Единственный участник
ТОО «Микрофинансовая организация
«Absolut Finance»,
Абдраимов Б.А.



_____.
УТВЕРЖДЕНО
«01» октября 2026 года

Правила предоставления микрокредитов ТОО «Микрофинансовая организация «Absolut Finance»

Предмет:	Правила определяют порядок, условия, основные принципы предоставления микрокредитов ТОО «Микрофинансовая организация «Absolut Finance»
Вид документа:	Правила
Утверждено:	Решением единственного участника ТОО «Микрофинансовая организация «Absolut Finance» №б/н от «01» октября 2026 года
Признан утратившим силу:	Решение единственного участника ТОО «Микрофинансовая организация «Absolut Finance»№б/н от 28.05.2019 г.
	Решение единственного участника ТОО «Микрофинансовая организация «Absolut Finance» №б/н от 10.01.2020 г.
	Решение единственного участника ТОО «Микрофинансовая организация «Absolut Finance» №б/н от 22.11.2022 г.
	Решение единственного участника ТОО «Микрофинансовая организация «Absolut Finance» №б/н от 20.08.2024 г.
	Решение единственного участника ТОО «Микрофинансовая организация «Absolut Finance» №б/н от 29.08.2025 г.
	Решение единственного участника ТОО «Микрофинансовая организация «Absolut Finance» №б/н от 18.03.2026 г.
	Решение единственного участника ТОО «Микрофинансовая организация «Absolut Finance» №б/н от 21.07.2026 г.
Доступ	Документ общего доступа
Обязательно к изучению	Все работники ТОО «Микрофинансовая организация «Absolut Finance»

г. Алматы

СОДЕРЖАНИЕ:

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

2. ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ ПРИ РАБОТЕ С ЗАЯВИТЕЛЯМИ И ЗАЕМЩИКАМИ

3. ПРЕДЕЛЬНЫЕ СУММЫ И СРОКИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МИКРОКРЕДИТОВ

4. ПРЕДЕЛЬНЫЕ ВЕЛИЧИНЫ СТАВОК ВОЗНАГРАЖДЕНИЯ ПО ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫМ МИКРОКРЕДИТАМ

5. ПОРЯДОК ВЫПЛАТЫ ВОЗНАГРАЖДЕНИЯ ПО ПРЕДОСТАВЛЕННЫМ МИКРОКРЕДИТАМ И МЕТОДЫ ПОГАШЕНИЯ МИКРОКРЕДИТОВ

6. ТРЕБОВАНИЯ К ЗАЕМЩИКАМ, СОЗАЕМЩИКАМ, ГАРАНТАМ И ЗАЛОГОДАТЕЛЯМ

7. ТРЕБОВАНИЯ К ПРИНИМАЕМОМУ ОБЕСПЕЧЕНИЮ

8. ПОРЯДОК ПОДАЧИ И РАССМОТРЕНИЯ ЗАЯВЛЕНИЯ О ПРЕДОСТАВЛЕНИИ МИКРОКРЕДИТА И ПРЕДЕЛЬНЫЕ СРОКИ ПРИНЯТИЯ РЕШЕНИЯ

9. ПОРЯДОК ЗАКЛЮЧЕНИЯ ДОГОВОРА О ПРЕДОСТАВЛЕНИИ МИКРОКРЕДИТА

10. ПРАВИЛА РАСЧЕТА ГОДОВОЙ ЭФФЕКТИВНОЙ СТАВКИ ВОЗНАГРАЖДЕНИЯ ПО ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫМ МИКРОКРЕДИТАМ

11. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ КЛИЕНТОВ, ВОЗНИКАЮЩИХ В ПРОЦЕССЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МИКРОКРЕДИТА

12. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ МФО И ЕЕ ЗАЯВИТЕЛЕЙ И ЗАЕМЩИКОВ, ИХ ВЗАИМНАЯ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

13. УСЛОВИЯ И ПОРЯДОК УРЕГУЛИРОВАНИЯ ЗАДОЛЖЕННОСТИ И МЕРЫ, ПРИМЕНЯЕМЫЕ В ОТНОШЕНИИ НЕПЛАТЕЖЕСПОСОБНОГО ЗАЕМЩИКА

14. ПОРЯДОК РАБОТЫ С КЛИЕНТАМИ, ВКЛЮЧАЯ ЛИЦ С ИНВАЛИДНОСТЬЮ И МАЛОМОБИЛЬНЫЕ ГРУППЫ НАСЕЛЕНИЯ, С УЧАСТИЕМ ДОВЕРЕННОГО ЛИЦА

15. ПОРЯДОК ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ПОТРЕБИТЕЛЕМ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ И МИКРОФИНАНСОВЫМ ОМБУДСМАНОМ

16. ПОРЯДОК ИЗМЕНЕНИЯ И РАСТОРЖЕНИЯ ДОГОВОРА О ПРЕДОСТАВЛЕНИИ МИКРОКРЕДИТА

17. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ВЗЫСКАНИЯ НА ПРЕДМЕТ ЗАЛОГА

18. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Настоящие Правила предоставления микрокредитов товарищества с ограниченной ответственностью «МФО «Absolut finance» (далее – МФО). разработаны в соответствии с требованиями действующего законодательства Республики Казахстан.
2. Настоящие Правила определяют порядок, условия, основные принципы предоставления микрокредитов в МФО.
3. Копия Правил размещается на месте, доступном для обозрения и ознакомления Заемщиком (Заявителем) МФО, в том числе на интернет-ресурсе МФО.
4. МФО осуществляет деятельность по предоставлению микрокредитов физическим и юридическим лицам(в том числе субъектам малого и среднего предпринимательства) с обеспечением в размере, не превышающим двадцатитысячекратного размера месячного расчетного показателя, установленного на соответствующий финансовый год законом о республиканском бюджете, в соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан, настоящими Правилами и внутренними нормативными документами МФО, регламентирующими процесс выдачи микрокредитов и другие обязательные условия обслуживания.
5. Выдача микрокредитов осуществляется при условии предоставления заемщиком залогового обеспечения (залог/ заклад недвижимого/ движимого имущества)
6. Микрокредиты предоставляются физическим/юридическим лицам, индивидуальным предпринимателем в национальной валюте -тенге.
7. Заёмщиками могут быть юридические и физические лица, являющиеся как резидентами, так и нерезидентами Республики Казахстан.
8. Микрокредиты предоставляются МФО в национальной валюте Республики Казахстан — тенге, на условиях платности, срочности, возвратности и обязательного обеспечения залогом движимого и (или) недвижимого имущества. Целевое назначение микрокредита определяется условиями Договора о предоставлении микрокредита.
9. МФО предоставляет индивидуальные или групповые (под солидарную ответственность-созаёмщики) финансовые продукты.
10. Выдача микрокредитов МФО и возврат производится в национальной валюте Республики Казахстан, в соответствии с графиком погашения микрокредита, являющимся неотъемлемой частью Договора о предоставлении микрокредита, в размере и порядке, определенных Законом Республики Казахстан от 26 ноября 2012 г. «О микрофинансовой деятельности» (далее – Закон).
11. С письменного согласия Заявителя и/или Заемщика МФО имеет право предоставлять и запрашивать информацию о Заявителе и/или Заемщике в ТОО «Первое кредитное бюро», АО «Центр развития трудовых ресурсов», АО «Государственное кредитное бюро» и иных уполномоченных органах, а также запрашивать информацию о Заявителе и/или Заемщике из других источников.
12. МФО направляет уполномоченному органу сведения и отчётность в соответствии с Законом Республики Казахстан «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма».
13. МФО гарантирует тайну предоставления микрокредита, включающую в себя сведения о Заемщиках, размерах микрокредитов, об иных условиях Договора, относящихся к Заемщику, и об операциях микрофинансовой организации (за исключением правил предоставления микрокредитов).

14. Предоставление микрокредитов осуществляется на основе возможности заемщика оплачивать свой микрокредит (оценка платежеспособности заемщика), возвратности (обязательства заемщика оплачивать микрокредит согласно графика), целевого использования и понимания заемщиком своих обязательств и прав.
15. Термины и определения, сокращения, используемые в Правилах:
    - Заявитель – физическое или юридическое лицо, подавшее заявление в МФО на получение микрокредита на потребительские или предпринимательские цели;
    - Заемщик – физическое или юридическое лицо, заключившее с МФО договор о предоставлении микрокредита;
    - Залогодатель - это физическое или юридическое лицо, которое предоставляет свое имущество или другие ценности в залог, как гарантию исполнения обязательств перед залогодержателем.
    - Залог - способ обеспечения обязательств, в силу которого залогодержатель имеет право в случае неисполнения заемщиком своих обязательств, получить удовлетворение из стоимости заложенного имущества преимущественно перед другими кредиторами , за изъятиями, предусмотренными законодательством Республики Казахстан.
    - Договор- договор о предоставлении микрокредита в соответствии с которым МФО предоставляет заемщику микрокредит;
    - Микрокредит- деньги, предоставляемые организацией , осуществляющей микрофинансовую деятельность , заемщику в национальной валюте Республики Казахстан в размере и порядке, определенных настоящим Законом, на условиях платности, срочности и возвратности
    - Иные понятия и сокращения, применяемые в настоящих Правилах и не указанные в пункте 15 настоящих Правил, используются в соответствии со значениями, закрепленными в законодательстве Республики Казахстан.

2. ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ ПРИ РАБОТЕ С ЗАЯВИТЕЛЯМИ И ЗАЕМЩИКАМИ

16. МФО осуществляет предоставление микрокредитов исключительно при личном обращении Заявителя в офис МФО, под залог движимого и (или) недвижимого имущества, в соответствии с законодательством Республики Казахстан, настоящими Правилами и внутренними документами МФО.
    При обращении Заявителя и (или) Заемщика за получением микрокредита МФО предоставляет полную, достоверную, понятную и доступную информацию, в том числе:
    - об условиях предоставления микрокредита, включая сумму, срок, целевое назначение, а также перечень документов, необходимых для рассмотрения заявления и заключения Договора;
    - о ставках вознаграждения, годовой эффективной ставке вознаграждения (ГЭСВ), тарифах, финансовых продуктах и программах микрокредитования;
    - о платежах, связанных с получением, обслуживанием и погашением микрокредита, общей сумме выплат по микрокредиту и иных платежах в случаях, предусмотренных законодательством Республики Казахстан;
    - о требованиях к обеспечению исполнения обязательств по микрокредиту, включая требования к залоговому имуществу;

- до подписания Договора для ознакомления и выбора метода погашения микрокредита - проекты графиков погашения, рассчитанных различными методами в соответствии с методиками расчета регулярных платежей по микрокредитам, выдаваемым МФО, а также расчета ГЭСВ с учетом дополнительных услуг и без их учета;
- о правах и обязанностях сторон, связанных с предоставлением и получением микрокредита;
- проект Договора и время для ознакомления с ним.
- об ответственности Заемщика, Созаемщика, Залогодателя, Гаранта, Поручителя и иных лиц, являющихся сторонами соответствующих договоров (при их наличии), а также о рисках и последствиях неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательств;
- об условиях предоставления дополнительных услуг (при наличии), их стоимости, связанных с ними расходах и праве отказаться от получения таких услуг в соответствии с законодательством Республики Казахстан;
- о праве Заемщика на досрочное полное или частичное погашение микрокредита;
- о праве Заемщика отказаться от микрокредита либо расторгнуть Договор по собственной инициативе, основаниях и порядке досрочного прекращения Договора, а также возможных расходах, связанных с отказом или расторжением, в случаях, предусмотренных законодательством Республики Казахстан;
- о порядке подачи обращений и жалоб, сроках их рассмотрения МФО, а также о праве обращения к микрофинансовому омбудсману, в уполномоченный орган Республики Казахстан и в суд;
- о сроках принятия решения по заявлению о предоставлении микрокредита;
- о способах взаимодействия МФО с Заявителями и Заемщиками.

17. До заключения Договора работник МФО при консультировании Заявителя и (или) Заемщика устно разъясняет существенные условия Договора, стоимость микрокредита, связанные с ним риски, последствия неисполнения обязательств, ответственность лиц, участвующих в обеспечении исполнения обязательств, различия между методами погашения микрокредита, условия дополнительных услуг (при наличии), право отказаться от них, а также сроки оказания услуг.
Работник МФО сообщает Заявителю и (или) Заемщику свои фамилию, имя, отчество (при наличии), предоставляет дополнительные разъяснения по возникшим вопросам и обеспечивает необходимое время для ознакомления с документами до их подписания. По желанию Заявителя и (или) Заемщика предоставляется проект Договора в случаях и порядке, предусмотренных законодательством Республики Казахстан.
18. Консультирование осуществляется с учетом целей (потребностей) получения микрокредита, сведений о ранее полученных микрокредитах, представленных Заявителем и (или) Заемщиком либо имеющихся у МФО. При консультировании запрещаются предоставление недостоверной или вводящей в заблуждение информации, сокрытие существенных условий и рисков, связанных с микрокредитом, неправомерное давление на Заявителя и (или) Заемщика, а также навязывание дополнительных услуг.
19. МФО обеспечивает соблюдение принципов добросовестности, прозрачности, справедливого и равного отношения к Заявителям и Заемщикам, недопущения дискриминации, защиты прав и законных интересов потребителей финансовых услуг, а также выявления, предотвращения и урегулирования конфликта интересов. Дополнительные услуги предлагаются исключительно на добровольной основе, если иное не предусмотрено законодательством Республики Казахстан.

20. Информация о микрокредитах предоставляется Заявителям и Заемщикам бесплатно в устной, письменной форме либо в иной форме, обеспечивающей ее сохранность и возможность воспроизведения в неизменном виде в течение всего срока действия Договора. Предоставляемая информация излагается ясно и доступно, без противоречивых или вводящих в заблуждение формулировок, с выделением существенных условий, стоимости микрокредита и связанных с ним рисков.
21. В период обслуживания Договора МФО по запросу Заемщика или Залогодателя (с соблюдением требований к разглашению тайны предоставления микрокредита, предусмотренных законодательством Республики Казахстан) в течение 3 (трех) рабочих дней со дня получения запроса предоставляет в письменной форме либо способом, предусмотренным Договором, сведения о:

- сумме денег, выплаченных МФО;
- размере просроченной задолженности (при наличии);
- остатке долга;
- размерах и сроках очередных платежей;
- лимите кредитования (при наличии).

22. По заявлению Заемщика МФО в срок не более 3 (трех) рабочих дней безвозмездно, не чаще одного раза в месяц, предоставляет в письменной форме информацию о распределении поступающих денежных средств Заемщика в счет погашения задолженности по Договору. Предоставление указанной информации чаще одного раза в месяц осуществляется на условиях и в порядке, определенных внутренними документами МФО и Договором.
23. По заявлению Заемщика о частичном или полном досрочном возврате микрокредита МФО безвозмездно в срок не более 3 (трех) рабочих дней в письменной форме либо способом, предусмотренным Договором, сообщает размер суммы, причитающейся к возврату.
24. По заявлению Заемщика после полного погашения задолженности по микрокредиту МФО безвозмездно в срок не более 3 (трех) рабочих дней со дня получения заявления предоставляет справку об отсутствии задолженности в письменной форме либо способом, предусмотренным Договором.
В случае если заявление содержит запрос дополнительных сведений и (или) информации, обращение рассматривается в сроки, установленные законодательством Республики Казахстан.
25. Сведения, предусмотренные пунктами 21,22,23,24 настоящих Правил, предоставляются с указанием сумм основного долга, вознаграждения, неустойки (штрафа, пени), а также комиссий и иных платежей, устанавливаемых и взимаемых с Заемщиков - юридических лиц, в применимых случаях.
26. В случае полного досрочного погашения микрокредита, условиями которого было предусмотрено заключение договора страхования, МФО в течение 3 (трех) рабочих дней с даты полного досрочного погашения уведомляет Заемщика способом, предусмотренным Договором, о его праве на расторжение договора страхования и возврат части страховой премии за неиспользованный период страхования в порядке, предусмотренном законодательством Республики Казахстан.
27. По запросу Заемщика — физического лица МФО в течение 10 (десяти) рабочих дней предоставляет сведения о проведенной биометрической аутентификации, проверке в базе данных антифрод-центра и значении коэффициента долговой нагрузки (КДН), использованного при предоставлении потребительского микрокредита. Если указанные проверки не проводились, МФО сообщает об этом Заемщику.

28. При работе с лицами с инвалидностью и маломобильными группами населения МФО обеспечивает равный доступ к финансовым услугам, предоставление информации в доступной форме, оказание необходимой помощи при обслуживании, а также возможность участия доверенного лица.
Особенности обслуживания лиц с инвалидностью и маломобильных групп населения, доступные формы получения информации и порядок участия доверенного лица определяются соответствующим разделом настоящих Правил.

3. ПРЕДЕЛЬНЫЕ СУММЫ И СРОКИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МИКРОКРЕДИТОВ

29. МФО предоставляет микрокредиты физическим и юридическим лицам под залог движимого и (или) недвижимого имущества в размере, не превышающем 20 000 (двадцатитысячекратного) размера месячного расчетного показателя (МРП), установленного на соответствующий финансовый год законом Республики Казахстан о республиканском бюджете, с соблюдением иных ограничений, предусмотренных законодательством Республики Казахстан.
30. Сумма и срок предоставления микрокредита определяются МФО индивидуально с учетом условий финансового продукта, цели микрокредитования, платежеспособности Заемщика и принимаемого обеспечения, в пределах, установленных настоящими Правилами и законодательством Республики Казахстан.
31. Предельный срок предоставления микрокредитов составляет **60 (шестьдесят) месяцев**. Конкретный срок предоставления микрокредита определяется по соглашению между МФО и Заемщиком в пределах установленного предельного срока и указывается в Договоре о предоставлении микрокредита.

.

