микрокредитов и нормативных актов, регулирующих микрофинансовую деятельность;
- должны быть компетентны в своей работе, действовать добросовестно и не допускать нарушений законодательства при взаимодействии с клиентами;
- должны обеспечить конфиденциальность информации, которую клиенты предоставляют для получения микрокредита. Не должны разглашать или использовать в личных целях служебную, коммерческую или иную конфиденциальную информацию, ставшую известной в ходе выполнения обязанностей.
- Соблюдать Правила предоставления микрокредитов, утвержденные высшим органом микрофинансовой организации.
- При взаимодействии с клиентами, которые задерживают платежи, сотрудники должны соблюдать утвержденный порядок взаимодействия с должниками, придерживаться норм и правил, запрещающих угрозы, оскорбления, шантаж и введение в заблуждение.

4) Процедуры идентификации и предотвращения недобросовестных практик при предоставлении микрокредитов:

19.4.1. Идентификация Заемщика (Заявителя) заключается в проведении работниками МФО мероприятий по фиксированию и проверке достоверности сведений о Заемщике (Заявителе), установлению и фиксированию предполагаемой цели микрокредита, а также

получению и фиксированию иных предусмотренных Правилами сведений о Заемщике (Заявителе).

19.4.2. Идентификация Заемщика (заявителя) (его представителя) состоит из следующих обязательных процедур:

- установление сведений в отношении Заемщика (заявителя) при личном контакте в офисе МФО;
- проверка личных удостоверяющих документов Заемщика – физического лица, а также полномочий представителя/работника Заемщика - юридического лица;
- получение согласия на сбор и обработку персональных данных Заемщика;
- проверка по базам данных кредитных бюро, информационных систем сведений о Заемщике, согласно требований настоящих Правил;
- проверка наличия или отсутствия Заемщика (заявителя) в перечне, указанном в пункте 1 статьи 12 Закона о ПОД/ФТ;
- проверка правоустанавливающих документов, на предоставляемое в залог имущество;
- выезд Кредитного менеджера совместно с сотрудником Службы безопасности МФО на местонахождение бизнеса Заемщика, а также на местонахождение предоставляемого в обеспечение залогового имущества;
- обновление сведений, полученных в результате идентификации Заемщика (заявителя);

19.4.3. Работники МФО на всех этапах взаимодействия с Клиентом осуществляют профилактические меры по предотвращению недобросовестных практик при предоставлении микрокредитов, путем проверки и анализа финансового положения Клиента, обратившегося за получением микрокредита, проверок сведений о кредитной истории по базам кредитных бюро, проверки наличия сведений о применении процедуры банкротства физического лица, сведений об иных обязательствах перед третьими лицами. Работники МФО проверяют целевое использование кредитных средств, выданных на предпринимательские цели.

5) Структура, задачи, функции и полномочия должностных лиц, подразделений и работников микрофинансовой организации, участвующих в процессе принятия решения по обращениям и возмещения ущерба клиентам:

19.5.1. Структура микрофинансовой организации, решающих вопросы клиентов, функции и полномочия уполномоченных органов и должностных лиц, включает:

19.5.2. Руководство микрофинансовой организации:

- Высший орган: утверждает Правила предоставления микрокредитов.
- Уполномоченные органы по принятию решения по обращениям клиентов на условиях предложенных клиентам или предоставление встречных условий урегулирования или мотивированный отказ:
 - а) Наблюдательный Совет: утверждает внутренние нормативные документы по работе с клиентами согласно Устава, принимает решения по обращениям и возмещения ущерба клиентам
 - б) Кредитный Комитет: принимает решения по обращениям клиентов в рамках делегированных полномочий.

Также в Полномочия уполномоченных органов входит приостановка рассмотрения обращения, в случае необходимости проведения дополнительного расследования или получения информации от клиентов и иных третьих лиц, на срок не более утвержденного НПА Республики Казахстан и внутренними нормативными документами.

- Директор: общее руководство, контроль исполнения утвержденных внутренних политик, правил и процедур, а также контроль исполнения принятых уполномоченными органами решений.

19.5.3. Кредитный отдел: Принимает, регистрирует обращения клиентов, включая жалобы и претензии, оценивает обращения по микрокредитам, изучает документы, предоставленные клиентом и проводит первичную экспертизу, коммуницирует с клиентами для получения дополнительной информации, подготавливает предложения по урегулированию задолженности, спорных ситуации и выносит на рассмотрение уполномоченного органа, информирует клиентов о принятом решении.