4. ПРЕДЕЛЬНЫЕ ВЕЛИЧИНЫ СТАВОК ВОЗНАГРАЖДЕНИЯ ПО ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫМ МИКРОКРЕДИТАМ

32. Предельные величины ставок вознаграждения по предоставляемым МФО микрокредитам устанавливаются в соответствии с законодательством Республики Казахстан и внутренними документами МФО и составляют:

- минимальная годовая ставка вознаграждения - 0% (ноль процентов), в том числе при предоставлении льготного периода кредитования;
- максимальная годовая эффективная ставка вознаграждения (ГЭСВ) - 46% (сорок шесть процентов).

Годовая эффективная ставка вознаграждения по предоставляемым микрокредитам не должна превышать предельного размера, установленного нормативными правовыми актами Республики Казахстан.
33. Размер ставки вознаграждения по каждому микрокредиту определяется МФО в зависимости от условий финансового продукта и указывается в Договоре о предоставлении микрокредита.
Изменение ставки вознаграждения по ранее предоставленным микрокредитам осуществляется в соответствии с законодательством Республики Казахстан и условиями Договора, в том

числе путем заключения дополнительного соглашения между МФО и Заемщиком при изменении условий или реструктуризации микрокредита.

5. ПОРЯДОК ВЫПЛАТЫ ВОЗНАГРАЖДЕНИЯ ПО ПРЕДОСТАВЛЕННЫМ МИКРОКРЕДИТАМ И МЕТОДЫ ПОГАШЕНИЯ МИКРОКРЕДИТОВ

34. За пользование предоставленным микрокредитом Заемщик выплачивает вознаграждение в размере, порядке и сроки, установленные Договором о предоставлении микрокредита, в соответствии с законодательством Республики Казахстан.
35. Выплата Заемщиком вознаграждения за пользование микрокредитом осуществляется согласно графику погашения, являющемуся неотъемлемой частью Договора, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Республики Казахстан.
36. Ставка вознаграждения за пользование предоставленным микрокредитом указывается в годовом исчислении независимо от срока предоставления микрокредита.

    Начисление и расчет вознаграждения по микрокредитам осуществляются на остаток основного долга в соответствии с методиками расчета регулярных платежей и временными базами, установленными нормативными правовыми актами уполномоченного органа Республики Казахстан.
    При частичном или полном досрочном погашении микрокредита вознаграждение начисляется за фактическое количество дней пользования микрокредитом в соответствии с законодательством Республики Казахстан.
37. МФО не вправе требовать выплаты вознаграждения, неустойки (штрафов, пени), начисленных по истечении 90 (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.
    Указанное ограничение не распространяется на Договор, по которому сумма основного долга на дату его заключения полностью обеспечивалась залогом имущества, подлежащего регистрации, и (или) залогом денег, с учетом ограничений, предусмотренных законодательством Республики Казахстан.
38. В целях предотвращения увеличения задолженности Заёмщика, являющегося физическим лицом, МФО не вправе требовать выплаты вознаграждения, начисленного по истечении 180 (ста восьмидесяти) последовательных календарных дней просрочки исполнения обязательства по погашению любого из платежей по суммам основного долга и (или) вознаграждения, по микрокредиту, обеспеченному ипотекой недвижимого имущества, являющегося жильем и (или) земельным участком с расположенным на нем жилищем, не связанному с осуществлением предпринимательской деятельности.
39. До заключения Договора о предоставлении микрокредита с Заемщиком — физическим лицом МФО предоставляет ему для ознакомления и выбора метода погашения микрокредита проекты графиков погашения, рассчитанных различными методами в соответствии с требованиями законодательства Республики Казахстан.В обязательном порядке Заемщику представляются проекты графиков погашения микрокредита, рассчитанных следующими методами:

- 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 вправе предлагать иные методы погашения микрокредита, предусмотренные внутренними документами МФО, в том числе при предоставлении льготного периода или реструктуризации микрокредита, с соблюдением требований законодательства Республики Казахстан.

Расчет регулярных платежей и применение временных баз для расчета вознаграждения осуществляются в соответствии с методиками, предусмотренными приложением 3 к Требованиям к осуществлению микрофинансовой деятельности.

Порядок предоставления проектов графиков погашения применяется с учетом исключений, установленных законодательством Республики Казахстан для кредитных линий и договоров, предусматривающих единовременное погашение микрокредита в конце срока.

40. В случае если сумма платежа, произведенного Заемщиком — физическим лицом, недостаточна для исполнения обязательств по Договору о предоставлении микрокредита, указанная сумма направляется на погашение обязательств Заемщика в следующей очередности:
    1. задолженность по основному долгу;
    2. задолженность по вознаграждению;
    3. неустойка (штраф, пеня) в размере, определенном в соответствии с законодательством Республики Казахстан;
    4. сумма основного долга за текущий период платежей;
    5. вознаграждение, начисленное за текущий период платежей;
    6. издержки МФО по получению исполнения.

    Очередность погашения задолженности применяется с учетом требований и ограничений, установленных Законом Республики Казахстан «О микрофинансовой деятельности».
41. В случае поступления на банковский счет МФО денежных средств в целях внешнего рефинансирования задолженности Заемщика по ранее предоставленному МФО микрокредиту погашение соответствующей задолженности осуществляется не позднее 5 (пяти) рабочих дней с даты зачисления указанных денежных средств на банковский счет МФО без получения от Заемщика отдельного заявления о частичном или полном досрочном погашении.

    При недостаточности поступившей суммы для полного погашения задолженности осуществляется частичное досрочное погашение в порядке, установленном Договором.

    В установленный срок МФО уведомляет Заемщика способом, предусмотренным Договором, о полном либо частичном досрочном погашении задолженности с указанием остатка задолженности в разрезе основного долга, начисленного вознаграждения и неустойки (штрафов, пени).

6.ТРЕБОВАНИЯ К ЗАЕМЩИКАМ, СОЗАЕМЩИКАМ, ГАРАНТАМ И ЗАЛОГОДАТЕЛЯМ

42. Исполнение обязательств Заемщика по Договору о предоставлении микрокредита обеспечивается залогом движимого и (или) недвижимого имущества в соответствии с законодательством Республики Казахстан и внутренними документами МФО.
43. Заемщиком, Созаемщиком, Гарантом и Залогодателем может выступать дееспособное физическое лицо либо юридическое лицо, обладающее необходимой правоспособностью, соответствующее требованиям законодательства Республики Казахстан и внутренним документам МФО.
44. Залогодателем может выступать Заемщик, Созаемщик, а также третье лицо — физическое или юридическое, обладающее законными правами на имущество, предоставляемое в залог, при условии соответствия требованиям законодательства Республики Казахстан и внутренним документам МФО.

    Заемщиками и Созаемщиками могут выступать физические и юридические лица, соответствующие следующим требованиям МФО:

    -физические лица — граждане Республики Казахстан либо иностранные граждане, имеющие вид на жительство в Республике Казахстан, в возрасте от 21 (двадцати одного) года до 63 (шестидесяти трех) лет на момент рассмотрения заявления о предоставлении микрокредита;

    -физические лица, имеющие постоянное место жительства (регистрацию) на территории Республики Казахстан в соответствии с требованиями внутренних документов МФО;

    - индивидуальные предприниматели и юридические лица, осуществляющие деятельность в соответствии с законодательством Республики Казахстан и соответствующие требованиям МФО.

    Залогодателем — физическим лицом может выступать гражданин Республики Казахстан либо иностранный гражданин, имеющий вид на жительство в Республике Казахстан, в возрасте от 21 (двадцати одного) года до 75 (семидесяти пяти) лет на момент рассмотрения заявления, при условии наличия законных прав на имущество, передаваемое в залог.
45. До принятия решения о предоставлении микрокредита физическому лицу, не связанного с осуществлением предпринимательской деятельности, МФО проводит оценку пригодности микрокредита для Заявителя, включающую:
    - анализ платежеспособности и кредитной истории Заявителя;
    - оценку влияния предоставления микрокредита на способность Заявителя исполнять обязательства по имеющимся банковским займам и микрокредитам;
    - оценку наличия признаков повышенного кредитного, поведенческого риска либо риска мошенничества;
    - анализ целей получения и предполагаемого использования микрокредита;
    - оценку уровня долговой нагрузки Заявителя и иных обстоятельств, влияющих на возможность надлежащего исполнения обязательств по Договору.

    МФО принимает меры по проверке достоверности и полноты сведений, используемых при оценке пригодности микрокредита, включая использование данных кредитных бюро, государственных информационных систем и иных доступных источников в соответствии с законодательством Республики Казахстан.

    Результаты оценки пригодности микрокредита документируются в порядке, установленном внутренними документами МФО.

46. В случае если по результатам оценки пригодности микрокредита установлено, что предоставление микрокредита физическому лицу на цели, не связанные с осуществлением предпринимательской деятельности, не соответствует его финансовым возможностям и (или) потребностям, МФО не осуществляет предложение такого микрокредита, одобрение заявления на его предоставление либо увеличение кредитного лимита по действующему Договору.
Оценка пригодности микрокредита проводится индивидуально, с учетом платежеспособности Заемщика, его долговой нагрузки, цели получения микрокредита и иных обстоятельств, предусмотренных законодательством Республики Казахстан.

7.ТРЕБОВАНИЯ К ПРИНИМАЕМОМУ ОБЕСПЕЧЕНИЮ

47. Требования к принимаемому МФО обеспечению исполнения обязательств по Договору определяются законодательством Республики Казахстан, настоящими Правилами и внутренними нормативными документами МФО. МФО принимает в качестве обеспечения исполнения обязательств по микрокредитам залог движимого и (или) недвижимого имущества. Основные требования к принимаемому МФО обеспечению включают:

- предмет залога должен соответствовать требованиям законодательства Республики Казахстан и внутренним нормативным документам МФО;
- Залогодатель должен обладать правом собственности или иным предусмотренным законодательством правом, позволяющим передавать соответствующее имущество в залог;
- права Залогодателя на предмет залога должны подтверждаться надлежащим образом оформленными правоустанавливающими и иными необходимыми документами;
- в залог не принимается имущество, изъятое из гражданского оборота, а также имущество, залог которого запрещен законодательством Республики Казахстан;
- предмет залога должен быть свободен от обременений, ограничений и притязаний третьих лиц, за исключением случаев, когда передача имущества в залог при наличии таких обременений допускается законодательством Республики Казахстан и внутренними документами МФО;
- предмет залога должен обладать достаточной ликвидностью и стоимостью, позволяющими использовать его в качестве обеспечения исполнения обязательств Заемщика;
- предмет залога должен находиться в состоянии, позволяющем его использование по назначению, сохранность и возможность обращения взыскания в случаях, предусмотренных законодательством Республики Казахстан;
- МФО должна иметь возможность осуществлять контроль за наличием, состоянием и сохранностью предмета залога в течение срока действия договора залога в порядке, предусмотренном законодательством Республики Казахстан и условиями договора;
- недвижимое имущество принимается в залог при условии надлежащего оформления прав на объект недвижимости и земельный участок в случаях, предусмотренных законодательством Республики Казахстан.

48. Правоустанавливающие, правоудостоверяющие и иные необходимые документы на имущество, предоставляемое в залог, должны быть надлежащим образом оформлены в соответствии с законодательством Республики Казахстан. До принятия имущества в залог МФО осуществляет проверку представленных документов, прав Залогодателя на

имущество, наличия обременений и иных обстоятельств, имеющих значение для принятия обеспечения.
49. Исполнение обязательств Заемщика и (или) Созаемщика по Договору обеспечивается залогом движимого и (или) недвижимого имущества. Дополнительно исполнение обязательств может обеспечиваться гарантиями, поручительствами и иными способами, предусмотренными законодательством Республики Казахстан и внутренними документами МФО.
50. Обеспечение исполнения обязательств Заемщика и (или) Созаемщика оформляется соответствующими договорами залога, гарантии, поручительства либо иными документами в случаях и порядке, предусмотренных законодательством Республики Казахстан.
51. Гарантом или Поручителем может выступать третье лицо — физическое или юридическое, соответствующее требованиям законодательства Республики Казахстан и внутренним документам МФО. Объем и характер ответственности Гаранта или Поручителя определяются законодательством Республики Казахстан и условиями соответствующего договора.
52. Залогодателем может выступать Заемщик, Созаемщик, а также третье лицо — физическое или юридическое, обладающее законным правом на имущество, передаваемое в залог, с соблюдением требований законодательства Республики Казахстан.
53. При принятии имущества в залог МФО учитывает его рыночную стоимость, ликвидность, техническое состояние, местонахождение, наличие обременений и иные обстоятельства, влияющие на возможность использования имущества в качестве обеспечения обязательств по микрокредиту. Недвижимое имущество, принимаемое в залог, должно соответствовать требованиям законодательства Республики Казахстан, а его техническое состояние должно обеспечивать возможность использования имущества по назначению.
54. Залог оформляется договором в соответствии с законодательством Республики Казахстан. В договоре залога указываются предмет залога, существо, размер или максимальная сумма и срок исполнения обязательства, обеспечиваемого залогом.В случае если предметом залога выступает недвижимое имущество, в договоре залога указывается его оценка.Описание и оценка движимого имущества осуществляются с учетом особенностей и требований, установленных законодательством Республики Казахстан.
55. Оценка имущества, принимаемого в залог, осуществляется в соответствии с законодательством Республики Казахстан и внутренними документами МФО. При необходимости либо в случаях, предусмотренных законодательством Республики Казахстан или внутренними документами МФО, оценка предмета залога осуществляется независимым оценщиком, соответствующим требованиям законодательства Республики Казахстан об оценочной деятельности. Стоимость предмета залога может определяться соглашением сторон, если иное не предусмотрено законодательством Республики Казахстан. В случае если условиями предоставления микрокредита предусмотрено проведение оценки имущества, являющегося обеспечением исполнения обязательств, МФО не ограничивает Заемщика и (или) Залогодателя в выборе оценщика, при условии соответствия выбранного оценщика требованиям законодательства Республики Казахстан.
56. Оценка предмета залога выражается в национальной валюте Республики Казахстан — тенге. Стоимость имущества, принимаемого в залог, определяется с учетом его рыночной стоимости, ликвидности и иных факторов, предусмотренных внутренними документами МФО.

57. В договоре залога указывается, у какой из сторон находится во владении заложенное имущество, а также условия и допустимость его использования в соответствии с законодательством Республики Казахстан.
58. Залог имущества подлежит государственной регистрации в случаях и порядке, предусмотренных законодательством Республики Казахстан. Страхование заложенного имущества осуществляется в случаях, предусмотренных законодательством Республики Казахстан и (или) договором залога, с соблюдением требований законодательства Республики Казахстан. В случае если условиями предоставления микрокредита предусмотрено страхование имущества, являющегося предметом залога, МФО не ограничивает Заемщика и (или) Залогодателя в выборе страховой организации. МФО не вправе возлагать на Заемщика обязанность страховать свою жизнь и здоровье в качестве условия предоставления микрокредита.

8.ПОРЯДОК ПОДАЧИ И РАССМОТРЕНИЯ ЗАЯВЛЕНИЯ О ПРЕДОСТАВЛЕНИИ МИКРОКРЕДИТА И ПРЕДЕЛЬНЫЕ СРОКИ ПРИНЯТИЯ РЕШЕНИЯ

59. При первичном обращении Заявителя МФО проводит предварительную консультацию по видам и условиям предоставляемых микрокредитов, предоставляет информацию о суммах, сроках, ставках вознаграждения, годовой эффективной ставке вознаграждения, способах погашения, требованиях к залоговому обеспечению, правах и обязанностях сторон, а также иную информацию, предусмотренную законодательством Республики Казахстан и настоящими Правилами. Консультирование Заявителя осуществляется работником МФО при личном обращении в офис МФО в соответствии с порядком.
60. После получения предварительной консультации Заявитель, заинтересованный в получении микрокредита, заполняет и подписывает заявление на предоставление микрокредита по форме, утвержденной МФО, непосредственно в офисе МФО.Заявитель предоставляет Кредитному менеджеру сведения и документы, необходимые для рассмотрения заявления, проведения идентификации и надлежащей проверки, оценки платежеспособности, кредитоспособности, долговой нагрузки и достаточности залогового обеспечения.
61. Заявление на предоставление микрокредита принимается и регистрируется МФО в порядке, установленном внутренними нормативными документами МФО. При необходимости МФО вправе запросить у Заявителя дополнительные сведения и документы, необходимые для рассмотрения заявления, в соответствии с законодательством Республики Казахстан.
62. МФО с письменного согласия Заявителя и /или Заемщика осуществляет получение, предоставление и использование сведений о Заявителе, Заемщике, Созаемщике, Гаранте и Залогодателе в кредитных бюро, государственных информационных системах и иных источниках в случаях и порядке, предусмотренных законодательством Республики Казахстан. МФО получает соответствующие согласия, в том числе на получение кредитного отчета, предоставление информации в кредитные бюро, сбор и обработку персональных данных. МФО вправе обращаться за информацией в ТОО «Первое кредитное бюро», АО «Государственное кредитное бюро», АО «Центр развития трудовых ресурсов» и иные организации и информационные системы при наличии предусмотренных законодательством оснований и необходимых согласий.
63. Для рассмотрения заявления на предоставление микрокредита МФО запрашивает следующие документы и сведения.

Для физических лиц, в том числе индивидуальных предпринимателей:

- заявление на предоставление микрокредита по форме, утвержденной МФО, содержащее сведения о запрашиваемой сумме, сроке, цели использования микрокредита в случае целевого кредитования, а также о предлагаемом залоговом обеспечении;
- документ, удостоверяющий личность Заявителя, либо сведения из такого документа, полученные в установленном законодательством порядке;
- документы, подтверждающие полномочия представителя Заявителя, в случае обращения через представителя;
- правоустанавливающие, правоудостоверяющие и иные необходимые документы на имущество, предлагаемое в залог;
- документы и сведения о доходах, обязательствах и финансовом положении Заявителя, необходимые для оценки платежеспособности и расчета коэффициента долговой нагрузки в случаях, предусмотренных законодательством Республики Казахстан;
- сведения о регистрации и осуществлении предпринимательской деятельности, если микрокредит запрашивается индивидуальным предпринимателем;
- согласия и иные документы, необходимые для проведения проверок, предусмотренных законодательством Республики Казахстан;
- иные документы и сведения, необходимые для рассмотрения заявления, предусмотренные законодательством Республики Казахстан и внутренними нормативными документами МФО.

Для юридических лиц:

- заявление на предоставление микрокредита по форме, утвержденной МФО, содержащее сведения о запрашиваемой сумме, сроке, цели использования микрокредита в случае целевого кредитования и предлагаемом залоговом обеспечении;
- учредительные документы юридического лица и сведения о его государственной регистрации в объеме, необходимом для рассмотрения заявления;
- решение уполномоченного органа юридического лица о получении микрокредита и (или) предоставлении обеспечения, если принятие такого решения требуется законодательством Республики Казахстан или учредительными документами юридического лица;
- документы, подтверждающие полномочия руководителя или иного представителя юридического лица;
- документы, характеризующие финансовое положение и деятельность юридического лица;
- правоустанавливающие, правоудостоверяющие и иные необходимые документы на имущество, предлагаемое в залог;
- сведения и документы, необходимые для идентификации и надлежащей проверки юридического лица, его представителей и бенефициарных собственников в соответствии с законодательством Республики Казахстан;
- иные документы и сведения, необходимые для рассмотрения заявления, предусмотренные законодательством Республики Казахстан и внутренними нормативными документами МФО.

Представление документов осуществляется в оригиналах, копиях либо в виде сведений из информационных систем в случаях и порядке, предусмотренных законодательством Республики Казахстан.

64. При подаче заявления на предоставление микрокредита Заявитель подтверждает ознакомление с настоящими Правилами и основными условиями предоставления микрокредита. Факт ознакомления подтверждается подписью Заявителя в заявлении либо иным способом, предусмотренным законодательством Республики Казахстан и внутренними документами МФО. Подача заявления не означает обязательного одобрения микрокредита МФО и не влечет возникновения обязанности Заявителя заключить Договор.
65. Сбор, обработка, хранение и использование персональных данных Заявителя и иных лиц осуществляются МФО в соответствии с законодательством Республики Казахстан о персональных данных и их защите. В случаях, когда законодательством требуется согласие субъекта персональных данных, МФО получает такое согласие в установленной форме до осуществления соответствующих действий.
66. До заключения Договора МФО предоставляет Заявителю необходимую информацию об условиях предоставления микрокредита и обеспечивает возможность ознакомления с документами, предусмотренными законодательством Республики Казахстан и настоящими Правилами. Заявителю предоставляются разъяснения по условиям Договора, размеру и порядку выплаты вознаграждения, графику погашения, суммы переплаты, условиям залога, последствиям нарушения обязательств, а также по иным вопросам, связанным с предоставлением и обслуживанием микрокредита.
67. До принятия решения о предоставлении микрокредита Заявителю — физическому лицу МФО осуществляет проверку кредитного отчета на предмет наличия сведений:

- об установлении Заявителем добровольного отказа от получения микрокредитов;
- о призыве Заявителя на срочную воинскую службу;
- о ранее полученных Заявителем банковских займах и (или) микрокредитах.

В случае наличия в кредитном отчете сведений о действующем добровольном отказе от получения микрокредитов либо о призыве на срочную воинскую службу МФО отказывает в предоставлении микрокредита в случаях и порядке, предусмотренных законодательством Республики Казахстан.
Сведения об имеющихся банковских займах и микрокредитах используются МФО при оценке платежеспособности, долговой нагрузки и кредитного риска Заявителя.
68. После приема заявления и необходимых документов Кредитный менеджер передает материалы на рассмотрение в порядке, установленном внутренними нормативными документами МФО. Решение о предоставлении микрокредита принимается Кредитным комитетом либо иным уполномоченным органом МФО в пределах предоставленных ему полномочий.
69. В случае принятия положительного решения предоставление микрокредита осуществляется после выполнения условий одобрения, представления необходимых документов, заключения Договора и оформления залогового обеспечения в порядке, предусмотренном законодательством Республики Казахстан и внутренними документами МФО.
70. Предоставление микрокредита осуществляется в наличной либо безналичной форме в соответствии с законодательством Республики Казахстан, условиями Договора и внутренними нормативными документами МФО.
При безналичном предоставлении микрокредита денежные средства перечисляются на банковский счет Заемщика либо в предусмотренных законодательством и Договором случаях — на банковский счет иного получателя, в том числе при предоставлении микрокредита на цели внешнего рефинансирования.

Способ предоставления микрокредита определяется условиями Договора с соблюдением установленных законодательством ограничений.
71. Погашение основного долга и выплата вознаграждения по микрокредиту осуществляются Заемщиком в соответствии с условиями Договора и графиком погашения, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Республики Казахстан.
72. В случае предоставления целевого микрокредита МФО вправе осуществлять контроль за его целевым использованием в порядке, предусмотренном Договором и законодательством Республики Казахстан.Контроль может включать проверку подтверждающих документов, осмотр приобретенного имущества, посещение места осуществления предпринимательской деятельности с соблюдением требований законодательства Республики Казахстан и иные предусмотренные Договором способы.Заемщик обязан предоставлять сведения и документы, необходимые для осуществления предусмотренного Договором контроля за целевым использованием микрокредита.
73. В случае установления факта нецелевого использования микрокредита, предоставленного на определенные цели, МФО вправе применять меры, предусмотренные законодательством Республики Казахстан и Договором, в том числе требовать досрочного возврата микрокредита и выплаты причитающегося вознаграждения, если такое право предусмотрено законодательством Республики Казахстан и условиями Договора.
Начисление и взыскание неустойки осуществляются исключительно при наличии предусмотренных законом и Договором оснований с соблюдением установленных ограничений.
74. После приема заявления и до заключения Договора Кредитный менеджер МФО при личном обслуживании Заявителя в офисе:

- осуществляет идентификацию и надлежащую проверку Заявителя в соответствии с законодательством Республики Казахстан о противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма, а также внутренними документами МФО;
- знакомит Заявителя с настоящими Правилами предоставления микрокредитов;
- предоставляет полную и достоверную информацию о платежах и расходах, связанных с получением, обслуживанием и погашением микрокредита;
- предоставляет Заявителю — физическому лицу проекты графиков погашения, рассчитанных различными методами, сумму переплаты в случаях и порядке, предусмотренных законодательством Республики Казахстан;
- разъясняет права и обязанности Заявителя и Заемщика, связанные с получением и использованием микрокредита;
- информирует о ставках вознаграждения, годовой эффективной ставке вознаграждения, тарифах, сроках и порядке принятия решения по заявлению;
- предоставляет для ознакомления проект Договора о предоставлении микрокредита;
- предоставляет перечень документов, необходимых для рассмотрения заявления, заключения Договора и оформления залогового обеспечения;
- получает необходимые согласия на сбор и обработку персональных данных в случаях, предусмотренных законодательством Республики Казахстан;
- получает необходимые согласия на получение кредитного отчета и предоставление информации в кредитные бюро;
- разъясняет возможные риски и последствия неисполнения либо ненадлежащего исполнения обязательств по Договору, в том числе последствия обращения взыскания на предмет залога;

- информирует о порядке обращения с заявлениями, жалобами и требованиями, а также о способах защиты прав Заемщика.

75. После получения заявления и необходимого пакета документов Кредитный менеджер осуществляет анализ платежеспособности, кредитоспособности и финансового положения Заявителя, а также проверку достаточности и ликвидности предлагаемого залогового обеспечения.
При рассмотрении заявления на предоставление потребительского микрокредита физическому лицу МФО дополнительно проводит оценку пригодности микрокредита в соответствии с законодательством Республики Казахстан и настоящими Правилами.
Результаты проведенного анализа оформляются и передаются на рассмотрение уполномоченного органа МФО в порядке, установленном внутренними нормативными документами МФО.
76. МФО отказывает в предоставлении микрокредита в случаях, когда его предоставление запрещено законодательством Республики Казахстан.
МФО также вправе отказать в предоставлении микрокредита по результатам оценки платежеспособности, долговой нагрузки, кредитоспособности Заявителя, достаточности залогового обеспечения и иных рисков, если это соответствует законодательству Республики Казахстан и внутренним нормативным документам МФО.
77. Решение о предоставлении микрокредита принимается Кредитным комитетом либо иным уполномоченным органом МФО в соответствии с внутренними нормативными документами МФО.
78. По результатам рассмотрения заявления Кредитный комитет либо иной уполномоченный орган МФО принимает решение:

- об одобрении предоставления микрокредита на заявленных условиях;
- об одобрении предоставления микрокредита на измененных условиях, в том числе с изменением суммы, срока, графика погашения или требований к залоговому обеспечению;
- об отказе в предоставлении микрокредита.

Измененные условия предоставления микрокредита доводятся до сведения Заявителя до заключения Договора и применяются при его согласии с такими условиями.
Отказ в предоставлении микрокредита допускается по основаниям, предусмотренным законодательством Республики Казахстан и внутренними документами МФО, в том числе при непредставлении необходимых документов и сведений либо установлении обстоятельств, препятствующих предоставлению микрокредита.
После принятия положительного решения уполномоченного органа МФО формируется пакет документов, необходимых для заключения Договора о предоставлении микрокредита и оформления обеспечения исполнения обязательств.
До предоставления микрокредита МФО проверяет выполнение условий принятого решения и соблюдение требований законодательства Республики Казахстан.
79. Решение о предоставлении микрокредита либо об отказе в его предоставлении принимается уполномоченным органом МФО в срок не более 5 (пяти) рабочих дней со дня регистрации заявления Заявителя и получения полного комплекта документов, необходимых для рассмотрения заявления, включая документы по предлагаемому залоговому обеспечению.
В случае необходимости представления дополнительных документов срок принятия решения исчисляется со дня получения МФО полного комплекта запрошенных документов.
О принятом решении МФО информирует Заявителя способом, предусмотренным настоящими Правилами, с соблюдением требований законодательства Республики Казахстан.

80. Условия предоставления микрокредита, включая сумму, срок, целевое назначение при наличии, размер ставки вознаграждения и годовой эффективной ставки вознаграждения, способ и периодичность погашения, виды обеспечения, а также требования к Заемщику, Созаемщику, Гаранту и Залогодателю, определяются законодательством Республики Казахстан, настоящими Правилами, внутренними нормативными документами МФО и условиями соответствующего Договора.
81. Заявитель вправе отказаться от получения микрокредита до заключения Договора о предоставлении микрокредита.
В случае отказа МФО в предоставлении микрокредита либо предложения изменить первоначально заявленные условия МФО доводит соответствующее решение до сведения Заявителя до заключения Договора.
Заявитель самостоятельно принимает решение о согласии либо несогласии с предложенными МФО условиями микрокредитования.

9.ПОРЯДОК ЗАКЛЮЧЕНИЯ ДОГОВОРА О ПРЕДОСТАВЛЕНИИ МИКРОКРЕДИТА

82. После принятия Кредитным комитетом положительного решения о предоставлении микрокредита и получения согласия Заемщика с условиями кредитования заключается Договор о предоставлении микрокредита между МФО и Заемщиком в письменной форме при личном присутствии Заемщика либо его уполномоченного представителя в офисе МФО. Договор составляется на государственном и русском языках в двух экземплярах, имеющих одинаковую юридическую силу, по одному экземпляру для каждой из Сторон.
83. Заявитель предоставляет в МФО документы и сведения, необходимые для заключения Договора о предоставлении микрокредита и договоров, обеспечивающих исполнение обязательств по нему, в соответствии с настоящими Правилами, внутренними нормативными документами МФО и требованиями законодательства Республики Казахстан.
84. В случае если Заемщиком является юридическое лицо, МФО проверяет документы, подтверждающие правоспособность юридического лица и полномочия лица, действующего от его имени, на заключение Договора о предоставлении микрокредита и договоров обеспечения.
85. Договор о предоставлении микрокредита заключается с соблюдением требований законодательства Республики Казахстан, в том числе нормативных правовых актов уполномоченного органа, устанавливающих требования к содержанию, оформлению и обязательным условиям договора о предоставлении микрокредита, а также к форме графика погашения микрокредита.
86. Предоставление микрокредита осуществляется после принятия положительного решения Кредитным комитетом, заключения Договора о предоставлении микрокредита, оформления необходимого обеспечения и выполнения иных условий, предусмотренных решением Кредитного комитета и внутренними нормативными документами МФО.Основанием для непосредственного предоставления микрокредита является соответствующее решение кредитного комитета и/или уполномоченного лица МФО.
87. После получения решения о предоставлении микрокредита денежные средства предоставляются Заемщику способом, предусмотренным Договором о предоставлении микрокредита, с соблюдением требований законодательства Республики Казахстан.
При безналичном предоставлении микрокредита денежные средства перечисляются на

банковский счет Заемщика либо иного получателя в случаях, предусмотренных законодательством Республики Казахстан и условиями Договора.
88. МФО не вправе изменять условия Договора о предоставлении микрокредита в одностороннем порядке, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Республики Казахстан, в том числе при улучшении условий Договора для Заемщика.К улучшению условий Договора для Заемщика относятся:

- уменьшение размера либо полная отмена неустойки (штрафа, пени);
- уменьшение ставки вознаграждения по Договору о предоставлении микрокредита;
- иные изменения условий Договора, улучшающие положение Заемщика, если они допускаются законодательством Республики Казахстан.

В случае одностороннего изменения условий Договора, направленного на улучшение положения Заемщика, МФО уведомляет Заемщика в порядке, предусмотренном законодательством Республики Казахстан и Договором.
89. До подписания Договора о предоставлении микрокредита МФО обеспечивает Заемщику возможность ознакомиться с его условиями, графиком погашения микрокредита, условиями обеспечения обязательств и иными документами, подлежащими предоставлению в соответствии с законодательством Республики Казахстан.
Кредитный менеджер разъясняет Заемщику основные условия Договора, порядок погашения микрокредита, права и обязанности Сторон, а также последствия неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательств.

10. ПРАВИЛА РАСЧЕТА ГОДОВОЙ ЭФФЕКТИВНОЙ СТАВКИ ВОЗНАГРАЖДЕНИЯ ПО ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫМ МИКРОКРЕДИТАМ

90. Годовая эффективная ставка вознаграждения (далее — ГЭСВ) представляет собой ставку вознаграждения в достоверном, годовом, эффективном, сопоставимом исчислении по микрокредиту, рассчитываемую с учетом платежей, связанных с предоставлением, обслуживанием и погашением микрокредита, в соответствии с законодательством Республики Казахстан. Расчет ГЭСВ осуществляется в соответствии с Правилами расчета годовой эффективной ставки вознаграждения по предоставляемым микрокредитам, утвержденными постановлением Правления Национального Банка Республики Казахстан.
91. Размер годовой эффективной ставки вознаграждения по предоставляемым МФО микрокредитам не должен превышать предельного размера, установленного нормативными правовыми актами Республики Казахстан.
По микрокредитам, предоставляемым МФО в рамках применяемых финансовых продуктов, максимальный размер ГЭСВ составляет 46% (сорок шесть процентов) годовых, если законодательством Республики Казахстан не предусмотрено иное.
92. Расчет годовой эффективной ставки вознаграждения производится:

- на дату заключения Договора о предоставлении микрокредита и дополнительных соглашений к нему;
- по устному или письменному требованию Заемщика;
- при внесении изменений и дополнений в Договор, влекущих изменение суммы денежных обязательств Заемщика и (или) сроков их исполнения.

При изменении условий Договора, влияющих на размер денежных обязательств Заемщика и (или) сроки их исполнения, расчет уточненного значения ГЭСВ производится исходя из остатка задолженности и оставшегося срока погашения микрокредита на дату изменения

условий Договора, без учета платежей, произведенных Заемщиком с начала срока действия Договора, в соответствии с законодательством Республики Казахстан.
93. Годовая эффективная ставка вознаграждения по предоставляемым МФО микрокредитам рассчитывается по формуле, установленной Правилами расчета годовой эффективной ставки вознаграждения по предоставляемым микрокредитам, утвержденных постановлением Правления Национального Банка Республики Казахстан:

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

где:
n - порядковый номер последней выплаты заемщику;
j - порядковый номер выплаты заемщику;
Sj - сумма j-той выплаты заемщику;
APR - годовая эффективная ставка вознаграждения;
tj - 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;
Pi - сумма i-того платежа заемщика;
ti - период времени со дня предоставления микрокредита до момента i-того платежа заемщика (в днях).

94. Если при расчете годовой эффективной ставки вознаграждения полученное значение имеет более одного десятичного знака, оно округляется до десятых долей следующим образом:

- если сотая доля больше или равна 5, десятая доля увеличивается на единицу, все следующие за ней знаки исключаются;
- если сотая доля меньше 5, десятая доля остается без изменений, все следующие за ней знаки исключаются.

95. В расчет годовой эффективной ставки вознаграждения по микрокредиту включаются платежи Заемщика, предусмотренные законодательством Республики Казахстан и учитываемые при определении полной стоимости микрокредита.
В расчет ГЭСВ не включаются неустойка (штраф, пеня) и иные платежи, возникшие вследствие нарушения Заемщиком условий Договора по погашению основного долга и (или) выплате вознаграждения, в случаях, предусмотренных законодательством Республики Казахстан.
96. МФО обязана указывать годовую эффективную ставку вознаграждения в Договоре о предоставлении микрокредита, графике погашения микрокредита и иных документах в случаях, предусмотренных законодательством Республики Казахстан.
При заключении Договора ГЭСВ указывается в цифровом выражении и прописью, в форме, соответствующей требованиям нормативных правовых актов Республики Казахстан.
МФО обеспечивает предоставление Заемщику достоверной и понятной информации о размере ГЭСВ и порядке ее расчета.
97. При распространении рекламной информации о микрокредитах, содержащей сведения о ставках вознаграждения, МФО указывает годовую эффективную ставку вознаграждения в соответствии с требованиями законодательства Республики Казахстан.