19.5.4. Юридический отдел: анализирует правовые аспекты обращений и решения, обеспечивает соответствие законодательству, обрабатывает претензии клиентов, согласовывает условия осуществления выплат ущерба с уполномоченным органом.

19.5.5. Служба безопасности / Внутренний контроль: осуществляет проверку на предмет мошенничества и рисков, подготовка отчетности по результатам проверки руководству микрофинансовой организации.

19.5.6. Бухгалтерия, отдел кредитного администрирования и учета кредитных операций: контроль исполнения решения по обращениям клиентов, подготовка отчетности руководству микрофинансовой организации и для уполномоченных государственных органов.

19.5.7. Основные задачи — быстрое принятие решений по обращениям клиентов, соблюдение законности, урегулирование задолженности клиентов, предотвращение конфликтов, справедливое возмещение ущерба, а также минимизация кредитных, финансовых, репутационных и иных рисков для организации.

6) Процедуры рассмотрения и принятия решений по обращениям, в том числе по заявлениям на изменение условий договора предоставления микрокредита с указанием сроков на каждом этапе рассмотрения:

19.6.1. Процедуры и порядок рассмотрения и принятия решений по обращениям, в том числе по заявлениям на изменение условий договора предоставления микрокредита определены в главах 15 и 16 настоящих Правил.

19.7. Процедуры и срок рассмотрения заявления на предоставление микрокредита по каждому виду микрокредита (при необходимости подачи заявления)

В МФО действует единая процедура и стандартные сроки рассмотрения заявлений клиентов на предоставление микрокредита, указанные в главе 4 настоящих Правил (порядок подачи кредитной заявки (заявления) на предоставлении микрокредита и порядок его рассмотрения).

19.8. Процедуры взаимодействия с клиентом при предоставлении микрокредитов

Процедуры взаимодействия с клиентом при предоставлении микрокредитов указаны в главе 18 Правил (Предоставление микрокредитов и работа с неплатежеспособными клиентами).

20. Прочие условия

20.1. Распространение рекламы о микрофинансовых услугах осуществляется в соответствии с требованиями Закона Республики Казахстан «О рекламе» и Закона, в том числе со следующими требованиями:

- 1) реклама является достоверной, распознаваемой без специальных знаний или применения специальных средств непосредственно в момент ее представления;

2) в рекламе, за исключением рекламы на радио, указываются номер лицензии на осуществление микрофинансовой деятельности и наименование органа, выдавшего данную лицензию;

3) при распространении и (или) размещении рекламы, содержащей информацию о величинах ставок вознаграждения по микрокредиту, в том числе при ее публикации, указывается годовая эффективная ставка вознаграждения в цифровом выражении, одинаковой по размеру и стилю оформления шрифтов форме с другими ставками вознаграждения. Не допускается указание годовой эффективной ставки вознаграждения шрифтом, меньше используемого, при указании иной информации в данной рекламе.

Размеры ставки вознаграждения и годовой эффективной ставки вознаграждения по каждому виду микрокредита указываются с учетом нижнего и верхнего диапазона. Верхний диапазон годовой эффективной ставки вознаграждения устанавливается с учетом предельного размера, установленного совместным постановлением Правления Агентства Республики Казахстан по регулированию и развитию финансового рынка от 16 августа 2024 года № 62 и постановлением Правления Национального Банка Республики Казахстан от 19 августа 2024 года № 45 «Об определении предельных размеров годовой эффективной ставки вознаграждения» (зарегистрировано в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов под № 34960);

4) реклама микрокредитов, за исключением рекламы, размещаемой на радио и телевидении, обеспечивается сопрягающим сообщением об ответственности заемщика - физического лица в случае невыполнения обязательств по договору о предоставлении микрокредита.

В сообщении также указывается информация о правах микрофинансовой организации, предусмотренных пунктом 5 статьи 9-2 Закона.

Допускается осуществление микрофинансовой организацией отсылки в рекламе на интернет-ресурс или мобильное приложение микрофинансовой организации (при их наличии), где будет размещена информация о правах микрофинансовой организации и об ответственности заемщика - физического лица в случае невыполнении обязательств по договору о предоставлении микрокредита.

20.2.2. МФО вправе в одностороннем порядке вносить изменения и дополнения в Правила, с соблюдением требований законодательства Республики Казахстан.

20.3.3. Вопросы, не урегулированные Правилами, подлежат разрешению в соответствии с внутренними документами МФО, условиями заключенных договоров с Заемщиком и действующим законодательством Республики Казахстан.

20.4.4. В случае, если отдельные нормы Правил вступят в противоречие с законодательством Республики Казахстан, они утрачивают силу и применяются соответствующие нормы законодательства Республики Казахстан.