ГЭСВ указывается в цифровом выражении, с соблюдением установленных требований к размеру, стилю и способу отображения информации.
Не допускается представление информации о ставках вознаграждения способом, вводящим потребителя финансовых услуг в заблуждение относительно фактической стоимости микрокредита.
98. По действующему Договору о предоставлении микрокредита, заключенному до введения обязательного указания ГЭСВ и не содержащему соответствующего значения, при внесении изменений и дополнений в Договор ГЭСВ указывается в дополнительном соглашении в случаях и порядке, предусмотренных законодательством Республики Казахстан.
При изменении условий Договора, влияющих на размер денежных обязательств Заемщика и (или) сроки их исполнения, ГЭСВ определяется на дату, с которой изменяются соответствующие условия Договора.
99. При расчете годовой эффективной ставки вознаграждения произведенные выплаты МФО Заемщику и платежи Заемщика в пользу МФО учитываются на даты их фактического осуществления.
Будущие платежи учитываются в соответствии с графиком погашения микрокредита.
МФО обеспечивает размещение на своем интернет-ресурсе калькулятора, позволяющего рассчитать годовую эффективную ставку вознаграждения с учетом платежей, связанных с микрокредитом, в порядке, предусмотренном законодательством Республики Казахстан.
Результаты расчета, полученные с использованием калькулятора, носят справочный характер, о чем указывается на интернет-ресурсе МФО.

11. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ КЛИЕНТОВ, ВОЗНИКАЮЩИХ В ПРОЦЕССЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МИКРОКРЕДИТА.

100. МФО осуществляет прием, регистрацию, рассмотрение обращений Заявителей, Заемщиков, Созаемщиков, Гарантов, Залогодателей и иных потребителей финансовых услуг, связанных с осуществлением микрофинансовой деятельности, в соответствии с законодательством Республики Казахстан, настоящими Правилами и внутренними нормативными документами МФО.
МФО обеспечивает доступность подачи обращений, объективное, всестороннее и своевременное их рассмотрение. Отказ в приеме обращений потребителей финансовых услуг не допускается.
101. Обращения потребителей финансовых услуг подразделяются на:

- письменные обращения, поступившие непосредственно в офис МФО, посредством почтовой или курьерской связи, электронной почты, а также через интернет-ресурс МФО при наличии предусмотренного для этого сервиса подачи обращений;
- устные обращения, поступившие по телефону либо при личном посещении офиса МФО.

Сообщения, направленные через WhatsApp, онлайн-чат или иные системы обмена сообщениями в реальном времени, а также на абонентские номера МФО, рассматриваются как запросы информационного характера в соответствии с требованиями законодательства Республики Казахстан.
При поступлении такого сообщения МФО информирует клиента о порядке подачи официального обращения.

102. Прием устных обращений по телефону осуществляется работниками МФО в установленное время работы соответствующего канала обслуживания.
Устные обращения, поступившие по телефону, подлежат обязательной регистрации в порядке, установленном внутренними документами МФО.
Телефонные разговоры записываются с обязательным уведомлением потребителя финансовых услуг об осуществлении записи в начале разговора.
103. Устные обращения, поступившие по телефону либо при личном посещении офиса МФО, рассматриваются в момент обращения.
При невозможности разрешения вопроса непосредственно во время обращения работник МФО разъясняет клиенту порядок подачи письменного обращения и сроки его рассмотрения.
Уполномоченные лица МФО проводят личный прием физических лиц и представителей юридических лиц не реже одного раза в месяц в соответствии с графиком, утвержденным руководителем исполнительного органа МФО.
Если вопрос, поставленный на личном приеме, требует дополнительного рассмотрения, клиенту предлагается оформить письменное обращение.
104. Письменные обращения потребителей финансовых услуг подлежат обязательному приему, учету и регистрации в журнале регистрации обращений либо соответствующей информационной системе МФО.
Зарегистрированное обращение передается ответственному работнику или уполномоченному лицу МФО, в компетенцию которого входит рассмотрение поставленных вопросов.
Срок рассмотрения письменного обращения составляет не более 15 (пятнадцати) рабочих дней со дня его поступления в МФО.
105. В случае необходимости установления фактических обстоятельств, имеющих значение для правильного рассмотрения обращения, срок его рассмотрения может быть продлен не более чем на 15 (пятнадцать) рабочих дней.
Решение о продлении срока принимается уполномоченным лицом МФО в установленном внутренними документами порядке.
О продлении срока рассмотрения обращения клиент извещается в течение 3 (трех) рабочих дней со дня принятия соответствующего решения.
Указанные сроки не распространяются на рассмотрение заявлений Заемщиков — физических лиц о внесении изменений в условия Договора в связи с возникновением просроченной задолженности, для которых законодательством Республики Казахстан установлен специальный порядок и сроки рассмотрения.
106. В случае недостаточности представленных сведений для объективного и всестороннего рассмотрения обращения МФО вправе запросить у клиента дополнительные документы, сведения и разъяснения, необходимые для принятия обоснованного решения.
Запрос дополнительных сведений осуществляется с соблюдением законодательства Республики Казахстан о защите персональных данных и иной охраняемой законом информации.
107. При личной подаче письменного обращения клиенту выдается документ, подтверждающий его прием, с указанием даты приема и регистрационного номера либо делается соответствующая отметка на копии обращения.
При поступлении обращения посредством интернет-ресурса МФО через предусмотренный для этого сервис клиенту направляется уведомление о принятии обращения с указанием даты и регистрационного номера. Отказ в приеме письменного обращения не допускается.

108. МФО обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений физических и юридических лиц, проверку изложенных в них обстоятельств и информирование клиентов о результатах рассмотрения и принятых мерах.
Рассмотрение обращений осуществляется с соблюдением принципов добросовестности, справедливого и равного отношения к потребителям финансовых услуг и недопущения необоснованной дискриминации.
109. Письменный ответ по результатам рассмотрения обращения предоставляется на языке обращения и должен содержать:

- обоснованные и мотивированные доводы по каждому вопросу, изложенному клиентом;
- ссылки на применимые нормы законодательства Республики Казахстан, внутренние документы МФО и условия Договора;
- описание установленных фактических обстоятельств, имеющих значение для рассмотрения обращения;
- сведения о принятом решении и мерах, предпринятых МФО;
- разъяснение права клиента на обжалование принятого решения в случае отказа в удовлетворении обращения либо его частичного удовлетворения.

110. Обращения подлежат оставлению без рассмотрения в следующих случаях:

1. в обращении не указан адрес, по которому должен быть направлен ответ;
2. в обращении не указаны фамилия, имя, отчество (если оно указано в документе, удостоверяющем личность) и его индивидуальный идентификационный номер или полное наименование Заявителя и его бизнес-идентификационный номер;
3. в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу МФО, угрозы жизни, здоровью и имуществу работника МФО и (или) членов его семьи;
4. текст обращения не поддается прочтению;
5. обращение подано неуполномоченным лицом.

В случаях, предусмотренных подпунктами 2), 3), 4) и 5) настоящего пункта, МФО в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента получения обращения направляет Заявителю ответ с указанием причин оставления обращения без рассмотрения.
111. В случае признания обращения обоснованным МФО принимает решение о его полном либо частичном удовлетворении, устранении выявленных нарушений и восстановлении нарушенных прав и законных интересов клиента.
При необходимости МФО принимает корректирующие меры, направленные на предупреждение повторного возникновения аналогичных нарушений.
112. Ответ на письменное обращение подписывается уполномоченным лицом МФО.
Допускается использование факсимильного воспроизведения подписи либо иных способов оформления ответа, предусмотренных законодательством Республики Казахстан и внутренними документами МФО.
Подписание ответа не требуется в случаях его направления способами, для которых законодательством Республики Казахстан предусмотрено соответствующее исключение.
113. Ответ по результатам рассмотрения обращения направляется клиенту способом, предусмотренным Договором, а при отсутствии заключенного Договора — способом, указанным в обращении и допускаемым законодательством Республики Казахстан.
Ответ считается доставленным при его направлении:

- заказным письмом по адресу, указанному в Договоре либо обращении клиента;
- на адрес электронной почты, указанный в Договоре либо обращении клиента;

- посредством SMS-сообщения или push-уведомления, содержащего текст ответа либо ссылку на интернет-ресурс с полным текстом ответа;
- с использованием иных средств связи, предусмотренных Договором и обеспечивающих фиксацию получения ответа клиентом.

При личном обращении клиента либо его уполномоченного представителя в МФО ответ может быть вручен под подпись с соответствующей отметкой в журнале регистрации обращений.

В случае возврата отправленного ответа с отметкой о невозможности его вручения либо отказа адресата от его принятия ответ считается переданным надлежащим образом в случаях, предусмотренных законодательством Республики Казахстан.

114. МФО ведет учет и классификацию поступивших обращений потребителей финансовых услуг, обеспечивает хранение информации по обращениям не менее 5 (пяти) лет и осуществляет систематический анализ причин их возникновения.

Учет обращений предусматривает фиксацию, в том числе:

- регистрационного номера и даты поступления обращения;
- сведений о заявителе и его контактных данных при их наличии;
- канала поступления обращения;
- вида финансового продукта;
- предмета и содержания обращения;
- категории обращения;
- сведений об ответственном работнике МФО;
- принятого решения и даты направления ответа.

Функции анализа обращений возлагаются на ответственное должностное лицо либо структурное подразделение МФО, независимое от подразделений, деятельность которых непосредственно связана с предметом рассматриваемых обращений.

Анализ обращений включает выявление причин их возникновения, обобщение повторяющихся проблем, подготовку рекомендаций по совершенствованию обслуживания клиентов, внесение руководству МФО предложений по корректирующим и предупредительным мерам и подготовку управленческой отчетности.

Управленческая отчетность включает сведения о количестве и категориях обращений, соблюдении сроков их рассмотрения, результатах оценки удовлетворенности клиентов, выявленных системных проблемах и принятых мерах.

12.ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ МФО И ЕГО ЗАЯВИТЕЛЕЙ И ЗАЕМЩИКОВ, ИХ ВЗАИМНАЯ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

115. Права и обязанности МФО, Заявителей и Заемщиков, а также их взаимная ответственность определяются законодательством Республики Казахстан, настоящими Правилами, Договором о предоставлении микрокредита и иными договорами, заключенными между сторонами.

МФО осуществляет свою деятельность с соблюдением принципов добросовестности, справедливого и равного отношения к потребителям финансовых услуг, прозрачности условий микрокредитования и недопущения недобросовестных практик.

116. МФО вправе:

- уступать права (требования) по Договору о предоставлении микрокредита лицам, указанным в пунктах 4 и 5 статьи 9-1 Закона Республики Казахстан «О

микрофинансовой деятельности», в случаях и порядке, предусмотренных законодательством Республики Казахстан;

- запрашивать у Заявителя и Заемщика документы и сведения, необходимые для заключения Договора о предоставлении микрокредита, оформления обеспечения и исполнения обязательств по Договору;
- по заявлению Заемщика осуществлять через банки второго уровня перевод микрокредита третьему лицу в целях оплаты товаров, работ или услуг с соблюдением требований законодательства Республики Казахстан;
- осуществлять проверку платежеспособности, кредитоспособности и долговой нагрузки Заявителя, а также оценку и проверку предлагаемого залогового обеспечения;
- осуществлять контроль за целевым использованием микрокредита в случаях, предусмотренных Договором и законодательством Республики Казахстан;
- требовать исполнения обязательств по Договору, а в случае нарушения условий Договора применять предусмотренные законодательством Республики Казахстан способы защиты своих прав, включая обращение взыскания на предмет залога;
- осуществлять иные права, предусмотренные законодательством Республики Казахстан и Договором о предоставлении микрокредита.

117. МФО обязана:

- в случае изменения места нахождения либо наименования уведомлять уполномоченный орган, Заемщиков и Заявителей в порядке и сроки, предусмотренные законодательством Республики Казахстан;
- уведомлять уполномоченный орган об изменении состава участников и руководящих работников МФО, а также о регистрации товарного знака в установленных законодательством случаях и сроки;
- иметь собственный интернет-ресурс и размещать на нем информацию, предусмотренную законодательством Республики Казахстан, в том числе сведения о лицензии, ставках вознаграждения, тарифах, месте нахождения, контактных данных и графике работы МФО;
- размещать настоящие Правила в месте, доступном для ознакомления Заявителей и Заемщиков, а также на интернет-ресурсе МФО;
- предоставлять Заявителю полную, достоверную и понятную информацию об условиях микрокредитования, платежах, связанных с получением, обслуживанием и погашением микрокредита, размере годовой эффективной ставки вознаграждения и возможных рисках;
- предоставлять Заявителю до заключения Договора проекты графиков погашения микрокредита, рассчитанные различными методами, в случаях и порядке, предусмотренных законодательством Республики Казахстан;
- информировать Заявителя и Заемщика об их правах и обязанностях, последствиях нарушения обязательств по Договору, порядке рассмотрения обращений и способах защиты их прав;
- проводить оценку соответствия условий потребительского микрокредита финансовым возможностям и потребностям Заявителя — физического лица в случаях и порядке, предусмотренных законодательством Республики Казахстан;
- соблюдать порядок расчета и предельное значение коэффициента долговой нагрузки заемщика микрофинансовой организации, установленные нормативным правовым актом уполномоченного органа.

- осуществлять проверку кредитного отчета Заявителя на наличие сведений о добровольном отказе от получения микрокредитов, призыве на срочную воинскую службу и иных обстоятельствах, препятствующих предоставлению микрокредита;
- соблюдать требования законодательства Республики Казахстан о противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, финансированию терроризма и финансированию распространения оружия массового уничтожения;
- обеспечивать сохранность и конфиденциальность информации, составляющей тайну предоставления микрокредита, и соблюдать законодательство о персональных данных и их защите;
- осуществлять классификацию активов и условных обязательств, создавать провизии (резервы), соблюдать пруденциальные нормативы и иные обязательные нормы и лимиты, установленные законодательством Республики Казахстан;
- соблюдать пруденциальные нормативы и иные обязательные к соблюдению нормы и лимиты, методику их расчетов, установленные уполномоченным органом;
- устранять нарушения законодательства Республики Казахстан, выявленные уполномоченным органом;
- отказывать в предоставлении микрокредита в случаях, когда такое предоставление запрещено законодательством Республики Казахстан;
- предоставлять Заемщикам, проходящим срочную воинскую службу, отсрочку платежей по основному долгу и вознаграждению на период прохождения срочной воинской службы и 60 (шестьдесят) календарных дней после ее окончания без начисления вознаграждения в порядке, предусмотренном законодательством Республики Казахстан;
- в случае полного досрочного исполнения обязательств по микрокредиту, условиями которого предусмотрено заключение договора страхования, уведомлять Заемщика в течение 3 (трех) рабочих дней о праве на расторжение договора страхования и возврат части страховой премии за неиспользованный период страхования в порядке, предусмотренном законодательством Республики Казахстан;
- соблюдать требования законодательства Республики Казахстан и обязательные для МФО правила и стандарты саморегулируемой организации в сфере микрофинансовой деятельности;
- представлять финансовую и иную отчетность в Национальный Банк Республики Казахстан в соответствии с нормативными правовыми актами Национального Банка Республики Казахстан;
- отказывать в предоставлении микрокредита в случаях, предусмотренных Законом Республики Казахстан "О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма";
- осуществлять реализацию имущества, приобретенного в результате обращения взыскания на предмет залога либо получения отступного, в порядке и сроки, предусмотренные законодательством Республики Казахстан;
- соблюдать иные обязанности, предусмотренные законодательством Республики Казахстан, настоящими Правилами и Договором.

118. МФО не вправе:

- в одностороннем порядке увеличивать ставки вознаграждения, а также изменять способ и метод погашения микрокредита в нарушение требований законодательства Республики Казахстан;

- предоставлять физическому лицу микрокредит, не связанный с осуществлением предпринимательской деятельности, при наличии просроченной задолженности по банковскому займу и (или) микрокредиту свыше 50 (пятидесяти) календарных дней, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Республики Казахстан;
- предоставлять микрокредит физическому лицу при наличии в его кредитном отчете сведений о действующем добровольном отказе от получения микрокредитов в случаях, установленных законодательством Республики Казахстан;
- предоставлять потребительские микрокредиты, не обеспеченные залогом имущества, подлежащим регистрации, физическому лицу без согласия супруга (супруги), порядок получения которого и минимальный размер потребительского микрокредита, по которому необходимо согласие, определяются нормативным правовым актом уполномоченного органа.
- предоставлять микрокредит военнослужащему срочной воинской службы при наличии в кредитном отчете сведений о его призыве на срочную воинскую службу в случаях, предусмотренных законодательством Республики Казахстан;
- устанавливать и взимать с Заемщика (Заявителя) платежи, не предусмотренные законодательством Республики Казахстан, в том числе по микрокредитам, не связанным с осуществлением предпринимательской деятельности;
- требовать от Заемщика — физического лица уплаты неустойки (штрафа, пени) и иных платежей за полное или частичное досрочное погашение микрокредита;
- требовать выплаты вознаграждения, неустойки (штрафов, пени), начисленных после истечения 90 (девяноста) последовательных календарных дней просрочки исполнения обязательств по микрокредиту Заемщика — физического лица, не связанному с осуществлением предпринимательской деятельности, в случаях и с учетом ограничений, предусмотренных законодательством Республики Казахстан;
- требовать выплаты вознаграждения и неустойки (штрафов, пени), начисленных после истечения 180 (ста восьмидесяти) последовательных календарных дней просрочки по микрокредиту Заемщика — физического лица, обеспеченному ипотекой недвижимого имущества и не связанному с осуществлением предпринимательской деятельности, в случаях, предусмотренных законодательством Республики Казахстан;
- пользоваться и распоряжаться заложенными вещами в нарушение требований законодательства Республики Казахстан;
- заключать договоры о взыскании задолженности с частными судебными исполнителями и обращаться за совершением нотариальных действий к нотариусам, являющимся аффилированными лицами МФО, в случаях, запрещенных законодательством Республики Казахстан;
- увеличивать срок действия Договора о предоставлении микрокредита, заключенного с физическим лицом, без его согласия и на условиях, не обеспечивающих сохранение либо улучшение условий Договора;
- ограничивать Заемщика и (или) Залогодателя в выборе оценщика и страховой организации в случаях, предусмотренных законодательством Республики Казахстан;
- возлагать на Заемщика обязанность страховать свою жизнь и здоровье в качестве условия предоставления микрокредита;
- применять недобросовестные практики, вводить Заявителя или Заемщика в заблуждение относительно условий предоставления микрокредита либо навязывать дополнительные услуги;
- совершать иные действия, запрещенные законодательством Республики Казахстан.

119. Заявитель вправе:

- ознакомиться с настоящими Правилами и тарифами МФО по предоставляемым микрокредитам;
- получать полную, достоверную и понятную информацию об условиях предоставления микрокредита, размере вознаграждения, годовой эффективной ставке вознаграждения и платежах, связанных с получением, обслуживанием и погашением микрокредита;
- получать разъяснения по условиям Договора и проектам графиков погашения микрокредита;
- отказаться от заключения Договора о предоставлении микрокредита;
- обращаться в МФО с заявлениями, обращениями и жалобами в установленном порядке;
- осуществлять иные права, предусмотренные законодательством Республики Казахстан.

Заявитель обязан представлять МФО документы и сведения, необходимые для рассмотрения заявления, заключения Договора о предоставлении микрокредита и оформления обеспечения исполнения обязательств, в соответствии с законодательством Республики Казахстан и настоящими Правилами.

120. Заемщик вправе:

- ознакомиться с настоящими Правилами и тарифами МФО;
- распоряжаться полученным микрокредитом в порядке и на условиях, установленных Договором о предоставлении микрокредита;
- получать информацию о состоянии задолженности, произведенных и предстоящих платежах, начисленном вознаграждении и иных суммах в порядке и сроки, установленные законодательством Республики Казахстан;
- досрочно полностью или частично возвратить сумму микрокредита в соответствии с законодательством Республики Казахстан;
- обращаться в МФО с заявлением об изменении условий Договора в случаях, предусмотренных законодательством Республики Казахстан;
- защищать свои права и законные интересы в порядке, установленном законодательством Республики Казахстан;
- обращаться к микрофинансовому омбудсману в случаях и порядке, предусмотренных законодательством Республики Казахстан;
- осуществлять иные права, предусмотренные законодательством Республики Казахстан и Договором.

121. Заемщик обязан:

- возвратить полученный микрокредит и выплатить вознаграждение по нему в размере, порядке и сроки, установленные Договором;
- представлять МФО документы и сведения, запрашиваемые в соответствии с законодательством Республики Казахстан;
- соблюдать условия Договора о предоставлении микрокредита и договоров, обеспечивающих исполнение обязательств;
- обеспечивать сохранность предмета залога и возможность осуществления МФО предусмотренного законодательством и договором контроля за его наличием и состоянием, если соответствующие обязанности возложены на Заемщика;
- использовать микрокредит по целевому назначению в случаях, когда Договором предусмотрено предоставление целевого микрокредита;
- исполнять иные обязанности, предусмотренные законодательством Республики Казахстан и заключенными с МФО договорами.

13.УСЛОВИЯ И ПОРЯДОК УРЕГУЛИРОВАНИЯ ЗАДОЛЖЕННОСТИ И МЕРЫ, ПРИМЕНЯЕМЫЕ В ОТНОШЕНИИ НЕПЛАТЕЖЕСПОСОБНОГО ЗАЕМЩИКА

122. При возникновении просрочки исполнения денежных обязательств по Договору о предоставлении микрокредита МФО не позднее 10 (десяти) календарных дней с даты возникновения просрочки письменно уведомляет Заемщика — физическое лицо способом, предусмотренным Договором, а также через цифровые объекты в порядке, установленном законодательством Республики Казахстан.

Уведомление должно содержать:

- размер просроченных платежей по Договору на указанную в уведомлении дату;
- требование о внесении просроченных платежей;
- разъяснение последствий неисполнения либо ненадлежащего исполнения обязательств по Договору;
- информацию о праве Заемщика — физического лица обратиться в МФО с предложением об изменении условий Договора в целях урегулирования задолженности.

При направлении уведомления по почтовому адресу Заемщика оно оформляется в соответствии с приложением 6 к Требованиям, утвержденным постановлением АРРФР № 92 от 15 мая 2026 года.

При уведомлении посредством SMS-сообщения, push-уведомления или иного предусмотренного законодательством способа МФО соблюдает требования к содержанию такого уведомления.

МФО вправе привлечь коллекторское агентство для уведомления Заемщика в соответствии с законодательством Республики Казахстан.

123. Заемщик — физическое лицо вправе в течение 30 (тридцати) календарных дней с даты наступления просроченной задолженности обратиться в МФО с предложением об изменении условий Договора.

Обращение подается в письменной форме и (или) через цифровые объекты, и (или) способом, предусмотренным Договором о предоставлении микрокредита.

Заемщик вправе предложить следующие меры урегулирования задолженности:

- уменьшение ставки вознаграждения по Договору;
- уменьшение на срок не менее трех месяцев размера ежемесячного платежа не менее чем на 50% (пятьдесят процентов) от размера, установленного Договором;
- предоставление отсрочки платежей по основному долгу и (или) вознаграждению;
- изменение метода погашения и (или) очередности погашения задолженности, в том числе с погашением основного долга в приоритетном порядке;
- изменение срока предоставления микрокредита;
- прощение просроченного основного долга и (или) вознаграждения, отмену неустойки (штрафа, пени);
- самостоятельную реализацию Залогодателем недвижимого имущества, являющегося предметом ипотеки, в сроки, согласованные сторонами;
- предоставление отступного путем передачи МФО заложенного и (или) иного имущества;
- реализацию недвижимого имущества, являющегося предметом ипотеки, с передачей обязательств по Договору покупателю.

124. Обращение Заемщика — физического лица об изменении условий Договора должно содержать сведения о причинах возникновения просроченной задолженности, текущих доходах Заемщика и иных обстоятельствах, обосновывающих необходимость изменения условий Договора. К обращению прилагаются документы, подтверждающие указанные обстоятельства, в соответствии с перечнем и порядком, установленными нормативными правовыми актами уполномоченного органа Республики Казахстан.
125. МФО в течение 15 (пятнадцати) календарных дней с даты получения обращения Заемщика — физического лица рассматривает предложенные изменения условий Договора и письменно уведомляет Заемщика способом, предусмотренным Договором, а также через цифровые объекты об одном из следующих решений:

- о согласии внести предложенные Заемщиком изменения в условия Договора;
- о встречном предложении МФО по изменению условий Договора;
- об отказе в изменении условий Договора с мотивированным обоснованием причин отказа.

Рассмотрение обращения и принятие решения осуществляются в соответствии с законодательством Республики Казахстан и внутренним порядком МФО по принятию кредитных решений по реструктуризации микрокредитов физических лиц.
126. В период рассмотрения обращения Заемщика — физического лица об изменении условий Договора МФО не вправе требовать досрочного погашения микрокредита.
Недостижение взаимоприемлемого решения между МФО и Заемщиком — физическим лицом в течение 30 (тридцати) календарных дней с даты получения Заемщиком встречного предложения МФО считается отказом в изменении условий Договора.
Указанный срок может быть продлен по соглашению сторон.
127. МФО обязана внести изменения в условия Договора, предусматривающие уменьшение ежемесячного платежа не менее чем на 50% на срок не менее 3 (трех) месяцев и (или) предоставление отсрочки платежей по основному долгу и (или) вознаграждению, при обращении Заемщика — физического лица:

- относящегося к социально уязвимым слоям населения в соответствии с законодательством Республики Казахстан;
- пострадавшего в результате обстоятельств, послуживших основанием для введения чрезвычайного положения.

Указанные изменения осуществляются при наличии одного из следующих обстоятельств:

- снижение среднемесячного дохода Заемщика, рассчитанного за 2 (два) месяца, предшествовавших месяцу обращения, более чем на 30% (тридцать процентов) по сравнению со среднемесячным доходом, рассчитанным за 12 (двенадцать) месяцев, предшествовавших месяцу обращения;
- получение Заемщиком государственной адресной социальной помощи на момент обращения в МФО.

Изменения условий Договора осуществляются в порядке, предусмотренном законодательством Республики Казахстан.
128. Заемщик — физическое лицо вправе в течение 15 (пятнадцати) календарных дней с даты получения решения МФО об отказе в изменении условий Договора либо при недостижении взаимоприемлемого решения в установленный законодательством срок обратиться к микрофинансовому омбудсману с одновременным уведомлением МФО.
Обращение к микрофинансовому омбудсману осуществляется после обращения Заемщика в МФО и недостижения взаимоприемлемого решения об изменении условий Договора.

В период рассмотрения микрофинансовым омбудсманом обращения Заемщика — физического лица, относящегося к социально уязвимым слоям населения, по микрокредиту, обеспеченному ипотекой недвижимого имущества, являющегося жилищем, не связанному с осуществлением предпринимательской деятельности, не допускается обращение взыскания на заложенное имущество путем подачи иска в суд либо во внесудебном порядке.

129. В случае неисполнения Заемщиком обязательств по погашению просроченной задолженности, неиспользования предусмотренного законодательством права на обращение с предложением об изменении условий Договора либо недостижения соглашения об изменении условий Договора МФО вправе применять меры, предусмотренные законодательством Республики Казахстан и Договором, в том числе:

- рассмотреть вопрос о применении предусмотренных законодательством и Договором мер в отношении Заемщика;
- передать задолженность на досудебное взыскание и урегулирование коллекторскому агентству при соблюдении требований законодательства Республики Казахстан;
- уступить права (требования) по Договору в случаях и порядке, предусмотренных статьей 9-1 и статьей 9-2 Закона Республики Казахстан «О микрофинансовой деятельности»;
- обратиться в суд с иском о взыскании задолженности;
- обратить взыскание на заложенное имущество в судебном или внесудебном порядке в случаях и порядке, предусмотренных законодательством Республики Казахстан;
- обратиться в суд с заявлением о признании Заемщика — индивидуального предпринимателя или юридического лица банкротом в случаях, предусмотренных законодательством Республики Казахстан.

130. Передача задолженности на досудебное взыскание и урегулирование коллекторскому агентству допускается при наличии в Договоре условия о праве МФО привлекать коллекторское агентство при возникновении просроченной задолженности.

В день передачи задолженности коллекторскому агентству МФО уведомляет Заемщика способом, предусмотренным Договором, а также через цифровые объекты с указанием наименования, места нахождения и контактных телефонных номеров коллекторского агентства.

МФО запрещается получать от третьих лиц услуги по досудебному взысканию и урегулированию задолженности, а также сбору связанной с задолженностью информации, за исключением случаев оказания таких услуг коллекторским агентством и (или) сервисной компанией в соответствии с законодательством Республики Казахстан.

131. Не допускается заключение МФО договора о досудебном взыскании и урегулировании задолженности с коллекторским агентством в отношении Заемщика — физического лица, задолженность которого обеспечена ипотекой недвижимого имущества, являющегося жилищем.

132. В период нахождения задолженности на досудебном взыскании и урегулировании у коллекторского агентства МФО не вправе:

- обращаться в суд с иском о взыскании задолженности;
- требовать выплаты вознаграждения за период нахождения задолженности в работе у коллекторского агентства;
- начислять за указанный период неустойку (штраф, пеню) за несвоевременное погашение основного долга и вознаграждения.

133. Уступка прав (требований) по Договору о предоставлении микрокредита осуществляется в соответствии с законодательством Республики Казахстан.

При наличии просроченной задолженности по Договору, заключенному с Заемщиком — физическим лицом, уступка прав (требований) допускается с учетом следующих сроков:

- по микрокредиту, обеспеченному ипотекой недвижимого имущества, — при просрочке свыше 180 (ста восьмидесяти) последовательных календарных дней;
- по иным микрокредитам физических лиц — при просрочке свыше 90 (девяноста) последовательных календарных дней.

Ограничения, особенности и исключения, связанные с уступкой прав (требований), включая случаи применения в отношении Заемщика процедур восстановления платежеспособности и банкротства, определяются законодательством Республики Казахстан.

МФО обеспечивает уведомление Заемщика о планируемой и состоявшейся уступке прав (требований) в случаях, порядке и сроки, установленные законодательством Республики Казахстан.

134. При осуществлении взаимодействия с Заемщиком, имеющим просроченную задолженность, его представителем и (или) третьим лицом, связанным обязательствами с МФО в рамках Договора, соблюдаются следующие ограничения:

- личное взаимодействие допускается с 8:00 до 21:00 часов в будние дни по месту жительства, месту нахождения или регистрации Заемщика либо в помещении МФО не более 3 (трех) раз в неделю и не более одного раза в будний день, если иные время, периодичность или день взаимодействия не согласованы с Заемщиком;
- телефонные переговоры по инициативе МФО допускаются не более 3 (трех) раз в будние дни с 8:00 до 21:00 часов и не более 2 (двух) раз в выходные и праздничные дни с 9:00 до 19:00 часов.

При каждом взаимодействии работник МФО сообщает:

- наименование и место нахождения МФО;
- свою фамилию, имя, отчество (при наличии) и должность;
- сведения о размере и структуре задолженности, включая основной долг, вознаграждение и неустойку (штраф, пеню);
- информацию об обязательствах Заемщика и последствиях их неисполнения.

Взаимодействие с третьими лицами, не связанными обязательствами с МФО в рамках Договора, допускается исключительно в случаях и пределах, предусмотренных законодательством Республики Казахстан.

Не допускается введение Заемщика либо иных лиц в заблуждение относительно задолженности, использование недостоверных сведений о работнике МФО, распространение сведений, порочащих честь, достоинство и деловую репутацию, а также иные недобросовестные способы взыскания задолженности.

135. Взаимодействие с Заемщиком, имеющим просроченную задолженность, и (или) его представителем, и (или) третьим лицом осуществляется с телефонных номеров и иных средств связи, идентифицируемых как принадлежащие МФО и доведенных до сведения Заемщика и уполномоченного органа.

При изменении телефонных номеров, используемых для взаимодействия по вопросам просроченной задолженности, МФО уведомляет уполномоченный орган в течение 3 (трех) календарных дней с даты соответствующего изменения в порядке, предусмотренном законодательством Республики Казахстан.

Взаимодействие по вопросам внесения просроченных платежей подлежит обязательной аудиофиксации с использованием средств аудио- и (или) видеотехники.

Записи таких взаимодействий хранятся не менее 3 (трех) месяцев с даты соответствующего взаимодействия.

136. МФО обеспечивает утверждение и применение внутреннего документа, регламентирующего порядок взыскания просроченной задолженности и взаимодействия с Заемщиками, их представителями и третьими лицами.
Внутренний документ предусматривает:

- порядок, формы, способы, сроки и периодичность взаимодействия при взыскании задолженности;
- требования к идентификации работников МФО;
- порядок информирования Заемщиков о задолженности, их правах и возможностях урегулирования задолженности;
- запрет недобросовестных практик взыскания;
- порядок фиксации и хранения информации о взаимодействии;
- порядок внутреннего контроля и мониторинга соблюдения установленных процедур.

137. При предоставлении Заемщиком — физическим лицом неполных документов и сведений, необходимых для рассмотрения обращения об изменении условий Договора, МФО запрашивает недостающие документы в порядке, предусмотренном нормативными правовыми актами уполномоченного органа Республики Казахстан.
Заемщик представляет запрошенные документы в сроки, установленные законодательством Республики Казахстан.
Последствия непредставления документов, включая возможность оставления обращения без рассмотрения, определяются законодательством Республики Казахстан.
138. При рассмотрении обращения Заемщика об изменении условий Договора МФО осуществляет оценку его финансового положения и платежеспособности с учетом представленных документов, имеющихся обязательств, подтвержденных доходов и иных обстоятельств, имеющих значение для принятия решения.
Оценка проводится в соответствии с законодательством Республики Казахстан и внутренними нормативными документами МФО, регулирующими принятие кредитных решений по реструктуризации микрокредитов.
139. В случае согласования МФО и Заемщиком изменений условий Договора соответствующие изменения оформляются дополнительным соглашением к Договору о предоставлении микрокредита, а при необходимости — к договору залога.
Если Залогодателем является третье лицо, изменение условий обеспечения осуществляется с участием Залогодателя в случаях, предусмотренных законодательством Республики Казахстан и соответствующим договором.
Порядок и сроки подписания дополнительных соглашений определяются соглашением сторон с учетом требований законодательства Республики Казахстан.
140. При направлении Заемщику встречного предложения об изменении условий Договора МФО предоставляет Заемщику возможность рассмотреть предложенные условия и сообщить о своем решении.
Недостижение взаимоприемлемого решения в течение 30 (тридцати) календарных дней с даты получения Заемщиком встречного предложения МФО считается отказом в изменении условий Договора. Указанный срок может быть продлен при наличии согласия обеих сторон.

14. ПОРЯДОК РАБОТЫ С КЛИЕНТАМИ, ВКЛЮЧАЯ ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ ЛИЦАМ С ИНВАЛИДНОСТЬЮ И МАЛОМОБИЛЬНЫМ ГРУППАМ НАСЕЛЕНИЯ, С УЧАСТИЕМ ДОВЕРЕННОГО ЛИЦА

141. Настоящий раздел определяет порядок работы с клиентами МФО, включая особенности предоставления услуг лицам с инвалидностью и маломобильным группам населения, а также порядок участия доверенного лица при обслуживании клиентов.
Обслуживание клиентов осуществляется в соответствии с законодательством Республики Казахстан, настоящими Правилами и внутренними нормативными документами МФО.
МФО предоставляет микрокредиты исключительно под залог движимого и (или) недвижимого имущества. Прием заявлений, консультирование и заключение договоров о предоставлении микрокредитов осуществляются при личном обращении клиента либо его надлежащим образом уполномоченного представителя в офис МФО.
142. Для целей настоящего раздела используются следующие понятия:

- клиент — Заявитель, Заемщик, Созаемщик, Залогодатель, Гарант, Поручитель либо иное лицо, обращающееся в МФО по вопросам предоставления и обслуживания микрокредитов;
- лицо с инвалидностью — лицо, имеющее инвалидность, установленную в порядке, предусмотренном законодательством Республики Казахстан;
- маломобильные группы населения — лица, испытывающие затруднения при самостоятельном передвижении, ориентировании или получении услуг, включая лиц с инвалидностью, лиц пожилого возраста, беременных женщин, лиц с временными нарушениями здоровья и иных лиц, нуждающихся в создании условий доступности;
- доверенное лицо — совершеннолетнее дееспособное физическое лицо, самостоятельно определенное клиентом для участия в процессе его обслуживания в МФО;
- обслуживание клиента — консультирование, предоставление информации, прием и рассмотрение документов, оформление и сопровождение договоров о предоставлении микрокредита и залога, рассмотрение обращений и иные действия, связанные с предоставлением финансовых услуг.

Иные понятия применяются в значениях, определенных законодательством Республики Казахстан.
143. МФО обеспечивает соблюдение прав и законных интересов клиентов на всех этапах предоставления и обслуживания микрокредитов.
При работе с клиентами МФО руководствуется следующими принципами:

- законность, добросовестность и прозрачность условий предоставления финансовых услуг;
- справедливое и равное отношение к клиентам;
- недопущение дискриминации по признаку инвалидности, состояния здоровья, возраста и иным обстоятельствам, не являющимся предусмотренными законодательством основаниями для ограничения предоставления услуги;
- обеспечение доступности финансовых услуг и информации о них;
- индивидуальный подход с учетом потребностей клиента;
- уважение достоинства клиента и его права на самостоятельное принятие решений;
- соблюдение конфиденциальности информации, тайны предоставления микрокредита и требований законодательства Республики Казахстан о защите персональных данных.

144. Работники МФО при обслуживании клиентов обязаны:

- осуществлять идентификацию клиента и проверку необходимых документов;
- предоставлять полную, достоверную и понятную информацию об условиях микрокредитования;
- разъяснять требования к залоговому обеспечению, условия договоров микрокредита и залога;

- информировать клиента о его правах и обязанностях, порядке погашения микрокредита и последствиях нарушения обязательств;
- предоставлять клиенту необходимое время для ознакомления с документами до их подписания;
- отвечать на вопросы клиента и предоставлять дополнительные разъяснения;
- информировать клиента о доступных способах обслуживания и возможности участия доверенного лица;
- обеспечивать корректное и уважительное отношение к клиенту;
- соблюдать конфиденциальность полученных сведений.

Работникам МФО запрещается вводить клиента в заблуждение, скрывать существенные условия финансового продукта, оказывать давление при принятии решения о заключении договора или навязывать дополнительные услуги.

145. При обращении клиента работник МФО выясняет цель обращения, предоставляет необходимые консультации, разъясняет условия предоставления микрокредита и определяет перечень документов, необходимых для рассмотрения заявления.

При приеме документов работник МФО проверяет их комплектность и соответствие установленным требованиям.

При необходимости клиент информируется о дополнительных документах и сведениях, необходимых для рассмотрения заявления.

Рассмотрение заявления, оценка платежеспособности, принятие решения о предоставлении микрокредита и оформление договоров осуществляются в соответствии с соответствующими разделами настоящих Правил.

146. МФО обеспечивает доступность обслуживания лиц с инвалидностью и маломобильных групп населения с учетом требований законодательства Республики Казахстан и национального стандарта по доступности отделений финансовых организаций для указанных категорий клиентов.

При обслуживании таких клиентов работники МФО учитывают индивидуальные потребности клиента, включая особенности передвижения, восприятия информации, общения и ознакомления с документами.

Помощь клиенту оказывается с его согласия и не должна ограничивать право клиента самостоятельно принимать решения.

147. В целях обеспечения доступности финансовых услуг МФО принимает меры по созданию условий для беспрепятственного доступа лиц с инвалидностью и маломобильных групп населения в помещение обслуживания клиентов.

Меры по обеспечению доступности включают:

- обеспечение доступности входной группы и путей передвижения к месту обслуживания клиентов;
- поддержание проходов, входов и иных элементов доступной среды в безопасном состоянии;
- обеспечение возможности получения необходимой помощи при входе в помещение и перемещении по нему;
- организацию обслуживания с учетом индивидуальных потребностей клиента;
- предоставление информации о доступных условиях обслуживания.

Сведения о наличии и состоянии элементов доступной среды отражаются в Паспорте доступности офиса МФО.

Паспорт доступности актуализируется при изменении условий доступности помещения.

148. При обращении лица с инвалидностью или лица, относящегося к маломобильным группам населения, работник МФО предлагает необходимую помощь при получении финансовой услуги.
Такая помощь может включать:

- содействие при входе в помещение МФО и передвижении к месту обслуживания;
- помощь при ознакомлении с информационными материалами;
- устное разъяснение содержания документов;
- предоставление дополнительного времени для ознакомления с документами;
- содействие при заполнении заявления и иных документов без подмены волеизъявления клиента;
- обеспечение возможности участия доверенного лица по желанию клиента.

Работник МФО не вправе оказывать помощь вопреки выраженной воле клиента.
149. Информация об условиях предоставления и обслуживания микрокредитов предоставляется лицам с инвалидностью и маломобильным группам населения в доступной и понятной форме с учетом индивидуальных потребностей клиента.
По просьбе клиента МФО обеспечивает возможность получения информации следующими способами:

- путем устного разъяснения работником МФО;
- путем предоставления информации на бумажном носителе;
- путем повторного разъяснения отдельных условий договора и связанных с ним документов;
- путем предоставления дополнительного времени для самостоятельного ознакомления;
- с участием доверенного лица, определенного клиентом;
- иными доступными способами, не противоречащими законодательству Республики Казахстан.

При предоставлении информации работник МФО должен учитывать необходимость полного понимания клиентом условий финансовой услуги, включая стоимость микрокредита, порядок погашения, риски и последствия неисполнения обязательств.
150. До подписания Договора о предоставлении микрокредита работник МФО предоставляет клиенту возможность ознакомиться с проектом Договора, графиком погашения, договором залога и иными необходимыми документами.
По просьбе клиента работник МФО повторно разъясняет:

- сумму и срок предоставления микрокредита;
- ставку вознаграждения и годовую эффективную ставку вознаграждения;
- порядок и сроки погашения задолженности;
- права и обязанности сторон;
- условия предоставления и сохранности залогового обеспечения;
- последствия возникновения просроченной задолженности;
- порядок обращения взыскания на предмет залога;
- право на досрочное погашение микрокредита;
- порядок подачи обращений и защиты прав клиента.

При наличии затруднений в понимании условий сделки клиенту предоставляются дополнительные разъяснения. При необходимости оформление сделки откладывается до выяснения обстоятельств, препятствующих осознанному выражению воли клиента.
151. Клиент с инвалидностью или клиент, относящийся к маломобильным группам населения, вправе определить доверенное лицо для участия в процессе обслуживания в МФО.
Право выбора доверенного лица принадлежит исключительно клиенту.

Доверенным лицом может выступать совершеннолетнее дееспособное физическое лицо, определенное клиентом по собственному усмотрению.
Работникам МФО запрещается:

- навязывать клиенту участие доверенного лица;
- самостоятельно определять доверенное лицо вместо клиента;
- рекомендовать конкретное лицо с целью влияния на решение клиента;
- препятствовать участию выбранного клиентом доверенного лица при соблюдении установленных требований;
- использовать участие доверенного лица для оказания давления на клиента или изменения его волеизъявления.

152. Для участия доверенного лица в процессе обслуживания клиент подает в МФО подписанное заявление по утвержденной форме.
В заявлении указываются сведения о клиенте, доверенном лице и волеизъявление клиента о его участии в обслуживании.
Доверенное лицо предъявляет документ, удостоверяющий личность, и предоставляет согласие на участие в обслуживании клиента, а также необходимые согласия на обработку персональных данных в случаях, предусмотренных законодательством Республики Казахстан.
До допуска доверенного лица к участию в обслуживании работник МФО проверяет:

- наличие заявления клиента;
- личность доверенного лица;
- наличие согласия доверенного лица;
- соответствие предполагаемого участия требованиям законодательства Республики Казахстан и настоящих Правил.

Сведения о доверенном лице фиксируются в Журнале регистрации доверенных лиц МФО.
153. Доверенное лицо вправе в пределах волеизъявления клиента и законодательства Республики Казахстан:

- присутствовать при консультировании клиента;
- участвовать в ознакомлении клиента с условиями предоставления микрокредита;
- присутствовать при разъяснении условий Договора о предоставлении микрокредита и договора залога;
- задавать работнику МФО вопросы по условиям предоставляемой финансовой услуги;
- содействовать клиенту в восприятии и понимании предоставляемой информации;
- обращать внимание клиента на отдельные положения документов исключительно в его интересах;
- оказывать иную помощь, не противоречащую законодательству Республики Казахстан.

Предоставление доверенному лицу сведений, составляющих тайну предоставления микрокредита, персональных данных и иной охраняемой законом информации, осуществляется только при наличии законных оснований и необходимых согласий.
154. Участие доверенного лица не заменяет личного волеизъявления клиента.
Доверенное лицо не вправе:

- самостоятельно принимать решение о получении микрокредита вместо клиента;
- подписывать Договор о предоставлении микрокредита, договор залога и иные юридически значимые документы от имени клиента без надлежащего подтверждения представительских полномочий;
- распоряжаться денежными средствами клиента;
- изменять условия сделки без предоставленных в установленном законом порядке полномочий;

- совершать действия вопреки воле и законным интересам клиента.

Если доверенное лицо действует также в качестве представителя клиента, его полномочия проверяются и подтверждаются в соответствии с законодательством Республики Казахстан.

155. Клиент вправе отказаться от участия доверенного лица.

Отказ от назначения доверенного лица является добровольным и не может служить самостоятельным основанием для отказа клиенту в предоставлении финансовой услуги.

До оформления отказа работник МФО разъясняет клиенту право определить доверенное лицо, цели его участия, функции и ограничения.

Добровольный отказ оформляется Актом об отказе от назначения доверенного лица по форме, утвержденной МФО.

Акт подписывается клиентом и работником МФО и хранится в составе документов по соответствующей сделке.

156. Клиент вправе в любое время отказаться от участия ранее назначенного доверенного лица либо определить другое доверенное лицо путем подачи соответствующего заявления в МФО.

Участие доверенного лица прекращается:

- по заявлению клиента;
- при отзыве доверенным лицом согласия на участие;
- при прекращении соответствующего обслуживания;
- в иных случаях, предусмотренных законодательством Республики Казахстан.

При назначении нового доверенного лица МФО осуществляет проверку и оформление необходимых документов в порядке, установленном настоящими Правилами.

157. При предоставлении микрокредита под залог имущества лицу с инвалидностью или лицу, относящемуся к маломобильным группам населения, МФО обеспечивает соблюдение общих процедур рассмотрения заявления, оценки платежеспособности, проверки залога и заключения договоров с учетом индивидуальных потребностей клиента.

Наличие инвалидности либо принадлежность к маломобильным группам населения само по себе не является основанием для отказа в предоставлении микрокредита.

Решение о предоставлении или об отказе в предоставлении микрокредита принимается по результатам оценки Заявителя, залогового обеспечения и иных предусмотренных законодательством критериев.

При подписании документов МФО обеспечивает возможность использования допустимого законодательством способа подписания с соблюдением действительного волеизъявления клиента и установленных требований к форме сделки.

158. При обслуживании клиента работник МФО заполняет Чек-лист обслуживания клиента по форме, утвержденной МФО.

Чек-лист включает подтверждение выполнения необходимых процедур, в том числе:

- идентификации клиента;
- проверки необходимых документов;
- предоставления информации об условиях микрокредитования;
- разъяснения условий Договора и договора залога;
- информирования клиента о правах и обязанностях;
- информирования о возможности участия доверенного лица;
- оформления заявления, согласия или отказа от назначения доверенного лица при наличии соответствующего волеизъявления;
- предоставления необходимой помощи лицам с инвалидностью и маломобильным группам населения;

- предоставления времени для ознакомления с документами;
- вручения клиенту экземпляров подписанных документов.

Заполненный Чек-лист хранится в составе документов по сделке либо в ином порядке, установленном внутренними нормативными документами МФО.

159. При сопровождении Договора о предоставлении микрокредита МФО обеспечивает клиентам с инвалидностью и маломобильным группам населения возможность получения информации об исполнении обязательств и обращения за необходимыми разъяснениями в доступной форме.

По желанию клиента при сопровождении Договора может участвовать доверенное лицо в порядке, установленном настоящим разделом.

Рассмотрение обращений и жалоб осуществляется в соответствии с разделом 11 настоящих Правил.

МФО обеспечивает конфиденциальность информации, полученной при обслуживании клиента, и ее защиту в соответствии с законодательством Республики Казахстан.

160. Общий контроль за соблюдением настоящего раздела осуществляет руководитель МФО либо уполномоченное им должностное лицо.

Контроль включает:

- проверку соблюдения требований к обслуживанию клиентов;
- проверку доступности обслуживания лиц с инвалидностью и маломобильных групп населения;
- проверку порядка участия доверенного лица;
- контроль оформления и хранения соответствующих документов;
- рассмотрение выявленных нарушений и принятие мер по их устранению;
- организацию обучения работников правилам корректного и доступного обслуживания клиентов.

Результаты контрольных мероприятий документируются и используются для совершенствования процессов обслуживания.

Формы заявления о назначении доверенного лица, согласия доверенного лица, Журнала регистрации доверенных лиц, Чек-листа обслуживания клиента, Акта об отказе от назначения доверенного лица, Памятки клиенту и Паспорта доступности офиса утверждаются МФО в качестве приложений к настоящим Правилам.

15. ПОРЯДОК ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ПОТРЕБИТЕЛЕМ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ И МИКРОФИНАНСОВЫМ ОМБУДСМАНОМ

161. Настоящий раздел определяет порядок взаимодействия МФО с потребителями финансовых услуг и микрофинансовым омбудсманом при урегулировании разногласий, возникающих в связи с предоставлением и обслуживанием микрокредитов.

Взаимодействие осуществляется в соответствии с законодательством Республики Казахстан, настоящими Правилами и внутренними нормативными документами МФО.

162. МФО обеспечивает потребителям финансовых услуг возможность обращения по вопросам предоставления микрокредитов, исполнения обязательств, изменения условий Договора, урегулирования задолженности, обращения взыскания на предмет залога и защиты своих прав и законных интересов.

Взаимодействие с потребителями финансовых услуг осуществляется на принципах:

- законности и добросовестности;
- объективного, справедливого и равного отношения;
- предоставления полной и достоверной информации;

- своевременного рассмотрения обращений;
- уважения прав и законных интересов потребителей финансовых услуг;
- соблюдения конфиденциальности и защиты персональных данных;
- недопущения необоснованных ограничений права на обращение и разрешение споров.

163. Потребитель финансовых услуг вправе обратиться в МФО с заявлением, обращением или жалобой, связанными с предоставлением и обслуживанием микрокредита.
При возникновении разногласий между МФО и потребителем финансовых услуг МФО принимает меры по их досудебному урегулированию в соответствии с законодательством Республики Казахстан.
Прием, регистрация, рассмотрение обращений и предоставление ответов осуществляются в соответствии с разделом 11 настоящих Правил.
Рассмотрение заявлений Заемщиков — физических лиц об изменении условий Договора в связи с возникновением просроченной задолженности осуществляется в соответствии с разделом 13 настоящих Правил.
164. При обращении потребителя финансовых услуг МФО предоставляет разъяснения о порядке урегулирования возникших разногласий, сроках рассмотрения обращения, возможных способах разрешения спора, а также о праве обращения к микрофинансовому омбудсману в случаях, предусмотренных законодательством Республики Казахстан.
МФО обеспечивает доступность информации о микрофинансовом омбудсмане, включая сведения о порядке обращения и актуальные контактные данные.
Указанная информация размещается на интернет-ресурсе МФО и предоставляется потребителям финансовых услуг при обращении.
165. Микрофинансовый омбудсман осуществляет досудебное урегулирование разногласий между Заемщиками — физическими лицами и МФО, а также иными лицами в пределах компетенции, установленной законодательством Республики Казахстан.
Обращение к микрофинансовому омбудсману осуществляется в случаях и порядке, предусмотренных Законом Республики Казахстан «О микрофинансовой деятельности».
Рассмотрение обращений микрофинансовым омбудсманом осуществляется безвозмездно в случаях, предусмотренных законодательством Республики Казахстан.
166. Заемщик — физическое лицо, не достигший взаимоприемлемого решения с МФО по вопросу изменения условий Договора о предоставлении микрокредита, вправе обратиться к микрофинансовому омбудсману в порядке и сроки, установленные законодательством Республики Казахстан.
В случае получения отказа МФО в изменении условий Договора Заемщик — физическое лицо вправе обратиться к микрофинансовому омбудсману в течение 15 (пятнадцати) календарных дней с даты получения соответствующего решения МФО.
При недостижении взаимоприемлемого решения по встречному предложению МФО Заемщик вправе обратиться к микрофинансовому омбудсману в порядке, предусмотренном статьей 9-2 Закона Республики Казахстан «О микрофинансовой деятельности».
При обращении к микрофинансовому омбудсману Заемщик одновременно уведомляет МФО в соответствии с требованиями законодательства Республики Казахстан.
167. Обращение к микрофинансовому омбудсману осуществляется Заемщиком самостоятельно либо через надлежащим образом уполномоченного представителя.
Для рассмотрения обращения Заемщик представляет документы и сведения, предусмотренные законодательством Республики Казахстан и правилами деятельности микрофинансового омбудсмана, в том числе при необходимости:

- обращение с изложением обстоятельств возникшего спора и требований Заемщика;

- документы, удостоверяющие личность Заемщика либо подтверждающие полномочия его представителя;
- Договор о предоставлении микрокредита, график погашения и дополнительные соглашения при их наличии;
- копию заявления, ранее направленного в МФО;
- ответ МФО по результатам рассмотрения обращения либо иные доказательства обращения в МФО;
- иные документы, необходимые для рассмотрения разногласий.

Порядок подачи и рассмотрения обращения определяется законодательством Республики Казахстан и правилами деятельности микрофинансового омбудсмана.

168. При поступлении обращения, запроса или уведомления от микрофинансового омбудсмана МФО обеспечивает его прием и рассмотрение уполномоченным работником.

МФО в пределах компетенции микрофинансового омбудсмана и требований законодательства Республики Казахстан:

- взаимодействует с микрофинансовым омбудсманом по вопросам урегулирования разногласий;
- предоставляет необходимые документы, сведения и пояснения по рассматриваемому спору;
- обеспечивает полноту и достоверность предоставляемой информации;
- рассматривает предложения по урегулированию разногласий;
- участвует в переговорах и иных мероприятиях, направленных на достижение взаимоприемлемого решения;
- соблюдает установленные законодательством требования к конфиденциальности информации и защите персональных данных.

Предоставление сведений, составляющих тайну предоставления микрокредита и иную охраняемую законом информацию, осуществляется в случаях и порядке, предусмотренных законодательством Республики Казахстан.

169. МФО не вправе препятствовать обращению потребителя финансовых услуг к микрофинансовому омбудсману либо оказывать на него давление в связи с реализацией права на досудебное урегулирование спора.

Взаимодействие МФО с потребителем финансовых услуг в период рассмотрения обращения микрофинансовым омбудсманом осуществляется с соблюдением ограничений, предусмотренных законодательством Республики Казахстан.

В период рассмотрения микрофинансовым омбудсманом обращения Заемщика — физического лица, относящегося к социально уязвимым слоям населения, по микрокредиту, обеспеченному ипотекой недвижимого имущества, являющегося жилищем и не связанному с осуществлением предпринимательской деятельности, МФО не допускает обращения взыскания на заложенное имущество путем подачи иска в суд либо во внесудебном порядке в случаях, предусмотренных законодательством Республики Казахстан.

170. Решение микрофинансового омбудсмана принимается и доводится до сведения сторон в порядке, предусмотренном законодательством Республики Казахстан.

Решение микрофинансового омбудсмана является обязательным для исполнения МФО в случае его принятия Заемщиком -физическим лицом в соответствии с законодательством Республики Казахстан.

МФО обеспечивает исполнение обязательного для нее решения микрофинансового омбудсмана в установленном порядке.

В случае необходимости внесения изменений в условия Договора о предоставлении микрокредита такие изменения оформляются с соблюдением требований законодательства Республики Казахстан.

171. В МФО назначается ответственное должностное лицо, обеспечивающее взаимодействие с микрофинансовым омбудсманом.

Ответственное лицо:

- осуществляет прием и учет поступающих запросов и решений микрофинансового омбудсмана;
- организует подготовку необходимых документов и пояснений;
- взаимодействует с работниками и структурными подразделениями МФО по вопросам урегулирования споров;
- контролирует своевременное направление ответов;
- осуществляет контроль исполнения решений микрофинансового омбудсмана, обязательных для МФО;
- информирует руководство МФО о выявленных нарушениях и проблемных вопросах;
- готовит предложения по совершенствованию порядка обслуживания клиентов и предупреждению повторного возникновения аналогичных споров.

Документы, связанные с взаимодействием с микрофинансовым омбудсманом, подлежат учету и хранению в соответствии с законодательством Республики Казахстан и внутренними нормативными документами МФО.

172. МФО обеспечивает информирование работников, осуществляющих непосредственное обслуживание потребителей финансовых услуг, о порядке взаимодействия с микрофинансовым омбудсманом.

Работники МФО обязаны разъяснять потребителям финансовых услуг право обращения к микрофинансовому омбудсману, порядок обращения и доступные способы получения соответствующей информации.

Работникам МФО запрещается предоставлять недостоверные сведения о полномочиях микрофинансового омбудсмана, ограничивать право потребителя финансовых услуг на обращение либо препятствовать рассмотрению обращения.

173. МФО осуществляет взаимодействие с микрофинансовым омбудсманом в пределах его компетенции и с соблюдением требований законодательства Республики Казахстан.

16. ПОРЯДОК ИЗМЕНЕНИЯ И РАСТОРЖЕНИЯ ДОГОВОРА О ПРЕДОСТАВЛЕНИИ МИКРОКРЕДИТА

174. Изменение и расторжение Договора о предоставлении микрокредита осуществляются в соответствии с законодательством Республики Казахстан, настоящими Правилами, условиями Договора и внутренними нормативными документами МФО.

Изменение условий Договора допускается по соглашению между МФО и Заемщиком, а также в иных случаях, предусмотренных законодательством Республики Казахстан.

175. Изменение условий Договора может осуществляться по инициативе Заемщика либо МФО при наличии оснований, предусмотренных законодательством Республики Казахстан и условиями Договора.

Изменение условий Договора может включать:

- изменение срока предоставления микрокредита;
- уменьшение размера ставки вознаграждения;
- изменение размера и периодичности платежей;
- изменение метода погашения микрокредита;

- предоставление отсрочки платежей по основному долгу и (или) вознаграждению;
- изменение графика погашения микрокредита;
- частичное или полное прощение задолженности в случаях, предусмотренных законодательством Республики Казахстан;
- изменение условий залогового обеспечения;
- иные изменения, не противоречащие законодательству Республики Казахстан.

176. Заемщик вправе обратиться в МФО с заявлением об изменении условий Договора.
Заявление подается в письменной форме в офисе МФО либо иным способом, предусмотренным Договором и законодательством Республики Казахстан.
В заявлении указываются предлагаемые изменения условий Договора и обстоятельства, послужившие основанием для обращения.
При необходимости к заявлению прилагаются документы, подтверждающие соответствующие обстоятельства.
МФО осуществляет прием, регистрацию и рассмотрение заявления в порядке, установленном законодательством Республики Казахстан и внутренними нормативными документами МФО.
177. В случае возникновения просроченной задолженности по Договору, заключенному с Заемщиком - физическим лицом, заявление об изменении условий Договора рассматривается с соблюдением специального порядка и сроков, установленных статьей 9-2 Закона Республики Казахстан «О микрофинансовой деятельности».
МФО рассматривает такое заявление в течение 15 (пятнадцати) календарных дней с даты его получения и сообщает Заемщику о принятом решении в порядке, предусмотренном законодательством Республики Казахстан.
При рассмотрении заявления МФО принимает одно из следующих решений:

- о согласии с предложенными Заемщиком изменениями;
- о направлении встречного предложения по изменению условий Договора;
- об отказе в изменении условий Договора с указанием мотивированного обоснования причин отказа.

Специальные условия реструктуризации микрокредитов при возникновении просроченной задолженности определяются разделом 13 настоящих Правил.
178. МФО не вправе в одностороннем порядке изменять условия Договора, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Республики Казахстан, в том числе при улучшении условий Договора для Заемщика.
К улучшению условий Договора относятся:

- уменьшение размера либо полная отмена неустойки (штрафа, пени);
- уменьшение ставки вознаграждения по Договору;
- иные изменения, улучшающие положение Заемщика, если их одностороннее применение допускается законодательством Республики Казахстан.

При одностороннем изменении условий Договора в сторону их улучшения МФО уведомляет Заемщика способом и в порядке, предусмотренными законодательством Республики Казахстан и Договором.
179. Изменения условий Договора, согласованные МФО и Заемщиком, оформляются дополнительным соглашением к Договору о предоставлении микрокредита, если иной порядок не предусмотрен законодательством Республики Казахстан.
Дополнительное соглашение заключается в письменной форме и подписывается сторонами либо их надлежащим образом уполномоченными представителями.
При изменении условий Договора, влияющих на размер денежных обязательств Заемщика и (или) сроки их исполнения, МФО осуществляет перерасчет соответствующих платежей,

годовой эффективной ставки вознаграждения в предусмотренных законодательством случаях и оформляет новый график погашения микрокредита.
Новый график погашения предоставляется Заемщику и оформляется в соответствии с законодательством Республики Казахстан.
180. При изменении условий Договора, обязательства по которому обеспечены залогом движимого и (или) недвижимого имущества, МФО определяет необходимость внесения соответствующих изменений в договор залога.
Если Залогодателем является третье лицо, его согласие на изменение обеспечиваемого обязательства либо условий залога получается в случаях, предусмотренных законодательством Республики Казахстан и договором залога.
Изменения договора залога оформляются дополнительным соглашением и подлежат государственной регистрации в случаях, предусмотренных законодательством Республики Казахстан.
181. Заявитель вправе отказаться от заключения Договора о предоставлении микрокредита до его подписания.
Отказ Заявителя от заключения Договора не влечет возникновения обязательства по возврату суммы микрокредита, если денежные средства фактически не были предоставлены.
В случае заключения Договора и последующего отказа Заемщика от получения микрокредита порядок прекращения обязательств определяется законодательством Республики Казахстан, условиями Договора и обстоятельствами фактического предоставления денежных средств.
182. Заемщик вправе полностью или частично досрочно погасить микрокредит в соответствии с законодательством Республики Казахстан и условиями Договора.
При полном досрочном погашении микрокредита Заемщик уплачивает сумму основного долга, вознаграждение, начисленное за фактический период пользования микрокредитом, и иные суммы, подлежащие уплате в соответствии с законодательством Республики Казахстан и Договором.
МФО не вправе требовать от Заемщика — физического лица уплаты неустойки (штрафа, пени) и иных платежей за досрочное погашение микрокредита.
После полного исполнения обязательств Заемщика МФО осуществляет действия, необходимые для прекращения залоговых обременений, в порядке и сроки, предусмотренные законодательством Республики Казахстан.
183. Договор о предоставлении микрокредита может быть расторгнут:

- по соглашению между МФО и Заемщиком;
- по инициативе Заемщика в случаях, предусмотренных законодательством Республики Казахстан и Договором;
- по инициативе МФО при наличии установленных законодательством Республики Казахстан оснований;
- по решению суда;
- по иным основаниям, предусмотренным законодательством Республики Казахстан.

Расторжение Договора по соглашению сторон оформляется соответствующим письменным соглашением, если иной порядок не предусмотрен законодательством Республики Казахстан.
Досрочное прекращение Договора по требованию одной из сторон осуществляется при наличии предусмотренных законодательством оснований и с соблюдением установленного порядка.
184. При наличии предусмотренных законодательством Республики Казахстан оснований МФО вправе предъявить Заемщику требование о досрочном исполнении обязательств по Договору.

Порядок предъявления требования, сроки его исполнения, последствия неисполнения и меры по взысканию задолженности определяются законодательством Республики Казахстан, Договором и разделом 13 настоящих Правил.
Предъявление требования о досрочном исполнении обязательств само по себе не означает автоматического расторжения Договора.
185. При расторжении Договора стороны осуществляют расчеты по обязательствам, возникшим до даты его прекращения, в соответствии с законодательством Республики Казахстан и условиями Договора.
В случае наличия задолженности Заемщика расторжение Договора не освобождает его от исполнения обязательств, которые в соответствии с законодательством Республики Казахстан сохраняются после прекращения Договора.
Прекращение обязательств по договору залога осуществляется в порядке, предусмотренном законодательством Республики Казахстан и условиями договора залога.
186. До заключения Договора МФО предоставляет Заявителю информацию:

- о праве отказаться от получения микрокредита;
- о праве на полное или частичное досрочное исполнение обязательств;
- об основаниях и порядке изменения условий Договора;
- об основаниях и порядке досрочного прекращения и расторжения Договора;
- о возможных расходах и иных последствиях отказа от микрокредита или расторжения Договора в случаях, допускаемых законодательством Республики Казахстан;
- о порядке прекращения залогового обеспечения после исполнения обязательств.

Разъяснения предоставляются работником МФО при личном обслуживании Заявителя до подписания Договора.
187. Документы, связанные с изменением и расторжением Договора, включая заявления, решения МФО, уведомления, дополнительные соглашения, новые графики погашения и документы о прекращении обеспечения, оформляются и хранятся в соответствии с законодательством Республики Казахстан и внутренними нормативными документами МФО.

17. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ВЗЫСКАНИЯ НА ПРЕДМЕТ ЗАЛОГА

188. Обращение взыскания на имущество, являющееся предметом залога по Договору о предоставлении микрокредита, осуществляется МФО в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения Заемщиком обязательств, обеспеченных залогом, при наличии оснований, предусмотренных законодательством Республики Казахстан и соответствующими договорами.
Обращение взыскания на заложенное имущество осуществляется в соответствии с Гражданским кодексом Республики Казахстан, Законом Республики Казахстан «Об ипотеке недвижимого имущества», Законом Республики Казахстан «О микрофинансовой деятельности», иными нормативными правовыми актами Республики Казахстан, настоящими Правилами и условиями договора залога.
189. Основанием для рассмотрения вопроса об обращении взыскания на предмет залога является нарушение Заемщиком обязательств по Договору, обеспеченных залогом, в том числе неисполнение обязательств по возврату суммы микрокредита и (или) уплате вознаграждения.
При принятии решения об обращении взыскания МФО учитывает:

- размер и продолжительность просроченной задолженности;
- характер допущенного нарушения обязательств;
- стоимость предмета залога и соразмерность требований МФО его стоимости;

- наличие обстоятельств, препятствующих обращению взыскания;
- результаты рассмотрения обращений Заемщика об изменении условий Договора;
- ограничения на обращение взыскания, предусмотренные законодательством Республики Казахстан.

Не допускается обращение взыскания на предмет залога в случаях, когда такое обращение запрещено законодательством Республики Казахстан.

190. До начала обращения взыскания на предмет залога МФО осуществляет предусмотренные законодательством Республики Казахстан действия по уведомлению Заемщика о возникновении просроченной задолженности и урегулированию задолженности.

МФО предоставляет Заемщику возможность реализовать предусмотренные законодательством права на обращение с заявлением об изменении условий Договора.

Уведомление Заемщика, рассмотрение заявления об изменении условий Договора и применение мер по урегулированию задолженности осуществляются в соответствии с разделом 13 настоящих Правил.

191. Обращение взыскания на предмет залога осуществляется:

- в судебном порядке;
- во внесудебном порядке в случаях, предусмотренных законодательством Республики Казахстан и договором залога.

Выбор способа обращения взыскания осуществляется МФО с учетом вида заложенного имущества, условий договора залога, характера обеспеченного обязательства и установленных законодательством ограничений.

192. Обращение взыскания на предмет залога в судебном порядке осуществляется путем предъявления МФО соответствующего требования в суд при наличии предусмотренных законодательством Республики Казахстан оснований.

Реализация заложенного имущества на основании судебного акта осуществляется в порядке, установленном законодательством Республики Казахстан об исполнительном производстве.

МФО обеспечивает передачу необходимых документов для исполнения судебного акта и взаимодействует с лицами, осуществляющими исполнительное производство, с соблюдением требований законодательства Республики Казахстан.

193. Внесудебное обращение взыскания на предмет залога допускается при наличии предусмотренных законодательством Республики Казахстан оснований и соблюдении установленных требований.

Внесудебная реализация заложенного имущества осуществляется в порядке, предусмотренном Гражданским кодексом Республики Казахстан, Законом Республики Казахстан «Об ипотеке недвижимого имущества» и иными нормативными правовыми актами Республики Казахстан.

МФО обеспечивает соблюдение установленных требований к уведомлению Залогодателя, проведению торгов, определению стоимости имущества и оформлению результатов реализации.

194. При обращении взыскания на недвижимое имущество, являющееся предметом ипотеки, МФО руководствуется специальными требованиями Закона Республики Казахстан «Об ипотеке недвижимого имущества».

Внесудебная реализация недвижимого имущества осуществляется путем проведения торгов, организуемых доверенным лицом, определяемым в порядке, установленном законодательством Республики Казахстан.

До проведения внесудебных торгов обеспечивается:

- оформление уведомления о начале проведения реализации недвижимого имущества во внесудебном порядке;
- регистрация уведомления в органе, в котором зарегистрирована ипотека;
- вручение уведомления Залогодателю либо направление его способом, предусмотренным законодательством Республики Казахстан;
- соблюдение права Залогодателя на обращение с ходатайством о самостоятельной реализации предмета ипотеки;
- проведение оценки заложенного имущества и предоставление необходимых документов в предусмотренных законодательством случаях;
- оформление, регистрация и направление уведомления о торгах;
- опубликование объявления о проведении торгов;
- соблюдение установленных законодательством сроков и процедуры проведения торгов.

Внесудебные торги проводятся в сроки и порядке, установленные Законом Республики Казахстан «Об ипотеке недвижимого имущества».

195. Залогодатель вправе обратиться в МФО с письменным ходатайством о самостоятельной реализации недвижимого имущества, являющегося предметом ипотеки, в порядке, установленном законодательством Республики Казахстан.

Такое ходатайство может быть подано в срок, не превышающий 30 (тридцати) календарных дней со дня уведомления Залогодателя о начале проведения реализации недвижимого имущества во внесудебном порядке.

МФО рассматривает письменное ходатайство и сообщает Залогодателю, а также Заемщику, если он не является Залогодателем, о принятом решении в течение 15 (пятнадцати) календарных дней со дня поступления ходатайства.

При согласовании самостоятельной реализации недвижимого имущества условия и сроки его реализации определяются в соответствии с законодательством Республики Казахстан и соглашением сторон.

Денежные средства от самостоятельной реализации предмета ипотеки направляются на погашение обеспеченных обязательств в установленном законодательством порядке.

196. При обращении взыскания на недвижимое имущество, являющееся жилищем Заемщика и (или) Залогодателя, МФО соблюдает специальные ограничения, гарантии и порядок обращения взыскания, установленные законодательством Республики Казахстан.

При наличии предусмотренных законодательством обстоятельств, препятствующих обращению взыскания, МФО не допускает совершения соответствующих действий до прекращения таких обстоятельств.

В частности, МФО соблюдает ограничения на обращение взыскания на жилище в период рассмотрения микрофинансовым омбудсманом обращения Заемщика — физического лица, относящегося к социально уязвимым слоям населения, в случаях, предусмотренных законодательством Республики Казахстан.

197. Обращение взыскания на движимое имущество, являющееся предметом залога, осуществляется в судебном либо внесудебном порядке с соблюдением требований Гражданского кодекса Республики Казахстан, иных нормативных правовых актов и договора залога.

При внесудебной реализации движимого имущества МФО обеспечивает соблюдение установленных законодательством требований к уведомлению Залогодателя, организации и проведению торгов, определению стоимости и оформлению результатов реализации.

В случае если законодательством Республики Казахстан установлен специальный порядок обращения взыскания на отдельные виды движимого имущества, применяются соответствующие специальные требования.
198. Реализация заложенного имущества осуществляется способом, допускаемым законодательством Республики Казахстан, с соблюдением предусмотренного порядка определения стоимости имущества.
При проведении оценки предмета залога МФО обеспечивает соблюдение требований законодательства Республики Казахстан об оценочной деятельности, а также прав Заемщика и Залогодателя, предусмотренных законодательством.
МФО не вправе необоснованно ограничивать права Залогодателя либо нарушать установленный законодательством порядок реализации имущества.
199. Денежные средства, полученные от реализации заложенного имущества, направляются на удовлетворение обеспеченных залогом требований МФО и оплату предусмотренных законодательством расходов в установленной очередности.
Если сумма, полученная от реализации предмета залога, превышает размер подлежащих удовлетворению требований и расходов, оставшаяся сумма возвращается Залогодателю либо иному управомоченному лицу в порядке, установленном законодательством Республики Казахстан.
Если сумма, полученная от реализации предмета залога, недостаточна для полного удовлетворения требований МФО, вопрос о взыскании оставшейся задолженности разрешается с учетом требований законодательства Республики Казахстан, вида залога и условий обеспеченного обязательства.
200. В случае признания торгов несостоявшимися МФО осуществляет дальнейшие действия в отношении предмета залога в порядке, предусмотренном законодательством Республики Казахстан.
Приобретение предмета залога в собственность МФО допускается исключительно в случаях и порядке, предусмотренных законодательством Республики Казахстан.
Оформление прав на приобретенное имущество осуществляется в установленном законодательством порядке.
201. Обращение взыскания на предмет залога прекращается либо соответствующие действия приостанавливаются при возникновении предусмотренных законодательством Республики Казахстан оснований.
К таким основаниям относятся:

- полное исполнение обеспеченного залогом обязательства;
- достижение между МФО и Заемщиком соглашения, исключающего необходимость дальнейшего обращения взыскания;
- принятие судебного акта, препятствующего обращению взыскания;
- возникновение установленных законодательством ограничений на обращение взыскания;
- иные основания, предусмотренные законодательством Республики Казахстан.

При полном исполнении Заемщиком обеспеченных обязательств МФО осуществляет необходимые действия по прекращению залога и снятию соответствующих обременений в порядке, установленном законодательством Республики Казахстан.
202. МФО обеспечивает учет и хранение документов, связанных с обращением взыскания на предмет залога, включая уведомления, подтверждения их направления и вручения, отчеты об оценке, судебные акты, документы о проведении торгов, результаты реализации имущества и документы о распределении полученных денежных средств.

18.ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

203. Настоящие Правила предоставления микрокредитов ТОО «МФО «Absolut finance» являются открытой информацией, не могут составлять коммерческую тайну или тайну предоставления микрокредита и размещаются на официальном интернет-ресурсе МФО: https://absolut-finance.kz.
Копия настоящих Правил размещается в помещении МФО в месте, доступном для обозрения и ознакомления Заявителями, Заемщиками и иными заинтересованными лицами.
МФО обеспечивает доступность актуальной редакции Правил для ознакомления потребителей финансовых услуг.
204. Настоящие Правила, а также изменения и дополнения к ним утверждаются решением высшего органа МФО -единственного участника ТОО «МФО «Absolut finance».
МФО вправе вносить изменения и дополнения в настоящие Правила в порядке, установленном законодательством Республики Казахстан и Уставом МФО.
Изменения и дополнения вступают в силу с даты, определенной соответствующим решением единственного участника МФО, если иной порядок не предусмотрен законодательством Республики Казахстан.
205. Изменения и дополнения в настоящие Правила не влекут автоматического изменения условий ранее заключенных Договоров о предоставлении микрокредита.
Изменение условий действующих Договоров осуществляется в порядке и случаях, предусмотренных законодательством Республики Казахстан, соответствующими Договорами и настоящими Правилами.
МФО обеспечивает размещение актуальной редакции Правил на своем интернет-ресурсе и доступность ее для ознакомления в помещении МФО.
206. В случае если отдельные положения настоящих Правил противоречат законодательству Республики Казахстан, применяются соответствующие нормы законодательства Республики Казахстан.
Такие положения подлежат приведению в соответствие с законодательством Республики Казахстан в установленном порядке.
Недействительность или неприменимость отдельных положений настоящих Правил не влечет недействительности остальных положений и Правил в целом.
207. При осуществлении операций, связанных с предоставлением, обслуживанием и погашением микрокредитов, Заявители и Заемщики обязаны предоставлять достоверные сведения и надлежащим образом оформленные документы, необходимые для осуществления соответствующих операций.
Ответственность за ошибки в платежных документах, их ненадлежащее оформление, неправильное указание платежных реквизитов и связанные с этим последствия определяется законодательством Республики Казахстан с учетом обстоятельств совершения соответствующей операции и действий сторон.
208. МФО вправе заключать с третьими лицами агентские договоры, договоры оказания услуг и иные соглашения, связанные с обеспечением осуществления микрофинансовой деятельности, в случаях и порядке, предусмотренных законодательством Республики Казахстан.
Привлечение третьих лиц не освобождает МФО от исполнения обязанностей, возложенных на нее законодательством Республики Казахстан.

При привлечении третьих лиц МФО обеспечивает соблюдение требований законодательства Республики Казахстан о защите персональных данных, тайне предоставления микрокредита, противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, финансированию терроризма и финансированию распространения оружия массового уничтожения.

209. МФО при осуществлении своей деятельности соблюдает требования законодательства Республики Казахстан о противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, финансированию терроризма и финансированию распространения оружия массового уничтожения (далее - ПОД/ФТ/ФРОМУ).

В целях исполнения указанных требований МФО осуществляет надлежащую проверку Заявителей, Заемщиков, их представителей и бенефициарных собственников, проводит необходимые контрольные мероприятия и применяет предусмотренные законодательством ограничения и меры.

Порядок осуществления мероприятий по ПОД/ФТ/ФРОМУ определяется законодательством Республики Казахстан и внутренними документами МФО.

210. МФО отказывает в установлении деловых отношений с Заявителем и (или) проведении операции в случаях, когда такой отказ предусмотрен законодательством Республики Казахстан о ПОД/ФТ/ФРОМУ, в том числе при невозможности осуществления обязательных мер надлежащей проверки клиента, его представителя и бенефициарного собственника.

В случаях, предусмотренных законодательством Республики Казахстан, МФО вправе отказать в установлении деловых отношений, проведении операции либо прекратить деловые отношения с клиентом при наличии соответствующих законных оснований.

Принятие решения об отказе либо прекращении деловых отношений осуществляется в соответствии с законодательством Республики Казахстан и внутренними документами МФО.

211. Вопросы, не урегулированные настоящими Правилами, регулируются законодательством Республики Казахстан, Договором о предоставлении микрокредита, договором залога и иными заключенными сторонами договорами, а также внутренними нормативными документами МФО в части, не противоречащей законодательству Республики Казахстан.

Настоящие Правила обязательны для исполнения работниками МФО, участвующими в предоставлении и обслуживании микрокредитов.

Контроль за соблюдением настоящих Правил осуществляется руководителем МФО и уполномоченными должностными лицами в соответствии с их компетенцией. Настоящие Правила вступают в силу с даты, определенной решением единственного участника ТОО «МФО «Absolut finance» об их утверждении.

Приложение №1

Заявление о назначении доверенного лица

В ТОО «МФО «Absolut Finance»
Рег. № _____ Дата «___» _____ 20___ г.
От клиента:
Ф.И.О. _____
ИИН _____
Документ, удостоверяющий личность _____
Телефон _____

ЗАЯВЛЕНИЕ

В соответствии с Порядком обслуживания клиентов МФО прошу допустить к участию в процессе моего обслуживания следующее доверенное лицо:
Ф.И.О. _____
ИИН _____
Документ, удостоверяющий личность _____
Телефон _____

Полномочия доверенного лица

Прошу допустить указанное доверенное лицо к участию в процессе моего обслуживания в объеме, предусмотренном законодательством Республики Казахстан и внутренними нормативными документами МФО.

Подтверждение клиента

☐ доверенное лицо определено мной добровольно, без какого-либо принуждения;

☐ мне разъяснены цель участия доверенного лица, его права и ограничения;

☐ мне известно, что участие доверенного лица не ограничивает мои права самостоятельно принимать решения и подписывать документы, если иное не предусмотрено законодательством Республики Казахстан;

☐ сведения, указанные в настоящем заявлении, являются достоверными.

Согласие

Настоящим даю согласие МФО на предоставление доверенному лицу информации, необходимой для его участия в процессе моего обслуживания, в объеме, предусмотренном законодательством Республики Казахстан и внутренними нормативными документами МФО.

Подпись клиента _____
Дата «___» _____ 20___ г.

Отметка работника МФО

☐ заявление принято;

☐ личность клиента установлена;

☐ личность доверенного лица проверена;

☐ клиенту разъяснены права и обязанности доверенного лица;

☐ сведения внесены в информационную систему (при наличии).

Ф.И.О. работника _____
Должность _____
Подпись _____
Дата «___» _____ 20___ г.

Приложение №2

Согласие доверенного лица

Я, _____
(фамилия, имя, отчество)

ИИН: _____

Контактный телефон: _____

настоящим подтверждаю свое согласие:

☐ на участие в процессе обслуживания клиента в качестве доверенного лица в соответствии с Порядком обслуживания клиентов МФО;

☐ на обработку моих персональных данных ТОО «МФО «Absolut Finance» в объеме, необходимом для исполнения требований законодательства Республики Казахстан и внутренних нормативных документов МФО;

☐ на получение информации, необходимой для выполнения функций доверенного лица, в пределах полномочий, предоставленных клиентом.

Подтверждаю, что:

- • ознакомлен(а) с правами и обязанностями доверенного лица;
- • уведомлен(а) о целях обработки моих персональных данных;
- • предоставленные мной сведения являются достоверными.

Подпись доверенного лица _____
Ф.И.О. _____
Дата «___» _____ 20___ г.

Приложение №3

Журнал регистрации доверенных лиц

Журнал ведется в целях учета назначенных доверенных лиц, контроля срока их участия и подтверждения исполнения требований внутренних нормативных документов МФО.

№	Дата регистрации	№ заявления	Ф.И.О. клиента	ИИН клиента	Ф.И.О. доверенного лица	ИИН доверенного лица	документы, удостоверяющего личность	Ф.И.О./подпись работника МФО	Примечание

Приложение №4

Чек-лист работника МФО

Заполняется работником МФО при обслуживании клиента и подтверждает выполнение обязательных процедур, предусмотренных законодательством Республики Казахстан и внутренними нормативными документами МФО.

☐ Личность клиента установлена и идентификация проведена.

☐ Проверены документы, удостоверяющие личность клиента.

☐ Проверены полномочия представителя (при обращении представителя клиента).

☐ Клиенту предоставлена полная информация об условиях микрокредита.

☐ Разъяснены условия договора о предоставлении микрокредита.

☐ Разъяснены условия договора залога (при наличии обеспечения).

☐ Разъяснены права и обязанности клиента.

☐ Клиент проинформирован о праве определить доверенное лицо.

☐ Принято заявление и согласие доверенного лица (при наличии).

☐ При обслуживании лица с инвалидностью или МГН обеспечены необходимые условия доступности и оказана помощь (при необходимости).

☐ Клиенту предоставлено достаточное время для ознакомления с документами до их подписания.

☐ Клиенту предоставлена возможность задать вопросы и получить необходимые разъяснения.

☐ Экземпляры подписанных документов вручены клиенту.

☐ Информация внесена в информационную систему МФО (при наличии).

Примечания: _____

_____

Ф.И.О. работника МФО _____

Должность _____

Подпись _____

Дата «___» _____ 20___ г.

Приложение №5

Акт об отказе от назначения доверенного лица

Настоящий акт подтверждает, что клиенту МФО
(ФИО)_____ до заключения договора были разъяснены право определить доверенное лицо, цель его участия, а также последствия отказа от назначения доверенного лица.

Ф.И.О. клиента _____

ИИН _____

Документ, удостоверяющий личность _____

Подтверждение клиента

☐ мне разъяснено право определить доверенное лицо для участия в процессе моего обслуживания в МФО;

☐ мне разъяснены функции, права и ограничения доверенного лица;

☐ я получил(а) возможность назначить доверенное лицо до заключения договора;

☐ от назначения доверенного лица отказываюсь добровольно, без какого-либо принуждения;

☐ мне известно, что в дальнейшем я вправе назначить доверенное лицо в порядке, установленном внутренними нормативными документами МФО, если это не противоречит законодательству Республики Казахстан.

Настоящий отказ не связан с ограничением моих прав со стороны МФО и выражает мое свободное волеизъявление.

Подпись клиента _____

Дата «___» _____ 20___ г.

Отметка работника МФО

Подтверждаю, что до подписания настоящего акта клиенту были предоставлены необходимые разъяснения относительно права назначения доверенного лица.

Ф.И.О. работника _____

Должность _____

Подпись _____

Дата «___» _____ 20___ г.

Приложение №6

ПАМЯТКА КЛИЕНТУ О ПРАВЕ ОПРЕДЕЛЕНИЯ ДОВЕРЕННОГО ЛИЦА

Уважаемый клиент!

При обращении в МФО Вы обладаете правом определить доверенное лицо для участия в процессе Вашего обслуживания. Назначение доверенного лица является Вашим правом, а не обязанностью.

• Вы самостоятельно принимаете решение о назначении доверенного лица.

• Доверенное лицо определяется исключительно по Вашему добровольному волеизъявлению.

• До принятия решения Вы вправе получить от работника МФО разъяснения о роли, правах и ограничениях доверенного лица.

• Назначение доверенного лица не ограничивает Ваше право лично получать информацию, принимать решения и подписывать документы, если иное не предусмотрено законодательством Республики Казахстан.

• Вы вправе в любое время заменить доверенное лицо либо отказаться от его участия путем подачи соответствующего заявления в МФО.

• Доверенное лицо участвует в процессе обслуживания только в объеме, определенном законодательством Республики Казахстан и внутренними нормативными документами МФО.

• Персональные данные клиента и доверенного лица обрабатываются и защищаются в соответствии с законодательством Республики Казахстан о персональных данных.

• При возникновении вопросов Вы вправе обратиться к работнику МФО за дополнительными разъяснениями до подписания документов.

Важно!

Назначение доверенного лица или отказ от его назначения не влияет на возможность получения микрокредита и не может являться основанием для отказа в обслуживании при соблюдении требований законодательства Республики Казахстан и внутренних нормативных документов МФО.

Приложение 7

ПАСПОРТ ДОСТУПНОСТИ

офиса МФО для лиц с инвалидностью и маломобильных групп населения

Настоящий Паспорт подтверждает наличие условий, обеспечивающих доступность помещения МФО для клиентов с инвалидностью и иных маломобильных групп населения.

№	Показатель	Информация
1	Наименование организации	ТОО «МФО «Absolut Finance»
2	Адрес офиса	Казахстан, г. Алматы, Алмалинский район, ул. Жарокова 39, п.п. 121
3	Расположение помещения	Первый этаж
4	Наличие отдельного входа	Имеется
5	Наличие пандуса	Имеется
6	Поручни на пандусе	Имеются
7	Беспрепятственный доступ в помещение	Обеспечен
8	Возможность сопровождения работником	Обеспечена по запросу клиента
9	Обслуживание лиц с инвалидностью и МГН	Осуществляется в соответствии с внутренними нормативными документами МФО
10	Ответственный за обеспечение доступности	Хмаладзе Т.

Порядок поддержания доступности

- Пандус, входная группа и пути передвижения должны постоянно содержаться свободными от посторонних предметов.
- Работники МФО при необходимости оказывают помощь клиентам с инвалидностью и маломобильным группам населения при входе в помещение и получении финансовых услуг.
- Ответственный Работник МФО осуществляет периодический осмотр состояния пандуса, поручней и входной группы. При выявлении неисправностей принимаются меры по их незамедлительному устранению.

Дата: «___» _____ 20__ г.